

I

(Legislatívne akty)

NARIADENIA

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 1177/2010

z 24. novembra 2010

o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 91 ods. 1 a článok 100 ods. 2,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru ⁽¹⁾,

po porade s Výborom regiónov,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom ⁽²⁾,

keďže:

- (1) Cieľom akcie Únie v oblasti námornej dopravy a vnútrozemskej vodnej dopravy by malo byť okrem iného zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich, ktorá je porovnateľná s inými druhmi dopravy. Okrem toho by sa mali v plnej miere zohľadniť požiadavky ochrany spotrebiteľov vo všeobecnosti.

- (2) Keďže cestujúci v námornej doprave a vnútrozemskej vodnej doprave je slabšou stranou zmluvy o doprave, všetkým cestujúcim by sa mala poskytovať minimálna úroveň ochrany. Nič by nemalo dopravcom brániť ponúknuť zmluvné podmienky, ktoré sú pre cestujúcich výhodnejšie ako podmienky ustanovené v tomto nariadení. Zároveň však cieľom tohto nariadenia nie je zasahovať do obchodných vzťahov medzi podnikmi, pokiaľ ide o prepravu tovaru. Na účely tohto nariadenia by sa najmä dohody medzi cestným dopravcom a dopravcom nemali chápať ako zmluvy o doprave, a preto by podľa tohto nariadenia nemali v prípade meškania oprávňovať cestného dopravcu alebo jeho zamestnancov na náhradu.

- (3) Ochrana cestujúcich by sa mala vzťahovať nielen na osobnú dopravu medzi prístavmi nachádzajúcimi sa na území členských štátov, ale aj na osobnú dopravu medzi uvedenými prístavmi a prístavmi nachádzajúcimi sa mimo územia členských štátov, pričom by sa malo vziať do úvahy riziko narušenia hospodárskej súťaže na trhu osobnej dopravy. Pojem „dopravca Únie“ by sa mal preto na účely tohto nariadenia vykladať čo najširšie, avšak bez toho, aby to ovplyvnilo iné právne akty Únie, ako sú nariadenie Rady (EHS) č. 4056/86 z 22. decembra 1986, ktorým sa ustanovujú podrobné pravidlá uplatňovania článkov 85 a 86 zmluvy na námornú dopravu ⁽³⁾ a nariadenie Rady (EHS) č. 3577/92 zo 7. decembra 1992, ktorým sa uplatňuje zásada slobody poskytovania služieb na námornú dopravu v rámci členských štátov (námorná kabotáž) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ C 317, 23.12.2009, s. 89.

⁽²⁾ Pozícia Európskeho parlamentu z 23. apríla 2009 (Ú. v. EÚ C 184 E, 8.7.2010, s. 293), pozícia Rady v prvom čítaní z 11. marca 2010 (Ú. v. EÚ C 122 E, 11.5.2010, s. 19), pozícia Európskeho parlamentu zo 6. júla 2010 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku) a rozhodnutie Rady z 11. októbra 2010.

⁽³⁾ Ú. v. ES L 378, 31.12.1986, s. 4.

⁽⁴⁾ Ú. v. ES L 364, 12.12.1992, s. 7.

- (4) Z vnútorného trhu osobnej námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy by mali mať prospech všetci občania. V dôsledku toho by zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, či už spôsobenou zdravotným postihnutím, vekom alebo iným faktorom, mali mať možnosť využívať služby osobnej dopravy a vykonávať výletné plavby, ktoré sú porovnateľné s možnosťami ostatných občanov. Zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou majú tie isté práva ako všetci ostatní občania, pokiaľ ide o voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu.
- (5) Členské štáty by mali podporovať využívanie verejnej dopravy a používanie integrovaných cestovných lístkov s cieľom optimalizovať využívanie a interoperabilitu rôznych druhov dopravy a jej poskytovateľov.
- (6) Na základe článku 9 Dohovoru OSN o právach osôb so zdravotným postihnutím a s cieľom poskytnúť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti cestovať námornou a vnútrozemskou vodnou dopravou porovnateľné s možnosťami ostatných občanov by sa mali ustanoviť pravidlá pre nediskrimináciu a pomoc počas cesty. Týmto osobám by sa preto mala doprava umožňovať, a nie odmietať, s výnimkou dôvodov, ktoré sú opodstatnené z hľadiska bezpečnosti a ustanovené príslušnými orgánmi. Mali by požívať právo na pomoc v prístavoch a na palube osobných lodí. V záujme sociálneho začlenenia by sa dotknutým osobám mala táto pomoc poskytovať bezplatne. Dopravcovia by mali ustanoviť podmienky prístupu, pokiaľ možno pomocou európskeho normalizačného systému.
- (7) Pri rozhodovaní o projektoch prípadných nových prístavov a terminálov a v rámci väčších prestavieb by mali orgány, ktoré sú zodpovedné za tieto priestory a zariadenia, zohľadniť potreby zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou, najmä pokiaľ ide o prístupnosť, pričom osobitnú pozornosť by mali venovať požiadavkám vyplývajúcim z tzv. zásady koncepcie pre všetkých. Dopravcovia by mali zohľadniť tieto potreby pri rozhodovaní o projektoch nových a prestavovaných osobných lodí v súlade so smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2006/87/ES z 12. decembra 2006, ktorou sa stanovujú technické požiadavky na pravidlá vnútrozemskej plavby ⁽¹⁾ a smernicou Európskeho parlamentu a Rady 2009/45/ES zo 6. mája 2009 o bezpečnostných pravidlách a normách pre osobné lode ⁽²⁾.
- (8) Pomoc poskytovaná v prístavoch nachádzajúcich sa na území členského štátu by okrem iného mala umožniť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou pokračovať z určeného bodu príchodu do prístavu na osobnú loď a z osobnej lode do určeného bodu odchodu v prístave vrátane nalodenia a vylodenia.
- (9) Pri organizovaní pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou a pri odbornej príprave svojho personálu by mali dopravcovia spolupracovať s organizáciami zastupujúcimi zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou. Pri tejto práci by mali tiež zohľadňovať príslušné ustanovenia Medzinárodného dohovoru a kódexu o normách výcviku, vydávaní osvedčení a strážnej službe námorníkov, ako aj odporúčanie Medzinárodnej námornej organizácie (International Maritime Organisation – IMO) o konštrukcii a prevádzke osobných lodí, ktorá spĺňa potreby starších a zdravotne postihnutých osôb.
- (10) Ustanovenia upravujúce nalodžovanie zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou by nemali mať vplyv na všeobecné ustanovenia, ktoré sa vzťahujú na nalodžovanie cestujúcich a ktoré sú ustanovené v platných medzinárodných predpisoch, predpisoch Únie alebo vnútroštátnych predpisoch.
- (11) V právnych aktoch Únie vzťahujúcich sa na práva cestujúcich by sa mala zohľadňovať potreba cestujúcich, najmä zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou, používať rôzne druhy dopravy a plynulo medzi nimi prestupovať, v súlade s uplatniteľnými bezpečnostnými predpismi pre prevádzku lodí.
- (12) Cestujúci by mali byť v prípade zrušenia alebo meškania akejkoľvek osobnej dopravy alebo výletnej plavby primerane informovaní. Tieto informácie by mali cestujúcim pomôcť prijať potrebné opatrenia a v prípade potreby získať informácie o alternatívnych spojeniach.
- (13) Problémy, ktoré zažívajú cestujúci z dôvodu zrušenia alebo dlhého meškania ich spoja, by sa mali zmenšiť. V záujme toho by sa mala cestujúcim poskytovať primeraná starostlivosť a možnosť zrušiť svoju cestu a nechať si preplatiť cestovné lístky alebo dosiahnuť presmerovanie trasy za uspokojivých podmienok. Vhodné ubytovanie pre cestujúcich nemusí nevyhnutne pozostávať z hotelových izieb, ale aj z iného vhodného ubytovania, ktoré je k dispozícii, v závislosti najmä od okolností týkajúcich sa každej konkrétnej situácie, vozidiel cestujúcich a charakteristických znakov lode. V tejto súvislosti a v riadne odôvodnených prípadoch mimoriadnych a naliehavých okolností by dopravcovia mali byť schopní plne využiť dostupné príslušné zariadenia v spolupráci s civilnými orgánmi.

(1) Ú. v. EÚ L 389, 30.12.2006, s. 1.

(2) Ú. v. EÚ L 163, 25.6.2009, s. 1.

- (14) Dopravcovia by mali zabezpečiť vyplatenie náhrady cestujúcim v prípade zrušenia alebo meškania spojenia vo výške určitého percentuálneho podielu z ceny cestovného lístka okrem prípadov, keď je zrušenie alebo meškanie spôsobené poveternostnými podmienkami ohrozujúcimi bezpečnú prevádzku lode alebo mimoriadnymi okolnosťami, ktorým by sa nedalo zabrániť ani vtedy, ak by sa prijali všetky primerané opatrenia.
- (15) Dopravcovia by v súlade so všeobecne akceptovanými zásadami mali znášať bremeno dokazovania skutočnosti, že zrušenie alebo meškanie spôsobili takéto poveternostné podmienky alebo mimoriadne okolnosti.
- (16) Poveternostné podmienky ohrozujúce bezpečnú prevádzku lode by mali okrem iného zahŕňať silný vietor, rozbúrené more, silný prúd, sťažené podmienky spôsobené výskytom ľadu a extrémne vysokú alebo nízku hladinu vody, hurikány, tornáda a záplavy.
- (17) Mimoriadne okolnosti by mali okrem iného zahŕňať prírodné katastrofy, ako sú požiare a zemetrasenia, teroristické útoky, vojny a vojenské alebo občianske ozbrojené konflikty, povstania, vojenskú alebo nezákonnú konfiškáciu, pracovné konflikty, vyloženie chorej, zranenej alebo mŕtvej osoby, pátracie a záchranné operácie na mori alebo vnútrozemských vodných cestách, opatrenia potrebné na ochranu životného prostredia, rozhodnutia prijaté orgánmi riadiacimi premávku alebo prístavnými orgánmi, alebo rozhodnutia príslušných orgánov v oblasti verejného poriadku a bezpečnosti, ako aj rozhodnutia na pokrytie náliehavých dopravných potrieb.
- (18) Dopravcovia by za účasti zainteresovaných strán, profesionálnych združení a združení zákazníkov, cestujúcich, zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou mali spolupracovať v záujme prijatia opatrení na vnútroštátnej alebo európskej úrovni na zlepšenie starostlivosti a pomoci poskytovanej cestujúcim pri prerušení ich cesty, predovšetkým v prípade dlhých meškaní alebo zrušenia cesty. Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie by mali byť informované o uvedených opatreniach.
- (19) Súdny dvor Európskej únie už rozhodol o tom, že na problémy, ktoré viedli k zrušeniu alebo meškaniu, sa pojem mimoriadnych okolností môže vzťahovať len do tej miery, ak vyplývajú z udalostí, ktoré nepatria do bežne vykonávanej činnosti príslušného dopravcu a vymykajú sa jeho priamemu vplyvu. Treba poznamenať, že poveternostné podmienky ohrozujúce bezpečnú prevádzku lode sa skutočne vymykajú kontrole dopravcu.
- (20) Toto nariadenie by nemalo mať vplyv na práva cestujúcich ustanovené smernicou Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb ⁽¹⁾. Toto nariadenie by sa nemalo vzťahovať na prípady, keď sa turistický zájazd zruší z iných dôvodov, ako je zrušenie osobnej dopravy alebo výletnej plavby.
- (21) Cestujúci by mali byť plne informovaní formou prístupnou pre všetkých o svojich právach podľa tohto nariadenia, aby mohli tieto práva účinne využívať. Práva cestujúcich by mali zahŕňať získavanie informácií o osobnej doprave alebo výletnej plavbe pred začiatkom a počas cesty. Všetky základné informácie poskytované cestujúcim by sa mali poskytovať aj vo formátoch prístupných pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré by cestujúcim umožnili prístup k rovnakým informáciám, napríklad ak použijú textový, Braillov, audio, video a/alebo elektronický formát.
- (22) Cestujúci by mali mať možnosť využívať svoje práva prostredníctvom vhodných a prístupných postupov predkladania sťažností, ktoré zavedú dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti, alebo prípadne predložením sťažností orgánom, ktoré na tento účel určí dotknutý členský štát. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov by mali na sťažnosti zo strany cestujúcich reagovať v stanovenej lehote, vzhľadom na to, že nereagovanie na sťažnosť by sa mohlo použiť proti nim.
- (23) Sťažnosť týkajúca sa pomoci v prístave alebo na palube lode by sa mala pokiaľ možno adresovať orgánu alebo orgánom, ktoré určí na presadzovanie tohto nariadenia členský štát, v ktorom sa nachádza prístav nalozenia, a v prípade osobnej dopravy z tretej krajiny štát, v ktorom sa nachádza prístav vylozenia, pričom sa zohľadňujú postupy určené členskými štátmi na predkladanie sťažností.
- (24) Členské štáty by mali zabezpečiť dodržiavanie tohto nariadenia a určiť príslušný orgán alebo príslušné orgány na vykonávanie úloh súvisiacich s kontrolou vykonávania tohto nariadenia a jeho presadzovaním. Toto nemá vplyv na právo cestujúcich využiť na súdoch právne prostriedky nápravy podľa vnútroštátneho práva.
- (25) Orgán alebo orgány poverené presadzovaním tohto nariadenia by mali byť nezávislé od obchodných záujmov. Každý členský štát by mal vymenovať aspoň jeden orgán, ktorý by v prípade potreby mal mať právomoc a schopnosť

⁽¹⁾ Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

vyšetrovať jednotlivé sťažnosti a zjednodušovať urovnávanie sporov. Cestujúci by mali mať nárok dostať od povereného orgánu odôvodnenú odpoveď v primeranej lehote. Vzhľadom na význam spoľahlivých štatistík pre vykonávanie tohto nariadenia, najmä s cieľom zabezpečiť jeho jednotné uplatňovanie v celej Únii, by správy vypracované týmito orgánmi mali obsahovať, pokiaľ možno, štatistiky o sťažnostiach a ich riešeníach.

- (26) Členské štáty by mali stanoviť sankcie uplatniteľné na porušenia tohto nariadenia a zabezpečiť uplatňovanie týchto sankcií. Tieto sankcie by mali byť účinné, primerané a odradzujúce.
- (27) Keďže ciele tohto nariadenia, a to zabezpečiť vysokú úroveň ochrany a pomoci cestujúcim vo všetkých členských štátoch a zabezpečiť, aby hospodárske subjekty pôsobili podľa harmonizovaných podmienok na vnútornom trhu, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni členských štátov, ale z dôvodov rozsahu a dôsledkov činnosti ich možno lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie týchto cieľov.
- (28) Presadzovanie tohto nariadenia by malo vychádzať z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa) ⁽¹⁾. Uvedené nariadenie by sa preto malo zodpovedajúcim spôsobom zmeniť a doplniť.
- (29) Smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovávaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov ⁽²⁾ by sa mala prísne dodržiavať a presadzovať, aby sa zabezpečilo rešpektovanie súkromia fyzických a právnických osôb a aby požadované informácie a správy slúžili výlučne na plnenie povinností, ktoré sú ustanovené v tomto nariadení, a nepoužívali sa v neprospech týchto osôb.
- (30) Toto nariadenie rešpektuje základné práva a dodržiava zásady uznané predovšetkým Chartou základných práv Európskej únie, uvedené v článku 6 Zmluvy o Európskej únii,

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31.

KAPITOLA I

VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 1

Predmet úpravy

Týmto nariadením sa ustanovujú pravidlá námornej a vnútrozemskej vodnej dopravy týkajúce sa:

- nediskriminácie medzi cestujúcimi, pokiaľ ide o podmienky dopravy ponúkané dopravcami;
- nediskriminácie a pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou;
- práv cestujúcich v prípade zrušenia alebo meškania spojenia;
- minimálnych informácií, ktoré sa majú poskytnúť cestujúcim;
- vybavovania sťažností;
- všeobecných pravidiel presadzovania.

Článok 2

Rozsah pôsobnosti

- Toto nariadenie sa uplatňuje vo vzťahu k cestujúcim:
 - v osobnej doprave, keď sa prístav nalodenia nachádza na území členského štátu;
 - v osobnej doprave, keď sa prístav nalodenia nachádza mimo územia členského štátu a prístav vylodenia sa nachádza na území členského štátu, ak dané spojenie prevádzkuje dopravca Únie v zmysle článku 3 písm. e);
 - na výletnej plavbe, keď sa prístav nalodenia nachádza na území členského štátu. Na týchto cestujúcich sa však nevzťahujú článok 16 ods. 2, články 18 a 19 a článok 20 ods. 1 a 4.
- Toto nariadenie sa neuplatňuje vo vzťahu k cestujúcim:
 - na lodiach, ktoré sú certifikované na prevoz najviac 12 cestujúcich;
 - na lodiach, ktorých posádku zodpovednú za prevádzku lode tvoria najviac tri osoby, alebo ak dĺžka trasy celkovej osobnej dopravy je menej ako 500 metrov jednosmerne;
 - na exkurziách a výletoch, ktoré nie sú výletnými plavbami, alebo

d) na lodiach, ktoré nie sú poháňané mechanickými prostriedkami, a na pôvodných historických osobných lodiach a ich jednotlivých replikách, ktoré boli navrhnuté pred rokom 1965 a postavené prevažne z pôvodných materiálov a ktoré sú certifikované na prevoz najviac 36 cestujúcich.

3. Členské štáty môžu vyňať z uplatňovania tohto nariadenia na dva roky od 18. decembra 2012 námorné lode s hrubou priestornosťou menej ako 300 RT prevádzkované v rámci vnútroštátnej dopravy pod podmienkou, že práva cestujúcich podľa tohto nariadenia sú primerane zabezpečené vnútroštátnym právom.

4. Členské štáty môžu vyňať z uplatňovania tohto nariadenia osobnú dopravu, ktorá je súčasťou povinností vyplývajúcich zo služby vo verejnom záujme, zákaziek na služby vo verejnom záujme alebo integrovaných služieb, za predpokladu, že práva cestujúcich vyplývajúce z tohto nariadenia sú porovnateľne zaručené v rámci vnútroštátneho práva.

5. Bez toho, aby boli dotknuté smernice 2006/87/ES a 2009/45/ES, žiadne z ustanovení tohto nariadenia sa nesmie vykladať v tom zmysle, že by sa ním ustanovovali technické požiadavky, ktorými by sa dopravcom, prevádzkovateľom terminálov alebo iným subjektom ukládali povinnosti upraviť alebo nahradiť lode, infraštruktúru, prístavy a prístavné terminály.

Článok 3

Vymedzenie pojmov

Na účely tohto nariadenia sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

- a) „zdravotne postihnutá osoba“ alebo „osoba so zníženou pohyblivosťou“ je akákoľvek osoba, ktorej pohyblivosť pri používaní dopravy je znížená v dôsledku akéhokoľvek telesného postihnutia (zmyslového alebo pohybového, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia alebo poruchy, alebo akejkoľvek inej príčiny zdravotného postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služby, ktorá je k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám;
- b) „územie členského štátu“ je územie, na ktoré sa vzťahuje Zmluva o fungovaní Európskej únie tak, ako sa uvádza v jej článku 355, na základe tam ustanovených podmienok;
- c) „podmienky prístupu“ sú príslušné normy a usmernenia pre prístupnosť prístavných terminálov a lodí vrátane ich zariadení pre zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou a informácie o nej;
- d) „dopravca“ je fyzická alebo právnická osoba iná ako cestovná agentúra, cestovná kancelária alebo predajca cestovných lístkov, poskytujúca osobnú dopravu alebo výletné plavby širokej verejnosti;

- e) „dopravca Únie“ je dopravca, ktorý je usadený na území členského štátu alebo ktorý poskytuje osobnú dopravu prevádzkovanú z územia alebo na územie členského štátu;
- f) „osobná doprava“ je komerčná osobná námorná alebo vnútrozemská vodná doprava, ktorá sa riadi uverejneným harmonogramom;
- g) „integrované služby“ sú vzájomne prepojené dopravné služby vo vymedzenej zemepisnej oblasti s jednotnou informačnou službou, systémom predaja lístkov a harmonogramom dopravy;
- h) „vykonávajúci dopravca“ je osoba, ktorá nie je dopravcom, ale ktorá v skutočnosti vykonáva celú prepravu alebo jej časť;
- i) „vnútrozemská vodná cesta“ je prírodná alebo umelo vytvorená splavná vnútrozemská vodná plocha alebo systém vzájomne prepojených vodných útvarov, ktoré sa používajú na dopravu, ako sú jazerá, rieky alebo kanály, alebo akákoľvek ich kombinácia;
- j) „prístav“ je miesto alebo zemepisná oblasť vybudovaná a vybavená tak, že môže prijímať lode, v ktorej sa cestujúci pravidelne nalodujú alebo vyloďujú;
- k) „prístavný terminál“ je terminál v prístave so zariadením a personálom na nalodenie alebo vylodenie cestujúcich v rámci osobnej dopravy alebo výletnej plavby, ako sú odbavovacie pulty, pulty na predaj cestovných lístkov alebo haly pre cestujúcich, ktorý obsluhuje dopravca alebo prevádzkovateľ terminálu;
- l) „lod“ je plavidlo, ktoré sa používa na plavbu po mori alebo vnútrozemských vodných cestách;
- m) „zmluva o preprave“ je zmluva o preprave medzi dopravcom a cestujúcim na účely poskytnutia jednej alebo viacerých služieb osobnej dopravy alebo výletných plavieb;
- n) „cestovný lístok“ je platný doklad alebo iný dôkaz o zmluve o preprave;
- o) „predajca cestovných lístkov“ je akýkoľvek maloobchodník, ktorý uzatvára zmluvy o preprave v mene dopravcu;
- p) „cestovná kancelária“ je akýkoľvek maloobchodník, ktorý koná v mene cestujúceho alebo cestovnej agentúry pri uzatváraní zmlúv o preprave;
- q) „cestovná agentúra“ je organizátor alebo maloobchodník, ktorý nie je dopravcom v zmysle článku 2 ods. 2 a ods. 3 smernice 90/314/EHS;
- r) „rezervácia“ je rezervovanie konkrétneho odchodu linky osobnej dopravy alebo výletnej plavby;

- s) „prevádzkovateľ terminálu“ je súkromný alebo verejný orgán na území členského štátu, ktorý je zodpovedný za správu a riadenie prístavného terminálu;
- t) „výletná plavba“ je služba prepravy po mori alebo vnútrozemských vodných cestách, ktorá sa prevádzkuje výlučne na výletné alebo rekreačné účely, je doplnená ubytovaním a inými zariadeniami, pričom cestujúci strávi na lodi viac ako dve noci;
- u) „mimoriadna udalosť lode“ je stroskotanie, prevrhnutie, zrážka alebo nabehnutie lode na plytčinu, výbuch alebo požiar na lodi alebo porucha lode.

Článok 4

Cestovné lístky a nediskriminačné zmluvné podmienky

1. Dopravca vydáva cestujúcemu cestovný lístok, pokiaľ podľa vnútroštátneho práva neoprávňujú na prepravu iné doklady. Cestovný lístok sa môže vydať v elektronickej forme.
2. Bez toho, aby boli dotknuté sociálne tarify, zmluvné podmienky a tarify, ktoré uplatňujú dopravcovia alebo predajcovia cestovných lístkov, sa poskytujú širokej verejnosti bez akejkoľvek priamej alebo nepriamej diskriminácie na základe štátnej príslušnosti konečného zákazníka alebo miesta usadenia dopravcov alebo predajcov cestovných lístkov v rámci Únie.

Článok 5

Ďalšie vykonávajúce strany

1. Ak sa vykonávanie povinností podľa tohto nariadenia zverilo vykonávajúcemu dopravcovi, predajcovi cestovných lístkov alebo inej osobe, dopravca, cestovná kancelária, cestovná agentúra alebo prevádzkovateľ terminálu, ktorí vykonávanie týchto povinností zverili, aj tak zodpovedajú za činy a pochybenia tejto vykonávajúcej strany konajúcej v rámci svojho rozsahu pracovných povinností.
2. Okrem toho, čo sa uvádza v odseku 1, strana, ktorej dopravca, cestovná kancelária, cestovná agentúra alebo prevádzkovateľ terminálu zverili výkon určitej povinnosti, podlieha ustanoveniam tohto nariadenia vrátane ustanovení o zodpovednosti a dôvodoch jej vylúčenia, pokiaľ ide o povinnosť, ktorá jej bola zverená.

Článok 6

Vylúčenie zbavenia sa povinností

Práv a povinností podľa tohto nariadenia sa nemožno zriecť ani ich obmedziť, najmä nie prostredníctvom výnimky alebo doložky o obmedzení v zmluve o preprave.

KAPITOLA II

PRÁVA ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝCH OSÔB A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU

Článok 7

Právo na dopravu

1. Dopravcovia, cestovné kancelárie a cestovné agentúry neodmietnu prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nalodiť osoby na základe zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti ako takej.

2. Rezervácie a cestovné lístky sa zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou ponúkajú bez dodatočných príplatkov a za rovnakých podmienok ako ostatným cestujúcim.

Článok 8

Výnimky a osobitné podmienky

1. Odchylne od článku 7 ods. 1 môžu dopravcovia, cestovné kancelárie a cestovné agentúry odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nalodiť zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou:

- a) aby splnili uplatniteľné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom alebo aby splnili bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi;
- b) ak konštrukcia osobnej lode alebo infraštruktúra a vybavenie prístavu vrátane prístavných terminálov znemožňujú uskutočnenie nalodenia, vylozenia alebo prepravy uvedenej osoby bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom.

2. V prípade odmietnutia prijať rezerváciu alebo vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok z dôvodov uvedených v odseku 1 dopravcovia, cestovné kancelárie alebo cestovné agentúry vynaložia všetko primerané úsilie na to, aby dotknutej osobe navrhli prijateľnú alternatívnu osobnú dopravu alebo výletnú plavbu prevádzkovanú dopravcom.

3. Ak sa zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou odmietne možnosť nalodenia na základe tohto nariadenia napriek tomu, že je držiteľom rezervácie alebo má cestovný lístok a splnila požiadavky uvedené v článku 11 ods. 2, tejto osobe a každej osobe, ktorá ju sprevádza, ako sa uvádza v odseku 4 tohto článku, sa ponúkne na výber medzi právom na náhradu nákladov a presmerovaním trasy ustanovenými v prílohe I. Právo na možnosť spätočnej cesty alebo presmerovania je podmienené splnením všetkých bezpečnostných požiadaviek.

4. Ak je to absolútne nevyhnutné a za rovnakých podmienok ako v odseku 1, môžu dopravcovia, cestovné kancelárie alebo cestovné agentúry vyžadovať, aby zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou sprevádzala iná osoba, ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú si zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vyžaduje. Pokiaľ ide o osobnú dopravu, takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje bezplatne.

5. Ak sa dopravcovia, cestovné kancelárie a cestovné agentúry rozhodnú uplatňovať odseky 1 alebo 4, bezodkladne informujú zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o konkrétnych dôvodoch ich uplatnenia. Na žiadosť sa tieto dôvody zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou písomne oznámia najneskôr do piatich pracovných dní odo dňa predloženia žiadosti. V prípade odmietnutia v súlade s odsekom 1 písm. a) sa uvedú uplatniteľné bezpečnostné požiadavky.

Článok 9

Prístupnosť a informovanie

1. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, v prípade potreby prostredníctvom svojich organizácií, ustanovia alebo zavedú nediskriminačné podmienky prístupu vo vzťahu k preprave zdravotne postihnutých osôb, osôb so zníženou pohyblivosťou a sprevádzajúcich osôb. Podmienky prístupu sa na žiadosť oznámia vnútroštátnym orgánom zodpovedným za presadzovanie.

2. Podmienky prístupu ustanovené v odseku 1 dopravcovia, prístavné orgány a prevádzkovatelia terminálov zverejnia fyzicky alebo na internete v prístupných formátoch a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim. Osobitná pozornosť sa venuje potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.

3. Cestovné agentúry sprístupnia podmienky prístupu ustanovené v odseku 1, ktoré sa vzťahujú na cesty zahrnuté do balíka cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktoré organizujú, predávajú alebo ponúkajú na predaj.

4. Dopravcovia, cestovné kancelárie a cestovné agentúry zabezpečia, aby boli zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou k dispozícii všetky relevantné informácie o podmienkach prepravy, ceste a podmienkach prístupu vrátane rezervácie a informácií online, vo vhodných a prístupných formátoch. Osobám, ktoré potrebujú pomoc, sa zašle potvrdenie o poskytnutí tejto pomoci akýmkoľvek dostupným prostriedkom vrátane elektronických prostriedkov či služby krátkych správ (SMS).

Článok 10

Právo na pomoc v prístavoch a na palube lodí

S výhradou podmienok prístupu ustanovených v článku 9 ods. 1 zabezpečia dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti zdravotne postihnutým

osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v prístavoch, a to aj pri naložení a vylovení, ako aj na palube lodí, bezplatnú pomoc, ako sa uvádza v prílohách II a III. Pokiaľ je to možné, táto pomoc musí byť prispôbena individuálnym potrebám zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.

Článok 11

Podmienky poskytovania pomoci

1. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov poskytnú zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti pomoc uvedenú v článku 10, ak:

- a) dopravcovi alebo prevádzkovateľovi terminálu sa akýmkoľvek dostupným prostriedkom vrátane elektronických prostriedkov či SMS oznámi, že daná osoba potrebuje takúto pomoc, a to najneskôr 48 hodín pred tým, ako je pomoc potrebná, pokiaľ sa cestujúci a dopravca alebo prevádzkovateľ terminálu nedohodnú na kratšej lehote, a
- b) zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou sa dostaví do prístavu alebo na určené miesto, ako sa uvádza v článku 12 ods. 3:
 - i) v čase písomne stanovenom dopravcom, ktorý nepresiahne 60 minút pred uverejneným časom naloženia, alebo
 - ii) ak nie je určený čas, najneskôr 60 minút pred uverejneným časom odchodu, pokiaľ sa cestujúci a dopravca alebo prevádzkovateľ terminálu nedohodnú na kratšej lehote.

2. Okrem toho, čo sa uvádza v odseku 1, zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou oznámia dopravcovi v čase rezervácie alebo zakúpenia cestovného lístka vopred svoje osobitné potreby týkajúce sa ubytovania, sedenia či požadovaných služieb alebo potrebu priniesť zdravotnícke vybavenie za predpokladu, že sú tieto potreby v danom čase známe.

3. Oznámenie v súlade s odsekom 1 písm. a) a odsekom 2 sa vždy môže predložiť cestovnej kancelárii alebo cestovnej agentúre, u ktorej sa zakúpil cestovný lístok. Ak cestovný lístok umožňuje viacero ciest, jedno oznámenie postačuje za predpokladu, že sa poskytnú primerané informácie o termínoch následných ciest. Cestujúci dostane potvrdenie o tom, že potreba poskytnutia pomoci bola oznámená podľa požiadavky v súlade s odsekom 1 písm. a) a odsekom 2.

4. Ak sa nepredloží oznámenie v súlade s odsekom 1 písm. a) a odsekom 2, dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov však vynaložia všetko primerané úsilie na to, aby zabezpečili poskytnutie pomoci takým spôsobom, aby sa mohla zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou naložiť, vyložiť a cestovať danou loďou.

5. Ak je zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou sprevádzaná asistenčným psom s osvedčením, tento pes sa ubytuje spolu s dotknutou osobou za predpokladu, že sa dopravca, cestovná kancelária alebo cestovná agentúra informuje v súlade s uplatniteľnými vnútroštátnymi pravidlami o preprave asistenčných psov s osvedčením na palube osobných lodí, ak takéto pravidlá existujú.

Článok 12

Doručenie oznámení a určenie miest stretnutia

1. Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov, cestovné kancelárie a cestovné agentúry prijímú všetky opatrenia potrebné na žiadosť o oznámenia a na prijatie oznámení urobených v súlade s článkom 11 ods. 1 písm. a) a článkom 11 ods. 2. Táto povinnosť sa vzťahuje na všetky ich predajné miesta vrátane predaja cez telefón a cez internet.

2. Ak sa cestovným kanceláriám alebo cestovným agentúram doručí oznámenie uvedené v odseku 1, v rámci svojich bežných úradných hodín túto informáciu bezodkladne odovzdajú dopravcovi alebo prevádzkovateľovi terminálu.

3. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov určia miesto v rámci alebo mimo prístavných terminálov, kde môžu zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou oznámiť svoj príchod a požiadať o pomoc. Toto miesto je jasne označené a poskytuje v prístupných formátoch základné informácie o prístavnom termináli a poskytovanej pomoci.

Článok 13

Normy kvality týkajúce sa pomoci

1. Prevádzkovatelia terminálov a dopravcovia, ktorí prevádzkujú prístavné terminály alebo osobnú dopravu s celkovým počtom komerčne prepravených cestujúcich väčším ako 100 000 počas predchádzajúceho kalendárneho roku, stanovia v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti normy kvality týkajúce sa pomoci vymedzenej v prílohách II a III a v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou určia, v príslušných prípadoch prostredníctvom svojich organizácií, požiadavky na zdroje na plnenie týchto noriem.

2. Pri stanovovaní noriem kvality sa plne zohľadnia medzinárodne uznané politiky a kódexy správania týkajúce sa uľahčovania prepravy zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou, predovšetkým odporúčanie IMO o konštrukcii a prevádzke osobných lodí, s cieľom reagovať na potreby starších osôb, zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou.

3. Normy kvality ustanovené v odseku 1 prevádzkovatelia terminálov a dopravcovia zverejnia fyzicky alebo na internete v prístupných formátoch a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim.

Článok 14

Odborná príprava a poučenie

Bez toho, aby bol dotknutý Medzinárodný dohovor a kódex o normách výcviku, vydávaní osvedčení a strážnej službe námorníkov a nariadenia prijaté v zmysle Revidovaného dohovoru pre plavbu na Rýne a Dohovoru o režime plavby na Dunaji, dopravcovia a v príslušných prípadoch prevádzkovatelia terminálov ustanovia postupy odbornej prípravy týkajúcej sa zdravotného postihnutia vrátane poučenia a zabezpečia, aby:

- ich personál vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, ktorý poskytuje priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, absolvoval odbornú prípravu, prípadne bol poučený, ako sa uvádza v prílohe IV častiach A a B;
- ich personál, ktorý je inak zodpovedný za rezervácie a predaj cestovných lístkov alebo naložovanie a vyloďovanie vrátane personálu zamestnaného inou vykonávajúcou stranou, absolvoval odbornú prípravu prípadne bol poučený, ako sa uvádza v prílohe IV časti A, a
- kategórie personálu uvedené v písmenách a) a b) si udržiavali svoje znalosti, napríklad tým, že v prípade potreby absolvovali poučenie alebo obnovujúcu odbornú prípravu.

Článok 15

Náhrada vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo iného osobitného vybavenia

1. Dopravcovia alebo prevádzkovatelia terminálov zodpovedajú za škodu spôsobenú v dôsledku straty alebo poškodenia vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo iného osobitného vybavenia, ktoré zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou používa, ak k mimoriadnej udalosti, ktorá škodu zapríčinila, došlo zavinením alebo nedbanlivosťou dopravcu alebo prevádzkovateľa terminálu. V prípade škody spôsobenej mimoriadnou udalosťou lode sa predpokladá zavinenie alebo nedbanlivosť dopravcu.

2. Náhrada uvedená v odseku 1 zodpovedá hodnote nového vybavenia potrebného namiesto dotknutého vybavenia, prípadne nákladom na jeho opravu.

3. Odseky 1 a 2 sa neuplatňujú, ak sa uplatňuje článok 4 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 392/2009 z 23. apríla 2009 o zodpovednosti osobných prepravcov v preprave po mori v prípade nehôd ⁽¹⁾.

4. Okrem toho sa vynaloží maximálne úsilie na urýchléné poskytnutie vyhovujúceho dočasného náhradného vybavenia, ktoré je vhodnou alternatívou.

⁽¹⁾ Ú. v. EÚ L 131, 28.5.2009, s. 24.

KAPITOLA III

**POVINNOSTI DOPRAVCOV A PREVÁDZKOVATEĽOV
TERMINÁLOV V PRÍPADE PRERUŠENIA CESTY**

Článok 16

Informácie v prípade zrušenia alebo omeškania odchodu

1. V prípade zrušenia alebo omeškania odchodu linky osobnej dopravy alebo výletnej plavby informuje dopravca alebo v príslušných prípadoch prevádzkovateľ terminálu cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavných terminálov, alebo ak je to možné, cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z prístavov, o vzniknutej situácii čo najskôr a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu a príchodu, len čo sú tieto informácie k dispozícii.

2. Ak cestujúci zmeškajú nadväzné dopravné spojenie z dôvodu zrušenia alebo meškania, dopravca, a v príslušných prípadoch prevádzkovateľ terminálu, vynaloží primerané úsilie na to, aby dotknutých cestujúcich informoval o alternatívnych spojeniach.

3. Dopravca alebo v príslušných prípadoch prevádzkovateľ terminálu zabezpečí, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou dostali povinné informácie stanovené v odsekoch 1 a 2 v prístupných formátoch.

Článok 17

Pomoc v prípade zrušenia alebo omeškania odchodu

1. Ak dopravca odôvodnene očakáva, že odchod linky osobnej dopravy alebo výletnej plavby sa zruší alebo omešká o viac ako 90 minút oproti plánovanému času odchodu, cestujúcim, ktorí odchádzajú na cestu z prístavných terminálov, sa ponúkne zdarma menšie občerstvenie, jedlo alebo občerstvenie primerané času čakania, ak je k dispozícii alebo ho možno primeraným spôsobom dodať.

2. V prípade zrušenia alebo meškania odchodu, keď sa cestujúci musí ubytovať na jednu alebo viac nocí alebo zostať na mieste dlhšie, ako plánoval, ponúkne dopravca cestujúcim, ktorí odchádzajú na cestu z prístavných terminálov, ak a kde je to fyzicky možné bezplatne, okrem menšieho občerstvenia, jedál alebo občerstvenia ustanoveného v odseku 1 aj primerané ubytovanie na palube alebo na pevnine a dopravu medzi prístavným terminálom a miestom ubytovania. Dopravca môže obmedziť celkové náklady na ubytovanie na brehu na jedného cestujúceho a noc na 80 EUR, najviac na tri noci, pričom táto suma nezahŕňa dopravu z prístavného terminálu na miesto ubytovania a späť.

3. Pri uplatňovaní odsekov 1a 2 venuje dopravca osobitnú pozornosť potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a akýmkoľvek sprevádzajúcim osobám.

Článok 18

Presmerovanie a náhrada v prípade zrušenia alebo omeškania odchodu

1. Ak dopravca odôvodnene očakáva zrušenie alebo meškanie odchodu linky osobnej dopravy z prístavného terminálu o viac ako 90 minút, cestujúcim sa bezodkladne ponúkne na výber medzi:

- a) presmerovaním za porovnateľných podmienok do konečného cieľového miesta stanoveného v zmluve o preprave pri najbližšej možnej príležitosti a bez dodatočných príplatkov;
- b) náhradou ceny cestovného lístka a v relevantných prípadoch bezplatnou dopravou naspäť do prvého miesta odchodu stanoveného v zmluve o preprave pri najbližšej možnej príležitosti.

2. Ak sa linka osobnej dopravy zruší alebo pri odchode z prístavu omešká o viac ako 90 minút, cestujúci majú právo na takéto presmerovanie alebo náhradu ceny cestovného lístka od dopravcu.

3. Náhrada ustanovená v odseku 1 písm. b) a odseku 2 sa vyplatí do siedmich dní v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo bankovým šekom vo výške celej ceny cestovného lístka, za ktorú bol zakúpený, za nevykonanú časť alebo časti cesty a za vykonanú časť alebo časti cesty, ak už cesta nespĺňa svoj účel v súvislosti s pôvodným plánom cesty cestujúceho. Ak cestujúci súhlasí, možno úplnú náhradu cestovného lístka uhradiť prostredníctvom poukážok a/alebo iných služieb, ktorých cena zodpovedá cene, za akú bol lístok zakúpený, a za predpokladu, že podmienky sú flexibilné, najmä pokiaľ ide o čas platnosti a cieľ cesty.

Článok 19

Náhrada ceny cestovného lístka v prípade omeškania pri príchode

1. Bez toho, aby cestujúci stratili právo na prepravu, môžu v prípade meškania pri príchode do konečného cieľového miesta stanoveného v zmluve o preprave od dopravcu žiadať náhradu. Minimálna výška náhrady je 25 % ceny cestovného lístka za meškanie, ktoré trvá najmenej:

- a) jednu hodinu v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať najviac štyri hodiny;
- b) dve hodiny v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako štyri hodiny, ale menej ako osem hodín;
- c) tri hodiny v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako osem hodín, avšak najviac 24 hodín, alebo
- d) šesť hodín v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako 24 hodín.

Ak je meškanie dlhšie ako dvojnásobok času stanoveného v písmenách a) až d), výška náhrady je 50 % ceny cestovného lístka.

2. Cestujúci, ktorí sú držiteľmi predplateného cestovného lístka alebo časového cestovného lístka a ktorí sa počas obdobia jeho platnosti viackrát stretli s meškaním pri príchode, môžu žiadať o primeranú náhradu v súlade s opatreniami dopravcu pre náhrady. Tieto opatrenia ustanovujú kritériá na určenie meškania pri príchode a na výpočet náhrady.

3. Náhrada sa počíta v pomere k cene, ktorú cestujúci skutočne zaplatil za omeškanú osobnú prepravu.

4. Ak ide o dopravu zahŕňajúcu spätočnú cestu, náhrada za meškanie pri príchode na prvej ceste alebo spätočnej ceste sa vypočíta vo vzťahu k polovičnej cene zaplatenej za danú osobnú prepravu.

5. Náhrada sa vypláti do jedného mesiaca od predloženia žiadosti o náhradu. Náhradu možno uhradiť prostredníctvom poukážok a/alebo iných služieb za predpokladu, že termíny sú flexibilné, najmä pokiaľ ide o obdobie platnosti a cieľ cesty. Na žiadosť cestujúceho je náhrada finančná.

6. Náhrada ceny cestovného lístka sa nezníži o náklady na finančnú transakciu, ako sú poplatky, náklady na telefonické spojenie alebo poštové známky. Dopravcovia môžu zaviesť minimálnu sumu, pod ktorej úroveň sa náhrady nebudú vyplácať. Táto minimálna suma nepresiahne 6 EUR.

Článok 20

Výnimky

1. Články 17, 18 a 19 sa nevzťahujú na cestujúcich s otvorenými cestovnými lístkami, pokiaľ nie je určený čas odchodu, s výnimkou cestujúcich, ktorí sú držiteľmi predplateného cestovného lístka alebo časového cestovného lístka.

2. Články 17 a 19 sa neuplatňujú, ak je cestujúci o zrušení alebo meškaní informovaný pred zakúpením cestovného lístka, alebo ak zrušenie alebo meškanie zaviniť cestujúci.

3. Článok 17 ods. 2 sa neuplatňuje, ak dopravca dokáže, že zrušenie alebo meškanie zapríčinili poveternostné podmienky, ktoré ohrozujú bezpečnú prevádzku lode.

4. Článok 19 sa neuplatňuje, ak dopravca dokáže, že zrušenie alebo meškanie zapríčinili poveternostné podmienky ohrozujúce bezpečnú prevádzku lode alebo mimoriadne okolnosti brániace vykonaniu osobnej dopravy, ktorým by sa nedalo zabrániť ani vtedy, ak by sa prijali všetky primerané opatrenia.

Článok 21

Ďalšie nároky

Nič v tomto nariadení nebráni cestujúcim uplatniť si v súlade s vnútroštátnym právom nárok na odškodnenie v súvislosti so škodou vyplývajúcou zo zrušenia alebo meškania dopravných služieb pred vnútroštátnymi súdmi, a to aj podľa smernice 90/314/EHS.

KAPITOLA IV

VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ INFORMOVANIA A PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

Článok 22

Právo na cestovné informácie

Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti poskytujú cestujúcim počas celej cesty primerané informácie vo formátoch prístupných pre všetkých a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim. Osobitná pozornosť sa venuje potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.

Článok 23

Informácie o právach cestujúcich

1. Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prípadne prístavné orgány v rámci svojich príslušných oblastí pôsobnosti zabezpečia, aby boli informácie o právach cestujúcich podľa tohto nariadenia verejne dostupné na palube lodí, v prístavoch a v prístavných termináloch. Informácie sa poskytujú pokiaľ možno v prístupných formátoch a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim. Pri poskytovaní týchto informácií sa osobitná pozornosť venuje potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.

2. Na splnenie informačnej požiadavky uvedenej v odseku 1 môžu dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prípadne prístavné orgány použiť zhrnutie ustanovení tohto nariadenia pripravené Komisiou vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Európskej únie, ktoré sa im poskytne.

3. Dopravcovia, prevádzkovatelia terminálov a prípadne prístavné orgány vhodným spôsobom informujú cestujúcich na palube lodí, v prístavoch a v prístavných termináloch o kontaktných údajoch orgánu zodpovedného za presadzovanie, ktorý určí dotknutý členský štát podľa článku 25 ods. 1.

Článok 24

Sťažnosti

1. Dopravcovia a prevádzkovatelia terminálov vytvoria alebo zavedú prístupný mechanizmus vybavovania sťažností, pokiaľ ide o práva a povinnosti, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie.

2. Ak cestujúci, na ktorého sa vzťahuje toto nariadenie, chce dopravcovi alebo prevádzkovateľovi terminálu predložiť sťažnosť, musí tak urobiť do dvoch mesiacov odo dňa, keď sa služba poskytla alebo mala poskytnúť. Dopravca alebo prevádzkovateľ terminálu do jedného mesiaca od doručenia sťažnosti oznámi cestujúcemu, či je jeho sťažnosť opodstatnená, zamietnutá alebo sa stále posudzuje. Čas vymedzený na poskytnutie konečnej odpovede nepresiahne dva mesiace od doručenia sťažnosti.

KAPITOLA V

PRESADZOVANIE A VNÚTROŠTÁTNE ORGÁNY
ZODPOVEDNÉ ZA PRESADZOVANIE

Článok 25

Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie

1. Každý členský štát určí nový alebo existujúci orgán alebo orgány zodpovedné za presadzovanie tohto nariadenia, pokiaľ ide o osobnú dopravu a výletné plavby z prístavov, ktoré sa nachádzajú na jeho území, a osobnú dopravu z tretích krajín do týchto prístavov. Každý orgán prijme opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s týmto nariadením.

Každý orgán je nezávislý od obchodných záujmov, pokiaľ ide o organizáciu, rozhodnutia o financovaní, právnu štruktúru a rozhodovanie.

2. Členské štáty informujú Komisiu o orgáne alebo orgánoch určených v súlade s týmto článkom.

3. Každý cestujúci môže v súlade s vnútroštátnym právom predložiť sťažnosť v súvislosti s údajným porušením tohto nariadenia príslušnému orgánu určenému podľa odseku 1 alebo akémukoľvek inému príslušnému orgánu, ktorý určí členský štát. Príslušný orgán poskytne cestujúcim odôvodnenú odpoveď na ich sťažnosť v primeranej lehote.

Členský štát môže rozhodnúť o tom, že:

a) cestujúci má predložiť sťažnosť, na ktorú sa vzťahuje toto nariadenie, najprv dopravcovi alebo prevádzkovateľovi terminálu a/alebo

b) vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie alebo akýkoľvek iný príslušný orgán, ktorý určí členský štát, konať ako odvolací orgán pre sťažnosti, ktoré sa nevyriešia podľa článku 24.

4. Členské štáty, ktoré sa rozhodli vyňať určité služby podľa článku 2 ods. 4, zabezpečia, aby existoval porovnateľný mechanizmus presadzovania práv cestujúcich.

Článok 26

Správa o presadzovaní

Orgány zodpovedné za presadzovanie určené podľa článku 25 uverejnia do 1. júna 2015 a následne každé dva roky správu o svojej činnosti v predchádzajúcich dvoch kalendárnych rokoch, ktorá obsahuje najmä opis opatrení, ktoré prijali na vykonávanie ustanovení tohto nariadenia, údaje o uplatnených sankciách a štatistiky o sťažnostiach vrátane ich výsledkov a časového rámca riešenia a o uplatnených sankciách.

Článok 27

Spolupráca medzi orgánmi zodpovednými za
presadzovanie

Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie uvedené v článku 25 ods. 1 si vymieňajú informácie o svojej práci a zásadách a postupoch rozhodovania v rozsahu, ktorý je potrebný na súvislé uplatňovanie tohto nariadenia. Komisia ich v tejto úlohe podporuje.

Článok 28

Sankcie

Členské štáty ustanovia pravidlá pre sankcie uplatniteľné na porušenia ustanovení tohto nariadenia a prijímajú všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie ich vykonávania. Ustanovené sankcie sú účinné, primerané a odrádzajúce. Členské štáty oznámia tieto pravidlá a opatrenia Komisii do 18. decembra 2012 a bezodkladne ju informujú o každej následnej zmene a doplnení, ktoré ich ovplyvňujú.

KAPITOLA VI

ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Článok 29

Správa

Komisia podá Európskemu parlamentu a Rade do 19. decembra 2015 správu o uplatňovaní a účinkoch tohto nariadenia. K správe sa v prípade potreby priložia legislatívne návrhy na podrobnejšie vykonávanie ustanovení tohto nariadenia alebo na jeho zmenu a doplnenie.

Článok 30

Zmena a doplnenie nariadenia (ES) č. 2006/2004

V prílohe k nariadeniu (ES) č. 2006/2004 sa dopĺňa tento bod:

„18. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1177/2010 z 24. novembra 2010 o právach cestujúcich v námornej a vnútrozemskej vodnej doprave (*).

(*) Ú. v. EÚ L 334, 17.12.2010, s. 1.“

Článok 31

Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.

Uplatňuje sa od 18. decembra 2012.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Štrasburgu 24. novembra 2010

Za Európsky parlament
predseda
J. BUZEK

Za Radu
predseda
O. CHASTEL

PRÍLOHA I

**PRÁVO ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝCH OSÔB A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU NA NÁHRADU
ALEBO PRESMEROVANIE TRASY, KTORÉ SA UVÁDZA V ČLÁNKU 8**

1. Ak sa odkazuje na túto prílohu, zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou ponúkne na výber medzi:
 - a) — náhradou vyplatenou do siedmich dní v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo bankovým šekom vo výške celej ceny cestovného lístka, za ktorú bol zakúpený, za nevykonanú časť alebo časti cesty a za vykonanú časť alebo časti cesty, ak už cesta nespĺňa svoj účel v súvislosti s pôvodným plánom cesty cestujúceho, prípadne aj
 - s prepravou naspäť do prvého miesta odchodu pri najbližšej príležitosti, alebo
 - b) presmerovaním do konečného cieľového miesta uvedeného v zmluve o preprave bez dodatočných príplatkov a za porovnateľných podmienok, pri najbližšej príležitosti, alebo
 - c) presmerovaním za porovnateľných podmienok do konečného cieľového miesta uvedeného v zmluve o preprave neskôr tak, ako to vyhovuje cestujúcemu, podľa dostupnosti cestovných lístkov.
2. Odsek 1 písm. a) sa vzťahuje aj na cestujúcich, ktorých cesta je súčasťou balíka s výnimkou práva na náhradu, pokiaľ toto právo vyplýva zo smernice 90/314/EHS.
3. V prípade, že mesto alebo región disponuje niekoľkými prístavmi a dopravca ponúkne cestujúcemu cestu do iného prístavu, než je prístav, na ktorý sa vzťahuje rezervácia, dopravca znáša náklady na prevoz cestujúceho z tohto alternatívneho prístavu buď do prístavu, na ktorý sa vzťahuje rezervácia, alebo do iného blízkeho miesta, na ktorom sa dohodne s cestujúcim.

PRÍLOHA II

**POMOC V PRÍSTAVOCH VRÁTANE NALODENIA A VYLODENIA, KTORÁ SA UVÁDZA V ČLÁNKOCH 10
A 13**

1. Pomoc a opatrenia potrebné na to, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli:
 - oznámiť svoj príchod do prístavného terminálu alebo, ak je to možné, do prístavu a požiadať o pomoc,
 - presunúť sa z miesta vstupu k odbavovaciemu pultu, ak existuje, alebo k lodi,
 - v prípade potreby zaregistrovať seba a svoju batožinu,
 - presunúť sa od odbavovacieho pultu, ak existuje, k lodi cez miesto pasovej a bezpečnostnej kontroly,
 - nalodiť sa pomocou výťahov, invalidných vozíkov, prípadne s inou potrebnou pomocou,
 - presunúť sa od dverí lode k svojim sedadlám/svojmu priestoru,
 - uložiť a vyzdvihnúť si batožinu na lodi,
 - presunúť sa zo svojich sedadiel k dverám lode,
 - vylodiť sa pomocou výťahov, invalidných vozíkov, prípadne s inou potrebnou pomocou,
 - vyzdvihnúť si batožinu, ak treba, a prejsť cez miesto pasovej a colnej kontroly,
 - presunúť sa z batožinovej haly alebo miesta vylodenia k určenému miestu východu,
 - v prípade potreby sa presunúť na toalety (ak existujú).
 2. Ak zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou pomáha sprevádzajúca osoba, tejto osobe sa musí na požiadanie umožniť, aby poskytla potrebnú pomoc v prístave a pri nalodení a vylodení.
 3. Manipulácia so všetkým potrebným vybavením na zabezpečenie pohyblivosti vrátane, napríklad elektrických invalidných vozíkov.
 4. Dočasná náhrada poškodeného alebo strateného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti, ktoré je vhodnou alternatívou.
 5. Prípadná pozemná obsluha asistenčných psov s osvedčením.
 6. Poskytovanie informácií potrebných na nalodenie a vylodenie v prístupných formátoch.
-

PRÍLOHA III

POMOC NA PALUBE LODÍ, KTORÁ SA UVÁDZA V ČLÁNKOCH 10 A 13

1. Preprava asistenčných psov s osvedčením na palube lode podľa vnútroštátnych právnych predpisov.
 2. Preprava zdravotníckeho vybavenia a vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti, ktoré zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou potrebuje, vrátane elektrických invalidných vozíkov.
 3. Poskytovanie základných informácií o trase v prístupných formátoch.
 4. Na požiadanie vynaloženie všetkého primeraného úsilia na úpravu sedenia tak, aby spĺňalo potreby zdravotne postihnutých osôb alebo osôb so zníženou pohyblivosťou, pričom sa dodržiavajú bezpečnostné požiadavky a zohľadňuje dostupnosť.
 5. V prípade potreby pomoc pri presune na toalety (ak existujú).
 6. Ak zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou pomáha sprevádzajúca osoba, dopravca vynaloží všetko primerané úsilie na to, aby tejto osobe poskytol miesto alebo kajutu vedľa danej zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.
-

PRÍLOHA IV

**ODBORNÁ PRÍPRAVA V OBLASTI ZDRAVOTNÉHO POSTIHNUTIA VRÁTANE POUČENIA, KTORÁ SA
UVÁDZA V ČLÁNKU 14****A. Odborná príprava v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí vrátane poučenia**

Odborná príprava v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí vrátane poučenia zahŕňa:

- informovanosť a primerané reagovanie vo vzťahu k cestujúcim s fyzickým, zmyslovým (sluchovým a zrakovým) alebo skrytým postihnutím alebo s poruchou učenia vrátane toho, ako rozlišovať medzi rôznymi schopnosťami osôb, ktorých pohyblivosť, orientácia alebo komunikácia je zhoršená,
- prekážky, ktorým čelia zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, vrátane prekážok súvisiacich s postojom ostatných, prostredím/fyzickými faktormi a organizáciou,
- asistenčné psy s osvedčením vrátane úlohy a potrieb asistenčného psa,
- riešenie neočakávaných udalostí,
- medziosobné zručnosti a dorozumievacie metódy so sluchovo, zrakovo alebo s rečovo postihnutými ľuďmi a ľuďmi s poruchou učenia,
- všeobecnú informovanosť o usmerneniach IMO súvisiacich s odporúčaním o konštrukcii a prevádzke osobných lodí, ktorá spĺňa potreby starších a zdravotne postihnutých osôb.

B. Odborná príprava v oblasti pomoci zdravotne postihnutým vrátane poučenia

Odborná príprava v oblasti pomoci zdravotne postihnutým vrátane poučenia zahŕňa:

- ako pomáhať používateľom invalidných vozíkov nastúpiť a vystúpiť z vozíka,
 - zručnosti pri poskytovaní pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú s asistenčným psom s osvedčením, vrátane úlohy a potrieb týchto psov,
 - techniky sprevádzania zrakovo postihnutých cestujúcich, ako aj manipulácie s asistenčnými psami s osvedčením a ich prepravy,
 - znalosť rôznych druhov vybavenia, ktoré môže pomôcť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, a znalosť opatrnej manipulácie s týmto vybavením,
 - používanie vybavenia na pomoc pri nalodení a vylození a znalosť vhodných postupov pomoci pri nalodení a vylození, ktoré zaisťujú bezpečnosť a dôstojnosť zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou,
 - chápanie potreby spoľahlivej a profesionálnej pomoci. Tiež uvedomenie si toho, že niektoré zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou môžu počas cesty zažívať pocity zraniteľnosti, lebo sú závislé od poskytovanej pomoci,
 - znalosť prvej pomoci.
-