

Joi, 23 aprilie 2009

Drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și cu autocarul*I**

P6_TA(2009)0281

Rezoluția legislativă a Parlamentului European din 23 aprilie 2009 referitoare la propunerea de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (COM(2008)0817 – C6-0469/2008 – 2008/0237(COD))

(2010/C 184 E/68)

(Procedura de codecizie: prima lectură)

Parlamentul European,

— având în vedere propunerea Comisiei prezentată Parlamentului European și Consiliului (COM(2008)0817),

— având în vedere articolul 251 alineatul (2) și articolul 71 alineatul (1) din Tratatul CE, în temeiul cărora propunerea a fost prezentată de către Comisie (C6-0469/2008),

— având în vedere articolul 51 din Regulamentul său de procedură,

— având în vedere raportul Comisiei pentru transport (A6-0250/2009),

1. aprobă propunerea Comisiei astfel cum a fost modificată;
2. solicită Comisiei să îl sesizeze din nou în cazul în care intenționează să modifice în mod substanțial această propunere sau să o înlocuiască cu un alt text;
3. încredințează Președintelui sarcina de a transmite Consiliului și Comisiei poziția Parlamentului.

Joi, 23 aprilie 2009

P6_TC1-COD(2008)0237

Poziția Parlamentului European adoptată în primă lectură la 23 aprilie 2009 în vederea adoptării Regulamentului (CE) nr. .../2009 al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile călătorilor din transportul cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 71 alineatul (1),

având în vedere propunerea Comisiei ||,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European ⁽¹⁾,

având în vedere avizul Comitetului Regiunilor ⁽²⁾,

hotărând în conformitate cu procedura prevăzută la articolul 251 din tratat ⁽³⁾,

întrucât:

- (1) Acțiunea comunitară în domeniul transportului cu autobuzul și autocarul ar trebui să aibă drept obiectiv, printre altele, asigurarea unui nivel înalt de protecție pentru călători care să fie comparabil cu cel al altor moduri de transport, indiferent de destinație. În plus, ar trebui să se țină seama pe deplin de cerințele impuse de protecția consumatorilor în general.
- (2) Deoarece călătorul cu autobuzul sau autocarul este partea defavorizată a unui contract de transport, drepturile călătorilor în această privință ar trebui garantate indiferent de naționalitatea sau locul de reședință al acestora în Comunitate.
- (3) *Statele membre ar trebui să aibă posibilitatea de a acorda derogări de la dispozițiile prezentului regulament transportului urban și suburban, în cazul în care acestea asigură un nivel comparabil al drepturilor călătorilor prin intermediul unor măsuri de reglementare alternative. Aceste măsuri ar trebui să ia în considerare cartele călătorilor aplicabile rețelelor de transport public multimodal, care includ aspectele menționate la articolul 1 din prezentul regulament. Comisia ar trebui să examineze posibilitatea instituirii unui pachet de drepturi comune ale călătorilor din transportul urban, suburban și regional, care să cuprindă toate modurile de transport, și să prezinte Parlamentului un raport însoțit, dacă este cazul, de o propunere legislativă.*
- (4) *Statele membre ar trebui să încurajeze elaborarea cartelor călătorilor pentru serviciile de transport urban, suburban și regional cu autobuzul și/sau autocarul, care să stabilească angajamentele asumate de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul privind creșterea calității serviciilor lor și satisfacerea necesităților călătorilor într-o măsură mai mare.*
- (5) *Măsurile UE de îmbunătățire a drepturilor pasagerilor în sectorul transportului cu autobuzul și autocarul ar trebui să țină seama de caracteristicile specifice ale acestui sector, care se compune în mare parte din întreprinderi mici și mijlocii.*
- (6) Călătorii ar trebui să beneficieze de norme privind răspunderea comparabile cu cele aplicabile altor moduri de transport în caz de accidente care au drept rezultat decesul sau vătămarea lor.

⁽¹⁾ JO C ...

⁽²⁾ JO C ...

⁽³⁾ Poziția Parlamentului European din 23 aprilie 2009.

Joi, 23 aprilie 2009

- (7) Călătorii ar trebui să aibă dreptul la plăți în avans pentru acoperirea necesităților economice imediate ca urmare a unui accident.
- (8) *Călătorii care au suferit daune în urma unui accident acoperit de o poliță de asigurare ar trebui să solicite, în primul rând, despăgubiri de la întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul, având dreptul de a solicita despăgubiri de la societatea de asigurare numai în cazul în care întreprinderea în cauză nu ia măsuri în această privință.*
- (9) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul ar trebui să răspundă pentru pierderea sau deteriorarea bagajelor călătorilor în condiții comparabile cu cele aplicabile altor moduri de transport.
- (10) Serviciile de transport de călători cu autobuzul și autocarul ar trebui, în general, să ofere avantaje cetățenilor. În consecință, persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, indiferent dacă este cauzată de un handicap, de vârstă sau de orice alt factor, ar trebui să beneficieze de posibilitatea de a folosi servicii de transport cu autobuzul și autocarul care să fie comparabile cu cele folosite de alți cetățeni. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au ||, ca toți ceilalți cetățeni, dreptul de a circula liber, libertatea de a alege și dreptul de a nu fi discriminați.
- (11) În lumina articolului 9 din Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie cu autobuzul și autocarul comparabile cu cele ale altor cetățeni, ar trebui instituite norme privind nediscriminarea și asistența pe durata călătoriei. Prin urmare, persoanele în cauză ar trebui să fie acceptate la transport și să nu fie refuzate din cauza handicapului sau a lipsei de mobilitate, exceptând motivele întemeiate pe siguranță prevăzute de lege. Aceste persoane ar trebui să beneficieze de dreptul la asistență în terminalele de autobuz sau autocar și la bordul vehiculelor, inclusiv la îmbarcare și la debarcare. În interesul incluziunii sociale, persoanele în cauză ar trebui să beneficieze de asistență fără taxe suplimentare. Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul ar trebui să instituie norme privind accesibilitatea, utilizând de preferință sistemul european de standardizare.
- (12) *Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul trebuie să ofere formare specifică personalului, care să-i permită să acorde asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. O astfel de formare ar trebui acordată în conformitate cu Directiva 2003/59/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 15 iulie 2003 privind calificarea inițială și formarea periodică a conducătorilor auto ai anumitor vehicule rutiere destinate transportului de mărfuri sau de pasageri ⁽¹⁾. Statele membre ar trebui, în măsura posibilului, să sprijine întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul în ceea ce privește crearea și aplicarea unor programe adecvate de formare.*
- (13) La luarea deciziilor cu privire la proiectarea de noi terminale, precum și în cadrul unor reamenajări de proporții, organismele de administrare ar trebui să țină seama, *fără excepție*, de nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă. În orice caz, organismele de administrare ale terminalelor de autobuz și autocar ar trebui să prevadă puncte în care persoanele în cauză să își poată notifica sosirea și nevoia de asistență.
- (14) *În același mod, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau cu autocarul ar trebui să ia în considerare astfel de nevoi atunci când decid cu privire la designul vehiculelor noi sau al vehiculelor nou reamenajate.*
- (15) *Statele membre ar trebui să îmbunătățească infrastructura existentă, acolo unde este necesar, pentru a permite întreprinderilor de transport cu autobuzul și autocarul să asigure accesul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă, precum și să ofere asistență adecvată.*
- (16) *Măsurile UE de îmbunătățire a mobilității fără obstacole ar trebui să promoveze, în mod prioritar, accesul neîngrădit la terminalele și stațiile de autobuz și autocar.*
- (17) *În conformitate cu concluziile proiectului COST 349 privind accesibilitatea autocarelor și a autobuzelor de lung parcurs, Comisia ar trebui să propună măsuri pentru o infrastructură accesibilă, interoperabilă pe tot teritoriul UE, în cadrul terminalelor și al stațiilor de autobuz și autocar.*

⁽¹⁾ JO L 226, 10.9.2003, p. 4.

Joi, 23 aprilie 2009

- (18) Drepturile călătorilor cu autobuzul și autocarul ar trebui să includă posibilitatea obținerii de informații referitoare la serviciile oferite, înaintea și pe durata călătoriei. Toate informațiile esențiale oferite călătorilor cu autobuzul și autocarul trebuie să fie furnizate în formate alternative accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.
- (19) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor întreprinderilor de transport cu autobuzul și autocarul de a solicita despăgubiri din partea oricărei persoane, inclusiv un terț, în conformitate cu legea aplicabilă.
- (20) Inconveniente cu care se confruntă călătorii din cauza anulării sau întârzierii prelungite a călătoriei lor ar trebui să se diminueze. În acest scop, călătorii ar trebui să primească asistență și informații în mod corespunzător. Aceștia ar trebui să aibă posibilitatea de a-și anula călătoria și de a primi înapoi contravaloarea biletelor sau de a obține o redirecționare în condiții satisfăcătoare sau informații cu privire la serviciile de transport alternative. În cazul în care întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu oferă călătorilor asistența necesară, aceștia ar trebui să aibă dreptul de a obține o compensație financiară.
- (21) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul ar trebui să coopereze în vederea adoptării de măsuri la nivel național sau european pentru îmbunătățirea asistenței oferite călătorilor în cazul întreruperii călătoriei și mai ales în cazul unor întârzieri prelungite.
- (22) Prezentul regulament nu trebuie să afecteze drepturile călătorilor instituite prin Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite ⁽¹⁾. În cazurile în care un circuit turistic se anulează din motive care nu au legătură cu anularea serviciului de transport cu autobuzul și autocarul, prezentul regulament nu se aplică.
- (23) Călătorii ar trebui informați pe deplin în privința drepturilor lor prevăzute de prezentul regulament, astfel încât să își poată exercita efectiv drepturile în cauză.
- (24) Călătorii ar trebui să își poată exercita drepturile prin intermediul unor proceduri corespunzătoare privind reclamațiile, implementate de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau, după caz, prin depunerea unor reclamații la organismul sau organismele desemnate în acest sens de statul membru în cauză.
- (25) Statele membre ar trebui să asigure și să superviseze respectarea generală de către întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul a prezentului regulament și să desemneze un organism corespunzător care să îndeplinească sarcinile de aplicare. Supervizarea ar trebui să nu afecteze drepturile călătorilor de a iniția proceduri judiciare în fața instanțelor în temeiul procedurilor de drept intern.
- (26) Statele membre ar trebui să stabilească sancțiuni aplicabile în cazurile de încălcare a prezentului regulament și să asigure aplicarea sancțiunilor respective. Sancțiunile ar trebui să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare.
- (27) *Deoarece* obiectivele prezentului regulament, și anume de a asigura niveluri ridicate și echivalente de protecție și asistență pentru călătorii cu autobuzul și autocarul în toate statele membre ||, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre, și, având vedere semnificativa dimensiune internațională, pot fi realizate mai bine la nivel comunitar, || Comunitatea poate să adopte măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din tratat. Potrivit principiului proporționalității, astfel cum este enunțat la respectivul articol, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar în vederea realizării acestor obiective.
- (28) Prezentul regulament ar trebui să nu aducă atingere Directivei 95/46/CE a Parlamentului European și al Consiliului din 24 octombrie 1995 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date ⁽²⁾.

⁽¹⁾ JO L 158, 23.6.1990, p. 59.⁽²⁾ JO L 281, 23.11.1995, p. 31.

Joi, 23 aprilie 2009

- (29) Aplicarea prezentului regulament ar trebui să se bazeze pe Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 octombrie 2004 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului) ⁽¹⁾. Prin urmare, *respectivul* regulament se modifică în consecință.
- (30) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în special de Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Capitolul I

Dispoziții generale

Articolul 1

Obiect

Prezentul regulament instituie norme în ceea ce privește:

- (1) nediscriminarea între călători în ceea ce privește condițiile de transport oferite de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul;
- (2) răspunderea întreprinderilor de transport cu autobuzul și/sau autocarul în caz de accident care are drept rezultat decesul sau vătămarea călătorilor sau pierderea sau deteriorarea bagajelor acestora;
- (3) tratamentul nediscriminatoriu și asistența obligatorie pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă care călătoresc cu autobuzul sau autocarul;
- (4) obligațiile întreprinderilor de transport cu autobuzul și/sau autocarul față de călători în caz de anulare sau întârziere;
- (5) informațiile minime care trebuie puse la dispoziția călătorilor;
- (6) tratarea reclamațiilor;
- (7) aplicarea drepturilor călătorilor.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

- (1) Prezentul regulament se aplică transportului de călători efectuat de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul prin servicii regulate.
- (2) Statele membre pot exclude transportul urban și suburban ■ care face obiectul unor contracte de servicii publice, în cazul în care contractele în cauză asigură un nivel al respectării drepturilor călătorilor comparabil cu cel impus de prezentul regulament.
- (3) În ceea ce privește serviciile ocazionale, se aplică doar capitolul II din regulament.

Articolul 3

Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

⁽¹⁾ JO L 364, 9.12.2004, p. 1.

Joi, 23 aprilie 2009

1. „întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul” înseamnă o întreprindere de transport care este autorizată în statul de stabilire să realizeze operațiuni de transport cu autocarul și autobuzul în conformitate cu condițiile de acces pe piață stabilite de legislația națională și o întreprindere de transport care deține o licență comunitară valabilă emisă în conformitate cu Regulamentul (CEE) nr. 684/92 din 16 martie 1992 privind regulile comune pentru transportul internațional de călători cu autocarul și autobuzul ⁽¹⁾ pentru realizarea de servicii de transport internațional de călători;
2. „servicii ocazionale” înseamnă servicii în sensul articolului 2 punctul 3 din Regulamentul (CEE) nr. 684/92;
3. „servicii regulate” înseamnă servicii în sensul articolului 2 punctul 1 din Regulamentul (CEE) nr. 684/92;
4. „contract de transport” înseamnă un contract de transport între o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul și un călător, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii de transport, **indiferent dacă biletul a fost achiziționat de la un transportator, operator de turism sau vânzător de bilete**;
5. „bilet” înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport sau echivalentul acestuia sub o altă formă decât pe hârtie, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau de vânzătorii săi de bilete autorizați;
6. „vânzător de bilete” înseamnă orice **intermediar care vinde** servicii de transport cu autobuzul sau autocarul, **inclusiv servicii vândute ca parte a unui pachet**, în numele unor întreprinderi de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau al unui operator de turism;
7. „operator de turism” înseamnă un organizator în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 90/314/CEE;
8. „persoană cu handicap” sau „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), a unui handicap sau deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de handicap sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor călătorilor la nevoile acesteia;
9. „rezervare” înseamnă o autorizație, pe suport de hârtie sau în format electronic, care dă dreptul la transport pe baza unui plan personalizat de transport confirmat anterior;
10. „organism de administrare a terminalului” înseamnă o entitate organizațională dintr-un stat membru care răspunde de administrarea unui terminal de autobuz și/sau autocar;
11. „anulare” înseamnă neefectuarea unui serviciu **concret**, programat anterior, pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare **efectivă**;
12. „întârziere” înseamnă o diferență între momentul în care călătorul era programat să plece sau să sosească în conformitate cu orarul publicat și momentul plecării sau al sosirii efective sau preconizate;
13. „formate accesibile” înseamnă că călătorii pot avea acces la aceleași informații folosind, de exemplu, **formate text, Braille, audio, video și/sau electronice**.

Articolul 4

Contractul de transport și condiții contractuale nediscriminatorii

(1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și autocarul prezintă călătorilor dovada încheierii contractului de transport prin emiterea unuia sau mai multor bilete. Biletele sunt considerate dovezi la prima vedere ale încheierii contractului și, prin urmare, conferă drepturile prevăzute de prezentul regulament.

⁽¹⁾ JO L 74, 20.3.1992, p. 1.

Joi, 23 aprilie 2009

(2) Fără a aduce atingere obligațiilor de serviciu public care necesită aplicarea de tarife sociale, tarifele și condițiile contractuale aplicate de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau de vânzătorii de bilete *sunt oferite* publicului general fără discriminare pe criterii de naționalitate sau loc de reședință al clientului final sau sediu al întreprinderii de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau al vânzătorilor de bilete în cadrul Comunității.

Articolul 5

Inadmisibilitatea renunțării

(1) Obligațiile în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, între altele, nici printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

(2) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul pot oferi călătorilor condiții contractuale mai favorabile decât condițiile stabilite în prezentul regulament.

Capitolul II

Răspunderea întreprinderilor de transport cu autobuzul și/sau autocarul cu privire la călători și bagajele acestora

Articolul 6

Răspunderea pentru decesul sau vătămarea călătorilor

(1) În conformitate cu prezentul capitol, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sunt răspunzătoare pentru *pierderea* sau prejudiciul rezultat din decesul sau vătămarea corporală a călătorilor, cauzat de accidente survenite în timpul exploatării serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul și în timp ce călătorul se află în vehicule, intră sau iese din acestea.

(2) Răspunderea **delictuală** a întreprinderilor de transport cu autobuzul și/sau autocarul pentru prejudiciile cauzate nu se supune niciunei limitări financiare, indiferent dacă aceasta este definită prin lege, convenție sau contract.

(3) Pentru orice *solicitare de despăgubire până la 220 000 EUR pe pasager*, o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu își poate exclude sau limita răspunderea dovedind că a depus eforturile necesare conform alineatului (4) litera (a), **cu excepția cazului în care suma totală a cererii de despăgubire rezultate depășește suma pentru care este necesară o asigurare obligatorie, în conformitate cu a doua Directivă 84/5/CEE a Consiliului din 30 decembrie 1983 privind apropierea legislațiilor statelor membre privind asigurarea de răspundere civilă pentru pagubele produse de autovehicule ⁽¹⁾, în temeiul legislației naționale a statului membru în care autobuzul sau autocarul își are baza normală de operațiuni. Într-o situație de acest tip, răspunderea este limitată la suma respectivă.**

(4) O întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu este răspunzătoare în temeiul alineatului (1):

(a) dacă accidentul a fost cauzat de circumstanțe independente de funcționarea serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul **sau** pe care **transportatorul** nu ar fi putut să le evite, în ciuda realizării diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, **sau** pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;

(b) în măsura în care accidentul este din culpa călătorului sau se datorează neglijenței acestuia.

(5) Nicio dispoziție a prezentului regulament:

(a) nu implică faptul că o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul este singura parte răspunzătoare de plata daunelor; sau

(b) nu limitează dreptul unei întreprinderi de transport cu autobuzul și/sau autocarul de a solicita despăgubiri de la o altă parte conform dreptului aplicabil al statului membru.

⁽¹⁾ JO L 8, 11.1.1984, p. 17.

Joi, 23 aprilie 2009

Articolul 7

Daune

- (1) În cazul decesului unui călător, daunele în cazul răspunderii prevăzute la articolul 6 cuprind:
- (a) toate costurile necesare ca urmare a decesului călătorului, în special cele legate de transportul corpului și de înmormântare;
 - (b) dacă decesul nu a survenit imediat, daunele prevăzute la alineatul (2) din prezentul articol.
- (2) În caz de vătămare corporală sau de orice alt prejudiciu adus integrității fizice și psihice a călătorului, daunele cuprind:
- (a) toate costurile necesare, în special cele legate de tratament și transport;
 - (b) despăgubirea pierderii financiare datorate incapacității de muncă totale sau parțiale sau unui număr sporit de necesități.
- (3) Dacă, din cauza decesului călătorului, o persoană față de care călătorul avea sau ar fi avut obligația legală de a o întreține este privată de sprijin financiar, această persoană este de asemenea despăgubită pentru pierderea respectivă.

Articolul 8

Plăți în avans

- (1) În caz de deces sau orice vătămare corporală a călătorului cauzată de un accident survenit în timpul exploatării serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul și în cazul în care călătorul nu dispune de o altă poliță de asigurare de călătorie, întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul efectuează, fără întârziere și în orice caz în termen de cincisprezece zile de la stabilirea identității persoanei fizice îndreptățite la despăgubire, plățile în avans necesare pentru a satisface necesitățile economice imediate, în mod proporțional cu prejudiciul suferit, cu condiția să existe dovezi la prima vedere privind prezența unor cauze ce pot fi atribuite întreprinderii de transport.
- (2) Fără a aduce atingere dispozițiilor alineatului (1), în caz de deces, plata în avans nu este mai mică de 21 000 EUR pe călător.
- (3) O plată în avans nu constituie recunoașterea răspunderii și poate fi dedusă din orice sumă plătită ulterior în baza prezentului regulament, dar nu este rambursabilă, cu excepția cazurilor în care prejudiciul a fost cauzat de neglijența sau din vina călătorului, a cazurilor în care persoana care a primit plata în avans nu era persoana îndreptățită la despăgubire sau a cazurilor în care prejudiciul efectiv suferit era inferior plății în avans.

Articolul 9

Răspunderea pentru pierderea sau deteriorarea bagajelor

- (1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sunt răspunzătoare pentru pierderea sau deteriorarea bagajelor aflate în responsabilitatea lor. Valoarea maximă a despăgubirii se ridică la 1 800 EUR pe călător.
- (2) În cazul unor accidente care survin în timpul exploatării serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul răspund de pierderea sau deteriorarea lucrurilor personale pe care călătorii le aveau asupra lor sau ca bagaj de mână. Valoarea maximă a despăgubirii se ridică la 1 300 EUR pe călător.

Joi, 23 aprilie 2009

(3) **■** O întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul **nu răspunde de pierderi sau prejudicii în temeiul alineatelor (1) și (2):**

(a) **dacă pierderea sau prejudiciul au fost cauzate de circumstanțe independente de funcționarea serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul și pe care întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu ar fi putut să le evite, în ciuda măsurilor de rigoare luate în funcție de circumstanțele specifice ale cazului în speță, și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;**

(b) **în măsura în care pierderea sau prejudiciul este provocat din culpa călătorului sau se datorează neglijenței acestuia.**

Capitolul III

Drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă

Articolul 10

Prevenirea refuzului la transport

(1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul, vânzătorii de bilete ai acestora sau operatorii de turism nu refuză, pe motivul handicapului sau al mobilității reduse:

(a) să accepte o rezervare pentru un serviciu de transport sau să elibereze un bilet pentru o călătorie care intră sub incidența prezentului regulament;

(b) să îmbarce o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă, cu condiția ca persoana respectivă să dețină un bilet valabil sau o rezervare.

(2) Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.

Articolul 11

Derogări și condiții speciale

(1) Fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 10, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau vânzătorii de bilete ai acestora sau operatorii de turism pot refuza, pe motive de handicap sau mobilitate redusă, să accepte rezervarea sau îmbarcarea sau să emită un bilet pentru o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă:

■

(a) atunci când **structura** vehiculului face ca îmbarcarea sau transportul persoanei cu handicap sau al persoanei cu mobilitate redusă să fie fizic **sau efectiv** imposibile;

(b) **în cazul în care vehiculul sau infrastructura de la locul de plecare, de sosire sau de pe traseu nu sunt amenajate astfel încât să garanteze transportul în condiții de siguranță al persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă.**

În cazul refuzului de a accepta o rezervare din motivele menționate la primul paragraf litera (a) sau litera (b), transportatorii, vânzătorii de bilete sau operatorii de turism depun eforturi rezonabile în vederea propunerii unei alternative acceptabile pentru persoana în cauză.

(2) Unei persoane cu handicap sau cu mobilitate redusă căreia i s-a refuzat îmbarcarea pe considerente de handicap sau mobilitate redusă i se oferă **posibilitatea de a alege între** dreptul la restituirea sumei și serviciul de transport alternative rezonabile către locul de destinație, cu un interval orar comparabil.

Joi, 23 aprilie 2009

(3) O întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul, un vânzător de bilete sau un operator de turism poate cere ca persoanele cu handicap sau cu mobilitate redusă să fie însoțite de o altă persoană care poate oferi asistența de care are nevoie persoana respectivă, în cazul în care acest lucru este strict necesar, **dacă**

(a) se aplică condițiile menționate la alineatul (1) litera (a) sau litera (b); sau

(b) echipajul vehiculului în cauză se compune doar dintr-o persoană care conduce vehiculul și care nu este în măsură să ofere persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă asistența menționată în anexa I.

(4) În situația în care o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul, un vânzător de bilete sau un operator de turism își exercită derogarea prevăzută la alineatul (1), aceasta (acesta) comunică de îndată motivele persoanei cu handicap sau cu mobilitate redusă sau, la cerere, o informează pe aceasta, în scris, în decurs de cinci zile lucrătoare **de la cerere**.

Articolul 12

Accesibilitate și informare

(1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul instituie, **în cooperare cu organizațiile care reprezintă persoanele** cu handicap și **persoanele** cu mobilitate redusă și **cu organismele** de aplicare menționate la articolul 27, norme de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă, **precum și a persoanelor însoțitoare**, cu scopul de a îndeplini cerințele de siguranță aplicabile. Aceste norme conțin toate condițiile de acces ale serviciului de transport cu autobuzul și autocarul în cauză, inclusiv accesibilitatea vehiculelor exploatate și facilitățile la bord, **precum și a echipamentului de asistență montat**.

(2) Normele prevăzute la alineatul (1) sunt puse la dispoziția publicului de întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau de vânzătorii de bilete cel puțin în momentul în care se efectuează o rezervare, **în formate accesibile** și în aceleași limbi ca cele în care sunt furnizate în general informațiile pentru toți călătorii. Când se pun la dispoziție aceste informații, se acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

(3) La cerere, întreprinderile de transport cu autobuzul și autocarul pun **imediat** la dispoziție legislația internațională, comunitară sau națională care stabilește cerințele de siguranță și pe care se bazează normele de acces nediscriminatorii. **Acestea se pun la dispoziție în formate accesibile**.

(4) Operatorii de turism pun la dispoziție normele prevăzute la alineatul (1) aplicabile călătorilor incluse în pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite turistice pe care le organizează, le vând sau le oferă spre vânzare.

(5) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul, vânzătorii de bilete ai acestora și operatorii de turism se asigură că toate informațiile pertinente privind condițiile de transport, informațiile de călătorie și informațiile referitoare la accesibilitatea serviciilor, **inclusiv rezervarea și informarea on-line**, sunt disponibile în formate **accesibile** pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, **cuprinzând persoanele care nu sunt în măsură să călătorească fără asistență din cauza vârstei înaintate sau reduse și persoanele însoțitoare**.

Articolul 13

Dreptul la asistență

(1) Organismele de administrare a terminalelor și întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul asigură gratuit asistența corespunzătoare pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, conform celor precizate în anexa I, **înainte de călătorie, după încheierea acesteia și atunci când este posibil, pe durata călătoriei. Asistența este adaptată nevoilor individuale ale persoanei cu handicap sau ale persoanei cu mobilitate redusă**.

(2) Organismele de administrare a terminalelor și întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul pot oferi asistență singure sau pot încheia contracte cu una sau mai multe părți pentru furnizarea asistenței. Ele pot încheia un astfel de contract fie din proprie inițiativă, fie la cerere.

Joi, 23 aprilie 2009

În cazul în care organismele de administrare a terminalelor și întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul încheie contracte cu una sau mai multe părți pentru furnizarea asistenței, ele rămân responsabile cu acordarea acestei asistențe.

(3) Dispozițiile prezentului capitol nu împiedică organismele de administrare a terminalelor sau întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul să ofere asistență la un standard mai ridicat decât cele menționate în anexa I sau să furnizeze servicii suplimentare față de cele menționate în această anexă.

Articolul 14

Dreptul la asistență în terminale

(1) În termen de cel mult șase luni de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, statele membre desemnează terminalele de autobuz și autocar unde ar trebui furnizată asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, având în vedere necesitatea de a asigura accesibilitatea serviciilor în majoritatea locurilor geografice. Statele membre informează Comisia în privința acestora. **Comisia pune la dispoziție, pe internet, o listă cu terminalele de autobuz și autocar desemnate.**

(2) Organismul de administrare a unui terminal desemnat de un stat membru în conformitate cu alineatul (1) este responsabil de asigurarea serviciului de asistență specificată în anexa I partea (a), fără taxe suplimentare pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, cu condiția ca persoana în cauză să îndeplinească condițiile prevăzute la articolul 16.

(3) **În cazul în care este necesar să se folosească un câine însoțitor recunoscut, acest lucru se permite cu condiția ca întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism să fie informat în conformitate cu normele naționale aplicabile transportului câinilor însoțitori.**

Articolul 15

Dreptul la asistență la bord

Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul furnizează cel puțin asistența specificată în anexa I partea (b), în mod gratuit pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, la îmbarcarea în și debarcarea din autocar sau autobuz, cu condiția ca persoana în cauză să îndeplinească cerințele de la articolul 16.

Articolul 16

Condițiile în care se furnizează asistență

(1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul, organismele de administrare a terminalelor, vânzătorii de bilete și operatorii de turism cooperează în vederea furnizării de asistență pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, cu condiția ca persoana în cauză să comunice nevoia de asistență întreprinderii de transport cu autobuzul și/sau autocarul, organismului de administrare a terminalului, vânzătorului de bilete sau operatorului de turism, cu cel puțin **24 de ore** înainte ca asistența să fie necesară, **cu excepția cazului în care furnizorul de asistență propune o perioadă de notificare mai scurtă sau aceasta este convenită între furnizorul de asistență și călător.**

(2) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul, vânzătorii de bilete și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru a facilita primirea de notificări cu privire la nevoia de asistență trimise de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă. **Călătorul primește o confirmare prin care se atestă notificarea nevoilor de asistență. Aceste obligații se aplică la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzării prin telefon sau pe internet.**

(3) În cazul în care nu se efectuează nicio notificare conform alineatului (1), întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul, organismele de administrare a terminalelor, vânzătorii de bilete și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a asigura faptul că asistența este furnizată în așa fel încât persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă să poată urca în vehiculul de plecare, să schimbe vehiculul pentru a urca în cel de legătură sau să coboare din vehiculul ajuns la destinația pentru care a cumpărat biletul.

Joi, 23 aprilie 2009

- (4) Asistența se acordă cu condiția ca persoana în cauză să se prezinte la punctul indicat:
- la ora specificată în prealabil de către întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul, care nu trebuie să preceadă cu mai mult de 60 de minute ora de plecare *preconizată*, sau
 - dacă nu este specificată o oră, cu cel puțin 30 de minute înainte de ora de plecare *preconizată*, **cu excepția cazului în care furnizorul de asistență propune o altă soluție sau aceasta este convenită între furnizorul de asistență și călător.**
- (5) Având în vedere condițiile locale și fără a aduce atingere competențelor altor entități cu privire la zonele aflate în afara terminalului, organismul de administrare a unui terminal desemnat de un stat membru în conformitate cu articolul 14 alineatul (1) desemnează puncte de sosire și plecare în cadrul terminalului sau în puncte aflate sub controlul direct al organismului de administrare a terminalului, atât în interiorul, cât și în afara clădirii terminalului, în care persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă pot să își anunțe sosirea și să solicite asistență.
- (6) Punctele **desemnate** la alineatul (5) sunt clar semnalizate, **accesibile și ușor de recunoscut pentru persoanele cu handicap și cele cu mobilitate redusă** și oferă **informațiile necesare** privind terminalul și asistența oferită, în formate accesibile.

Articolul 17

Transmiterea de informații către un terț

- (1) În cazul în care s-a subcontractat furnizarea de asistență, iar o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul, un vânzător de bilete sau un operator de turism primește o notificare privind nevoia de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora *preconizată* a plecării în călătorie, aceasta (acesta) transmite informațiile pertinente **astfel încât subcontractantul să primească notificarea** cu cel puțin 36 de ore înainte de ora *preconizată* a plecării în călătorie.
- (2) În cazul în care s-a subcontractat furnizarea de asistență și întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism nu primește nicio notificare privind nevoia de asistență cu cel puțin 48 de ore înainte de ora *preconizată* a plecării în călătorie, întreprinderea de transport, vânzătorul de bilete sau operatorul de turism transmite informația **astfel încât subcontractantul să primească notificarea** cât mai curând posibil.

Articolul 18

Formare

Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul **și organismele de administrare a terminalelor:**

- (a) se asigură că întregul lor personal, inclusiv cel angajat de orice subcontractant, care furnizează asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă deține cunoștințe despre modul de satisfacere a nevoilor persoanelor cu diverse handicapuri sau deficiențe locomotorii;
- (b) asigură cursuri de formare în domeniul asistenței pentru persoanele cu handicap și al conștientizării nevoilor persoanelor cu handicap, conform celor menționate în anexa II, pentru întregul lor personal care interacționează direct cu publicul călător;
- (c) se asigură că, imediat după recrutare, toți angajații noi urmează cursuri de formare în domeniul asistenței pentru persoanele cu handicap și că personalul urmează cursuri de îmborsărire a cunoștințelor când este cazul.

Articolul 19

Despăgubirile în ceea ce privește scaunele cu roțile sau echipamentele de mobilitate

- (1) În cazul în care scaunele cu roțile sau alte echipamente de mobilitate sau componente ale acestora se pierd sau se deteriorează în timpul manipulării la terminal sau în timpul transportului la bordul *autobuzului sau autocarului*, călătorul căruia îi aparține echipamentul respectiv este despăgubit de întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau de organismul de administrare a terminalului, în funcție de cine era responsabil pentru echipament în momentul pierderii sau deteriorării.

Joi, 23 aprilie 2009

Dacă este necesar, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid un echipament înlocuitor **cu caracteristici tehnice și funcționale similare celor ale echipamentului deteriorat sau pierdut.**

(2) *O întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu este răspunzătoare în temeiul alineatului (1):*

(a) *dacă pierderea sau prejudiciul au fost cauzate de circumstanțe independente de funcționarea serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul și pe care întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu ar fi putut să le evite, în ciuda măsurilor de rigoare luate în funcție de circumstanțele specifice ale cazului în speță, și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;*

(b) *în măsura în care pierderea sau prejudiciul sunt provocate din culpa călătorului sau se datorează neglijenței acestuia.*

(3) **■** *Despăgubirea care trebuie plătită în temeiul prezentului articol este echivalentă cu pierderea suferită efectiv.*

Capitolul IV

Obligațiile întreprinderilor de transport cu autobuzul și/sau autocarul în caz de întrerupere a călătoriei

Articolul 20

Răspunderea în caz de anulări și de întârzieri prelungite

(1) *Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sunt răspunzătoare pentru anulări, supra-rezervări și pentru întârzieri la plecare de peste două ore. Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sunt răspunzătoare numai pentru anulările și întârzierile datorate unor circumstanțe care depind de voința acestora. Răspunderea în cauză nu cuprinde întârzierile în urma ambuteiajelor rutiere și a controalelor de frontieră și/sau ale vehiculelor. În toate cazurile pentru care sunt răspunzătoare întreprinderile, călătorii în cauză cel puțin:*

(a) *au la dispoziție servicii de transport alternative fără costuri suplimentare și în condiții rezonabile sau, în cazul în care acest lucru nu este posibil din punct de vedere practic, sunt informați cu privire la serviciile de transport alternative adecvate ale altor operatori de transport;*

(b) *primesc contravaloarea biletului, cu excepția cazului în care acceptă serviciile de transport alternative menționate la litera (a);*

(c) *pe lângă rambursarea la care se face referire la litera (b), au dreptul la o despăgubire în valoare de până la 50 % din prețul biletului, dacă întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu furnizează serviciile alternative sau informațiile la care se face referire la litera (a). Despăgubirea se plătește în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire;*

(d) *au dreptul, în cazul în care acceptă serviciile alternative de transport oferite, la o despăgubire în valoare de 50 % din prețul biletului, fără a-și pierde dreptul de a beneficia de călătorie. Prețul biletului reprezintă prețul total achitat de călător pentru segmentul amânat al călătoriei. Despăgubirea se plătește în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire;*

(e) *primesc mese și băuturi răcoritoare adaptate în funcție de perioada de așteptare, dacă acestea pot fi oferite în mod rezonabil;*

(f) *primesc cazare la hotel sau alt tip de cazare și sunt transportați de la terminal la locul de cazare în cazul în care se impune un popas peste noapte înainte ca să poată fi continuată călătoria;*

(g) *sunt transportați, în cazul în care autobuzul și/sau autocarul devine inutilizabil, de la locul în care se află vehiculul inutilizabil la un punct de așteptare potrivit și/sau la un terminal de unde este posibilă continuarea călătoriei.*

Joi, 23 aprilie 2009

(2) În alte cazuri decât cele prevăzute la alineatul (1), întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sunt răspunzătoare pentru întârzieri la sosire mai mari de două ore în cazul în care întârzierea se datorează:

- neglijenței sau unei erori a șoferului sau
- unei defecțiuni tehnice a vehiculului.

În aceste situații, călătorii în cauză cel puțin:

- (a) au dreptul la o despăgubire în valoare de 50 % din prețul biletului; prețul biletului ar trebui să reprezinte prețul total achitat de călător pentru segmentul amânat al călătoriei. Despăgubirea se plătește în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire;
- (b) primesc asistența menționată la alineatul (1) literele (e), (f) și (g) din prezentul articol.

(3) O întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul este exonerată de această răspundere în cazul în care anularea sau întârzierea poate fi atribuită uneia dintre următoarele cauze:

- (a) circumstanțe independente de funcționarea serviciilor de transport cu autobuzul și autocarul și pe care întreprinderea de transport cu autobuzul și/sau autocarul nu ar fi putut să le evite, în ciuda luării măsurilor necesare în funcție de circumstanțele concrete ale situației în cauză, și ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;
- (b) neglijența pasagerilor sau
- (c) acțiunile unui terț pe care transportatorul nu le-ar fi putut evita în ciuda luării măsurilor necesare în funcție de circumstanțele concrete ale situației în cauză, nefiind în măsură să evite consecințele acestora.

Articolul 21

Furnizarea de informații

(1) În caz de întârziere, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul sau, după caz, organismele de administrare a terminalelor informează călătorii cu privire la orele estimate de plecare și de sosire de îndată ce informațiile devin disponibile, dar nu mai târziu de 30 de minute după plecarea programată sau, respectiv, cu o oră înaintea sosirii programate. **Aceste informații sunt puse la dispoziție de asemenea în formate accesibile pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.**

(2) În cazul în care călătorii pierd o legătură de transport din cauza unei întârzieri, întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul depun eforturi rezonabile în vederea informării călătorilor în cauză cu privire la legăturile alternative.

Articolul 22

Cereri suplimentare de despăgubire

■ Prezentul regulament se aplică fără a aduce atingere drepturilor pasagerilor la compensații suplimentare. Compensația acordată în temeiul prezentului regulament poate fi scăzută din compensațiile respective.

Joi, 23 aprilie 2009

Articolul 23

Măsuri suplimentare în favoarea călătorilor

Transportatorii cooperează în vederea adoptării de măsuri la nivel național sau european, cu implicarea părților interesate, a asociațiilor profesionale și a asociațiilor consumatorilor, călătorilor și persoanelor cu handicap. Aceste măsuri suplimentare ar trebui să vizeze îmbunătățirea serviciilor de asistență pentru călători, în special în caz de întârzieri prelungite și întrerupere sau anulare a călătoriei, **acordând prioritate călătorilor care au nevoi speciale din cauza unui handicap, a mobilității reduse, a unei boli, a vârstei înaintate, a sarcinii, cuprinzând, de asemenea, copiii mici și călătorii însoțitori.**

În caz de întârzieri prelungite și întrerupere sau anulare a călătoriei, asistența se axează pe acordarea călătorilor de asistență medicală, precum și pe asigurarea cu hrană și băutură, cu informații actualizate în mod regulat și, după caz, cu opțiuni alternative de călătorie și cazare.

Capitolul V

Informații pentru călători și tratarea reclamațiilor

Articolul 24

Dreptul la informații privind călătoria

Organismele de administrare a terminalelor și întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul pun la dispoziția călătorilor informații adecvate pe parcursul călătoriei, în **formate accesibile**.

Articolul 25

Informații privind drepturile călătorilor

Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul și organismele de administrare a terminalelor se asigură că sunt puse la dispoziția călătorilor informații corespunzătoare și ușor de înțeles cu privire la drepturile care le revin în temeiul prezentului regulament, cel târziu în momentul plecării și pe durata călătoriei. Aceste informații sunt furnizate în **formate accesibile**. Aceste informații includ datele de contact ale organismului responsabil cu aplicarea desemnat de statul membru în temeiul articolului 27 alineatul (1).

Articolul 26

Reclamații

(1) Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul instituie, **în cazul în care nu există deja, un sistem de soluționare a reclamațiilor, accesibil tuturor călătorilor, inclusiv călătorilor cu handicap și călătorilor cu mobilitate redusă**, cu privire la drepturile și obligațiile prevăzute de prezentul regulament.

(2) Călătorii pot depune o reclamație la o întreprindere de transport cu autobuzul și/sau autocarul în termen de o lună de la data efectuării serviciului sau de la data la care serviciul ar fi trebuit efectuat. În termen de 20 de zile lucrătoare, destinatarul reclamației oferă un aviz motivat sau, în situații justificate, informează călătorii la ce dată poate fi așteptat răspunsul. Termenul necesar pentru formularea unui răspuns este de *cel mult* două luni de la data primirii reclamației.

(3) În cazul în care nu se primește niciun răspuns în termenele menționate la alineatul (2), reclamația se consideră acceptată.

(4) **Întreprinderile de transport cu autobuzul și/sau autocarul întocmesc anual un raport care conține numărul și obiectul reclamațiilor primite, numărul mediu al zilelor necesare pentru a răspunde la acestea și măsurile corective adoptate.**

Joi, 23 aprilie 2009

Capitolul VI

Aplicarea și organismele naționale responsabile cu aplicarea

Articolul 27

Organismele naționale responsabile cu aplicarea

(1) Fiecare stat membru desemnează unul sau mai multe organisme responsabile cu aplicarea prezentului regulament. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor călătorilor, inclusiv a normelor de accesibilitate prevăzute la articolul 12. Fiecare organism este independent în ceea ce privește organizarea, deciziile de finanțare, structura juridică și luarea deciziilor.

(2) Statele membre informează Comisia în legătură cu organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol și în legătură cu responsabilitățile acestora.

(3) Aceste organisme cooperează cu organizațiile care reprezintă întreprinderile de transport cu autobuzul și autocarul și consumatorii, inclusiv cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

(4) Orice călător poate adresa o reclamație organismului competent desemnat în temeiul alineatului (1) în legătură cu o presupusă încălcare a dispozițiilor prezentului regulament.

(5) Statele membre care au optat pentru scutirea anumitor servicii în temeiul articolului 2 alineatul (2) se asigură că există un mecanism comparabil de aplicare a drepturilor călătorilor.

Articolul 28

Rapoarte privind aplicarea

(1) La data de 1 iunie a fiecărui an, organismele responsabile cu aplicarea desemnate în temeiul articolului 27 alineatul (1) publică un raport asupra activității lor în anul precedent, care conține, printre altele:

- (a) o descriere a măsurilor luate în vederea implementării dispozițiilor prezentului regulament;
- (b) o trimitere la procedura aplicabilă pentru soluționarea reclamațiilor individuale;
- (c) o sinteză a normelor privind accesibilitatea pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă aplicabile în statul membru respectiv;
- (d) datele agregate privind reclamațiile, **inclusiv privind rezultatul acestora și perioadele de soluționare;**
- (e) detalii cu privire la sancțiunile aplicate;
- (f) alte aspecte importante pentru o mai bună aplicare a prezentului regulament.

(2) Pentru a putea elabora un astfel de raport, organismele responsabile cu aplicarea realizează statistici privind reclamațiile individuale, în funcție de obiectul și întreprinderile în cauză. La cerere, timp de cel mult trei ani de la data incidentului, datele sunt puse la dispoziția Comisiei sau a autorităților naționale de anchetă.

Articolul 29

Cooperarea între organismele responsabile cu aplicarea

Organismele naționale responsabile cu aplicarea desemnate în temeiul articolului 27 alineatul (1) fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea, principiile și practicile decizionale, în scopul asigurării unei protecții coerente a călătorilor la nivel comunitar. Comisia le sprijină în această privință.

Joi, 23 aprilie 2009

Articolul 30

Sancțiuni

Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile pentru încălcarea dispozițiilor prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute, ***care ar putea include obligația de a achita despăgubiri călătorului în cauză***, trebuie să fie eficace, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică aceste norme și măsuri Comisiei și o informează de îndată cu privire la orice modificare ulterioară care le afectează.

Capitolul VII

Dispoziții finale

Articolul 31

Raport

Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului, *până la ... (*)* un raport cu privire la aplicarea și efectele prezentului regulament. Raportul este însoțit, dacă este necesar, de propuneri legislative detaliate de punere în aplicare a dispozițiilor prezentului regulament sau de modificare a acestuia.

Articolul 32

Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004

În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 se adaugă următorul punct:

„18. Regulamentul (CE) nr ... al Parlamentului European și al Consiliului din ... privind drepturile călătorilor în transportul internațional cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului *privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure aplicarea legislației în materie de protecție a consumatorului (Regulamentul privind cooperarea în materie de protecție a consumatorului)* (JO L ...)”

Articolul 33

Intrare în vigoare

(1) Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene.

(2) Regulamentul se aplică *de la ... (**)*.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la ||,

Pentru Parlamentul European
Președinte

Pentru Consiliu
Președinte

(*) JO: trei ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament.

(**) JO: Doi ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament.

Joi, 23 aprilie 2009

ANEXA I

Asistența furnizată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă

(a) Asistența în terminale

Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:

- comunicarea sosirii la terminal și solicitarea de asistență la punctele desemnate;
- deplasarea de la un punct desemnat la ghișeu, sala de așteptare și zona de îmbarcare.

(b) Asistența la bord

Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:

- îmbarcarea în vehicul, cu ajutorul lifturilor, al scaunelor cu roțile sau al altor echipamente corespunzătoare;
 - încărcarea bagajelor;
 - recuperarea bagajelor;
 - debarcarea din vehicul;
 - deplasarea spre grupurile sanitare, dacă este **posibil**;
 - transportarea, **în măsura posibilului**, la bordul autobuzului sau autocarului, a unui câine *însoțitor* recunoscut;
 - deplasarea spre locurile atribuite;
 - furnizarea de informații esențiale cu privire la călătorie, în formate accesibile;
 - îmbarcarea/debarcarea pe durata pauzelor din timpul călătoriei, dacă acest lucru este posibil.
-

Joi, 23 aprilie 2009

ANEXA II

Formare în materie de asistență pentru persoanele cu handicap

(a) Formare în ceea ce privește conștientizarea nevoilor persoanelor cu handicap

Formarea personalului care interacționează direct cu publicul călător cuprinde:

- conștientizarea și reacționarea în mod adecvat la nevoile călătorilor cu handicap fizic, senzorial (auz și vâz) ori cu handicapuri ascunse sau dificultăți de învățare, inclusiv modalități de distingere între diversele abilități ale persoanelor care pot prezenta probleme de mobilitate, orientare sau comunicare;
- obstacolele cu care se confruntă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv obstacole cauzate de atitudine, de mediu/fizice sau obstacole organizaționale;
- animale de asistență recunoscute, inclusiv rolul și nevoile unui animal de asistență;
- soluționarea întâmplărilor neprevăzute;
- aptitudini interpersonale și metode de comunicare cu persoanele surde sau cu deficiențe de auz, cu persoanele cu deficiențe de vedere, cu persoanele cu deficiențe de vorbire și cu persoanele cu dificultăți de învățare;
- modul de manipulare cu atenție a scaunelor cu roțile și a altor echipamente de mobilitate pentru a evita deteriorarea acestora (pentru tot personalul care este responsabil cu manipularea bagajelor, dacă este cazul).

(b) Formare în domeniul asistenței pentru persoanele cu handicap

Formarea personalului care asistă direct persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă cuprinde:

- modalități de a ajuta persoanele care utilizează scaune cu roțile să se mute pe și de pe scaun;
- aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;
- tehnici de însoțire a unei persoane oarbe sau cu deficiențe parțiale de vedere și tehnici de manipulare și transportare a câinilor de asistență recunoscuți, **având în vedere faptul că aceștia sunt dresați să asculte exclusiv de comenzile stăpânului și că nu ar trebui să fie manipulați de personal în exercițiul funcțiunii;**
- cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul de manipulare a unui asemenea echipament;
- utilizarea de echipamente de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de îmbarcare și debarcare care protejează siguranța și demnitatea persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă;
- un nivel suficient de înțelegere a nevoii de asistență profesională și de încredere. De asemenea, conștientizarea faptului că anumiți călători cu handicap s-ar putea simți vulnerabili în timpul călătoriei din cauza dependenței de asistență oferită.
- cunoștințe de prim-ajutor.