

I

(Akty ustawodawcze)

ROZPORZĄDZENIA

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 1177/2010

z dnia 24 listopada 2010 r.

o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą ⁽²⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Działanie Unii w dziedzinie przewozów drogą morską i śródlądowymi drogami wodnymi powinno mieć na celu m.in. zapewnienie wysokiego poziomu ochrony pasażerów, porównywalnego z poziomem ochrony zapewnianym w przypadku innych środków transportu. Ponadto należy w pełni uwzględnić ogólne wymogi ochrony konsumentów.
- (2) Ponieważ pasażer podróżujący drogą morską lub drogą wodną śródlądową jest słabszą stroną umowy przewozu,

wszystkim pasażerom należy zapewnić minimalny poziom ochrony. Przewoźnicy powinni mieć możliwość oferowania pasażerom korzystniejszych warunków umownych od określonych w niniejszym rozporządzeniu. Jednocześnie celem rozporządzenia nie jest ingerowanie w stosunki między przedsiębiorstwami w zakresie transportu towarów. W szczególności porozumienia między przewoźnikiem drogowym a przewoźnikiem nie powinny być rozumiane jako umowy transportowe do celów niniejszego rozporządzenia i w związku z tym nie powinny uprawniać przewoźnika drogowego lub zatrudnianych przez niego pracowników do otrzymania na mocy niniejszego rozporządzenia rekompensaty w przypadku opóźnień.

- (3) Ochrona pasażerów powinna obejmować nie tylko usługi przewozu pasażerskiego między portami położonymi na terenie państw członkowskich, ale również usługi przewozu pasażerskiego między takimi portami a portami położonymi poza terytorium państw członkowskich, z uwzględnieniem ryzyka zakłócenia konkurencji na rynku przewozów pasażerskich. Dlatego termin „przewoźnik unijny” powinien do celów niniejszego rozporządzenia być interpretowany jak najszerszej, ale nie powinien kolidować z odpowiadającymi mu terminami w innych unijnych aktach prawnych, np. rozporządzeniu Rady (EWG) nr 4056/86 z dnia 22 grudnia 1986 r. ustanawiającym szczegółowe zasady stosowania art. 85 i 86 Traktatu do transportu morskiego ⁽³⁾ i rozporządzeniu Rady (EWG) nr 3577/92 z dnia 7 grudnia 1992 r. dotyczącym stosowania zasady swobody świadczenia usług w transporcie morskim w obrębie państw członkowskich (kabotaż morski) ⁽⁴⁾.

⁽¹⁾ Dz.U. C 317 z 23.12.2009, s. 89.

⁽²⁾ Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 23 kwietnia 2009 r. (Dz.U. C 184 E z 8.7.2010, s. 293), stanowisko Rady w pierwszym czytaniu z dnia 11 marca 2010 r. (Dz.U. C 122 E z 11.5.2010, s. 19), stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 6 lipca 2010 r. (dotychczas niepublikowane w Dzienniku Urzędowym) oraz decyzja Rady z dnia 11 października 2010 r.

⁽³⁾ Dz.U. L 378 z 31.12.1986, s. 4.

⁽⁴⁾ Dz.U. L 364 z 12.12.1992, s. 7.

- (4) Wewnętrzny rynek usług przewozów pasażerskich drogą morską i śródlądowymi drogami wodnymi powinien działać z korzyścią dla ogółu obywateli. W związku z tym osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej niezależnie od tego, czy spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem czy jakimkolwiek innymi czynnikami, powinny mieć możliwości korzystania z usług przewozu pasażerskiego i rejsów wycieczkowych porównywalne z możliwościami, jakimi dysponują inni obywatele. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie same prawa jak wszyscy inni obywatele w zakresie swobodnego przemieszczania się, wolności wyboru oraz niedyskryminacji.
- (5) Państwa członkowskie powinny wspierać korzystanie z transportu publicznego i stosowanie zintegrowanych biletów, aby zoptymalizować współdziałanie poszczególnych środków transportu i usług operatorów oraz korzystanie z nich.
- (6) W świetle art. 9 Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości podróżowania drogą morską i śródlądowymi drogami wodnymi porównywalnych z możliwościami, jakimi dysponują inni obywatele, należy ustanowić przepisy dotyczące ich niedyskryminacji i pomocy im podczas podróży. Osoby te powinny mieć zatem dostęp do transportu i nie należy odmawiać im przewozu, z wyjątkiem określonych przez właściwe organy przypadków uzasadnionych względami bezpieczeństwa. Osoby te powinny mieć prawo do pomocy w portach i na pokładzie statków pasażerskich. W imię społecznej integracji tych osób powinny one otrzymywać taką pomoc bezpłatnie. Przewoźnicy powinni określić warunki dostępu, najlepiej przy użyciu europejskiego systemu normalizacji.
- (7) Przy podejmowaniu decyzji dotyczących projektowania nowych portów i terminali oraz w ramach poważnych remontów organy odpowiedzialne za te obiekty powinny uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w szczególności w zakresie dostępu, zwracając szczególną uwagę na wymogi dotyczące dostosowania projektu do potrzeb wszystkich użytkowników. Przewoźnicy powinni uwzględnić potrzeby takich osób przy podejmowaniu decyzji dotyczących projektowania lub modernizowania statków pasażerskich zgodnie z dyrektywą 2006/87/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. ustanawiającą wymagania techniczne dla statków żeglugi śródlądowej⁽¹⁾ oraz dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/45/WE z dnia 6 maja 2009 r. w sprawie reguł i norm bezpieczeństwa statków pasażerskich⁽²⁾.
- (8) Pomoc udzielana w portach znajdujących się na terytorium państwa członkowskiego powinna m.in. umożliwiać osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przemieszczenie się z wyznaczonego punktu przybycia do portu na statek pasażerski oraz ze statku pasażerskiego do wyznaczonego punktu odjazdu z portu, w tym wejście na pokład i zejście z pokładu statku.
- (9) Przy organizowaniu pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz przy szkoleniu swojego personelu przewoźnicy powinni współpracować z reprezentatywnymi organizacjami osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W działaniach tych powinni również uwzględnić odpowiednie postanowienia międzynarodowej konwencji i kodeksu o wymaganiach w zakresie wykształcenia marynarzy, wydawania im świadectw oraz pełnienia wacht, a także zalecenia Międzynarodowej Organizacji Morskiej (IMO) w sprawie projektowania i eksploatacji statków pasażerskich, które odpowiadają potrzebom osób starszych i niepełnosprawnych.
- (10) Przepisy dotyczące wchodzenia na pokład osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej powinny pozostawać bez uszczerbku dla ogólnych zasad mających zastosowanie do wchodzenia na pokład pasażerów, określonych w obowiązujących zasadach międzynarodowych, unijnych lub krajowych.
- (11) Akty prawne Unii dotyczące praw pasażerów powinny uwzględniać potrzeby pasażerów, a w szczególności potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w zakresie korzystania z różnych środków transportu i sprawnego zmieniania środków transportu, zgodnie z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa mającymi zastosowanie przy eksploatacji statków.
- (12) Pasażerowie powinni być odpowiednio informowani w razie odwołania lub opóźnienia jakiegokolwiek usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego. Informacje te powinny ułatwiać pasażerom poczynienie niezbędnych przygotowań oraz w razie potrzeby uzyskanie informacji na temat alternatywnych połączeń.
- (13) Niedogodności doświadczane przez pasażerów w wyniku odwołania lub dużego opóźnienia podróży powinny być ograniczone. W tym celu pasażerom powinna przysługiwać odpowiednia opieka, a także prawo do odwołania podróży oraz do uzyskania zwrotu kosztu biletów lub do podróży zmienioną trasą na zadowalających warunkach. Odpowiednie zakwaterowanie dla pasażerów niekoniecznie polega na zakwaterowaniu w pokojach hotelowych, lecz może oznaczać wszelkie inne dostępne odpowiednie zakwaterowanie, szczególnie w zależności od okoliczności związanych z poszczególnymi sytuacjami, pojazdami pasażerów i cechami statku. Pod tym względem i w należycie uzasadnionych przypadkach wyjątkowych i nagłych okoliczności przewoźnicy powinni mieć możliwość pełnego skorzystania z odpowiednich dostępnych obiektów we współpracy z władzami cywilnymi.

(1) Dz.U. L 389 z 30.12.2006, s. 1.

(2) Dz.U. L 163 z 25.6.2009, s. 1.

- (14) W razie odwołania lub opóźnienia usługi przewozu pasażerskiego przewoźnicy powinni wypłacać pasażerom odszkodowanie stanowiące pewien odsetek ceny biletu, z wyjątkiem sytuacji, gdy odwołanie lub opóźnienie wiąże się z warunkami pogodowymi stwarzającymi zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku lub ze względu na nadzwyczajne okoliczności, których nie dałoby się uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków.
- (15) Zgodnie z powszechnie przyjętymi zasadami na przewoźnikach winien ciążyć obowiązek udowodnienia, że odwołanie lub opóźnienie spowodowane zostało takimi warunkami pogodowymi lub nadzwyczajnymi okolicznościami.
- (16) Warunki pogodowe stwarzające zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku powinny obejmować między innymi silne wiatry, wzburzone morze, silne prądy, trudne warunki lodowe i skrajnie wysoki lub niski poziom wody, huragany, tornada i powódzie.
- (17) Nadzwyczajne okoliczności powinny obejmować między innymi klęski żywiołowe, takie jak pożary i trzęsienia ziemi, ataki terrorystyczne, wojny i wojskowe lub cywilne konflikty zbrojne, powstania, wojskową lub bezprawną konfiskatę, spory pracownicze, wysadzanie na ląd wszelkich osób chorych, rannych lub zmarłych, operacje poszukiwawcze i ratownicze na morzu lub śródlądowych drogach wodnych, działania niezbędne, aby chronić środowisko, decyzje podjęte przez organy zarządzające ruchem lub władze portowe, lub decyzje podjęte przez właściwe organy w zakresie ładu i bezpieczeństwa publicznego, a także w odpowiedzi na pilne potrzeby transportowe.
- (18) Przewoźnicy powinni współpracować między sobą z udziałem zainteresowanych stron, organizacji zawodowych i organizacji zrzeszających klientów, pasażerów, osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, na rzecz przyjęcia, na szczeblu krajowym lub europejskim, rozwiązań mających na celu doskonalenie opieki i pomocy oferowanej pasażerom w przypadku przerwania podróży, w szczególności w razie dużych opóźnień lub odwołania podróży. O ustaleniach tych należy powiadamiać krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie tych przepisów.
- (19) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej orzekł już, że problemy prowadzące do odwołania kursów lub ich opóźnień mogą podlegać pojęciu okoliczności nadzwyczajnych, wyłącznie o ile spowodowane są sytuacjami niezwiązanymi z normalnym prowadzeniem działalności przewoźnika, którego dotyczy sprawa, i które znajdują się poza jego rzeczywistą kontrolą. Należy zauważyć, że warunki pogodowe stwarzające zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku niewątpliwie znajdują się poza rzeczywistą kontrolą przewoźnika.
- (20) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na prawa pasażerów ustanowione w dyrektywie Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek⁽¹⁾. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania w przypadkach gdy zorganizowana wycieczka zostaje odwołana z przyczyn innych niż odwołanie usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego.
- (21) Pasażerowie powinni być wyczerpująco informowani, w ogólnodostępnych formach, o prawach przysługujących im zgodnie z niniejszym rozporządzeniem, tak aby mogli skutecznie z nich korzystać. Prawa pasażerów powinny obejmować uzyskanie informacji o usłudze przewozu pasażerskiego lub o rejsie wycieczkowym przed podróżą i w jej trakcie. Wszystkie istotne informacje udzielane pasażerom powinny być również udostępnione w formach przystępnych dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, umożliwiających pasażerom dostęp do tych samych informacji poprzez wykorzystanie na przykład tekstu, alfabetu Braille'a, form audio, wideo lub form elektronicznych.
- (22) Pasażerowie powinni mieć możliwość korzystania ze swoich praw w oparciu o odpowiednie i przystępne procedury wnoszenia skarg wprowadzone przez przewoźników i operatorów terminali w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji lub, zależnie od okoliczności, poprzez zgłaszanie skarg do organu lub organów wyznaczonych do tego celu przez zainteresowane państwo członkowskie. Przewoźnicy i operatorzy terminali powinni ustosunkować się do skarg zgłaszanych przez pasażerów w określonym czasie, ze świadomością, że brak reakcji na skargę mógłby zostać wykorzystany przeciwko nim.
- (23) Z uwzględnieniem procedur określonych przez państwo członkowskie w odniesieniu do składania skarg, skarga dotycząca pomocy udzielanej w porcie lub na pokładzie statku powinna w miarę możliwości być wnoszona do organu lub organów wyznaczonych do egzekwowania niniejszego rozporządzenia przez państwo członkowskie, na którego terytorium znajduje się port, w którym pasażerowie wchodzi na pokład, a w przypadku usług przewozu pasażerskiego realizowanych z państwa trzeciego – port, w którym schodzą na ląd.
- (24) Państwa członkowskie powinny zapewnić przestrzeganie niniejszego rozporządzenia oraz wyznaczyć właściwy organ lub organy odpowiedzialne za nadzór i egzekwowanie przepisów. Nadzór ten nie ma wpływu na prawa pasażerów do korzystania ze środków prawnych przed sądem zgodnie z prawem krajowym.
- (25) Organ lub organy odpowiedzialne za wdrożenie niniejszego rozporządzenia powinny być niezależne od interesów handlowych. Każde państwo członkowskie powinno wyznaczyć co najmniej jeden organ, który powinien, w odpowiednim przypadku, mieć prawo i możliwość

⁽¹⁾ Dz.U. L 158 z 23.6.1990, s. 59.

rozpatrywania poszczególnych skarg oraz ułatwiania rozstrzygnięcia sporów. Pasażerowie powinni mieć prawo do otrzymania w rozsądnym terminie uzasadnionej odpowiedzi z wyznaczonego organu. Ze względu na znaczenie, jakie mają wiarygodne statystyki dla wdrożenia niniejszego rozporządzenia, a w szczególności dla zapewnienia spójnego stosowania w całej Unii, sprawozdania przygotowywane przez te organy powinny w miarę możliwości zawierać statystyki dotyczące skarg i wyników postępowań.

- (26) Państwa członkowskie powinny określić sankcje mające zastosowanie w przypadku naruszeń niniejszego rozporządzenia oraz zapewnić ich stosowanie. Sankcje te powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (27) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie wysokiego poziomu ochrony i pomocy pasażerom we wszystkich państwach członkowskich oraz zapewnienie funkcjonowania podmiotów gospodarczych zgodnie ze zharmonizowanymi warunkami na rynku wewnętrznym, nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na rozmiary lub skutki proponowanych działań możliwe jest lepsze ich osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym samym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (28) Egzekwowanie niniejszego rozporządzenia powinno opierać się na rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”) (1). Należy zatem odpowiednio zmienić to rozporządzenie.
- (29) Należy ściśle przestrzegać przepisów dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (2) i egzekwować je, aby zapewnić poszanowanie prywatności osób fizycznych i prawnych oraz zagwarantować, że wymagane informacje i sprawozdania będą służyć wyłącznie wypełnianiu określonych w niniejszym rozporządzeniu obowiązków i nie zostaną użyte ze szkodą dla tych osób.
- (30) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i jest zgodne z zasadami uznanymi w szczególności w Kartie praw podstawowych Unii Europejskiej, o której mowa w art. 6 Traktatu o Unii Europejskiej,

PRZYMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

(1) Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

(2) Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

ROZDZIAŁ I PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot

Niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy dotyczące przewozów drogą morską i drogą wodną śródlądową w odniesieniu do następujących kwestii:

- niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków przewozu oferowanych przez przewoźników;
- niedyskryminacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz pomocy udzielanej tym osobom;
- praw pasażerów w przypadkach odwołania lub opóźnienia usługi;
- minimalnych informacji udostępnianych pasażerom;
- rozpatrywania skarg;
- ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

Artykuł 2

Zakres

- Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących:
 - z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego;
 - z wykorzystaniem usług przewozu pasażerskiego, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się poza terytorium państwa członkowskiego, a port, w którym schodzą na ląd, jest położony na terytorium państwa członkowskiego, pod warunkiem że usługa jest realizowana przez przewoźnika unijnego w rozumieniu art. 3 lit. e);
 - rejssem wycieczkowym, w przypadku gdy port, w którym pasażerowie wchodzą na pokład, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego. Do tych pasażerów nie mają jednak zastosowania art. 16 ust. 2, art. 18, 19 oraz art. 20 ust. 1 i 4.
- Niniejsze rozporządzenie nie ma zastosowania do pasażerów podróżujących:
 - statkami dopuszczonymi do przewozu nie więcej niż 12 pasażerów;
 - statkami, których załoga odpowiedzialna za eksploatację statku składa się z nie więcej niż 3 osób lub w przypadku gdy dystans, na którym wykonuje się całkowitą usługę przewozu pasażerskiego, jest mniejszy niż 500 metrów w jedną stronę;
 - rejsami spacerowymi i krajoznawczymi innymi niż rejsy wycieczkowe; lub

d) statkami nienapędzonymi środkami mechanicznymi oraz oryginalnymi historycznymi statkami pasażerskimi zaprojektowanymi przed rokiem 1965 lub pojedynczymi replikami takich statków, zbudowanymi głównie z oryginalnych materiałów, uprawnionych do przewozu najwyżej 36 pasażerów.

3. Przez okres dwóch lat od dnia 18 grudnia 2012 r. państwa członkowskie mogą zwolnić ze stosowania niniejszego rozporządzenia statki morskie poniżej 300 ton brutto eksploatowane w transporcie krajowym, pod warunkiem że prawa pasażerów wynikające z niniejszego rozporządzenia są odpowiednio zagwarantowane w prawie krajowym.

4. Państwa członkowskie mogą zwolnić ze stosowania niniejszego rozporządzenia usługi przewozu pasażerskiego w ramach obowiązku świadczenia usługi publicznej, umów o świadczenie usług publicznych lub usług zintegrowanych, pod warunkiem że prawa pasażerów przewidziane w niniejszym rozporządzeniu są porównywalnie zagwarantowane w prawie krajowym.

5. Bez uszczerbku dla dyrektywy 2006/87/WE i dyrektywy 2009/45/WE niniejsze rozporządzenie nie ustanawia wymogów technicznych nakładających na przewoźników, operatorów terminali ani inne podmioty, obowiązku zmiany lub wymiany statków, infrastruktury, portów lub terminali portowych.

Artykuł 3

Definicje

Na użytek niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- a) „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania z przewozu jest ograniczona na skutek jakiegokolwiek niepełnosprawności fizycznej (senso-rycznej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności umysłowej lub upośledzenia umysłowego lub niepełnosprawności wynikającej z dowolnych innych przyczyn lub z wieku i której sytuacja wymaga właściwej uwagi oraz przystosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do jej szczególnych potrzeb;
- b) „terytorium państwa członkowskiego” oznacza terytorium, do którego zastosowanie ma Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, zgodnie z jego art. 355 i na warunkach w nim przewidzianych;
- c) „warunki dostępu” oznaczają odpowiednie normy, wytyczne i informacje dotyczące dostępu do terminali portowych i statków, wraz z istniejącymi w nich rozwiązaniami przeznaczonymi dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- d) „przewoźnik” oznacza osobę fizyczną lub prawną, inną niż organizator wyjazdów grupowych, biuro podróży lub sprzedawca biletów, oferującą ogólnie dostępne przewozy w postaci usług przewozu pasażerskiego lub rejsów wycieczkowych;

- e) „przewoźnik unijny” oznacza przewoźnika z siedzibą na terytorium państwa członkowskiego lub oferującego transport w postaci usług przewozu pasażerskiego, który rozpoczyna lub kończy się na terytorium państwa członkowskiego;
- f) „usługa przewozu pasażerskiego” oznacza komercyjną usługę przewozu pasażerskiego drogą morską lub drogą wodną śródlądową realizowaną według opublikowanego rozkładu rejsów;
- g) „usługi zintegrowane” oznaczają połączone usługi przewozu realizowane w określonym obszarze geograficznym z wykorzystaniem jednego systemu informacyjnego, systemu biletowego i rozkładu jazdy;
- h) „wykonujący przewóz” oznacza osobę inną niż przewoźnik, która faktycznie wykonuje całość lub część przewozu;
- i) „śródlądowa droga wodna” oznacza dowolną naturalną lub sztuczną jednolitą część wód lub system połączonych jednolitych części wód, wykorzystywane do celów przewozu, jak np. jeziora, rzeki lub kanały, lub dowolne ich połączenie;
- j) „port” oznacza miejsce lub obszar geograficzny posiadający udogodnienia i obiekty umożliwiające przyjmowanie statków, w którym pasażerowie regularnie wchodzą na pokład lub schodzą na ląd;
- k) „terminal portowy” oznacza terminal obsługiwany przez pracowników przewoźnika lub operatora terminalu, w porcie wyposażonym w obiekty takie jak stanowiska odprawy, kasy biletowe lub poczekalnie, oraz dysponujący personelem, co umożliwia wchodzenie na pokład lub schodzenie na ląd pasażerów korzystających z usług przewozu pasażerskiego lub z rejsu wycieczkowego;
- l) „statek” oznacza jednostkę pływającą użytkowaną do celów żeglugi po morskich lub śródlądowych drogach wodnych;
- m) „umowa przewozu” oznacza umowę przewozu zawartą między przewoźnikiem a pasażerem, dotyczącą świadczenia co najmniej jednej usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego;
- n) „bilet” oznacza ważny dokument lub inny dowód zawarcia umowy przewozu;
- o) „sprzedawca biletów” oznacza każdego sprzedawcę detalicznego zawierającego umowy przewozu w imieniu przewoźnika;
- p) „biuro podróży” oznacza każdego sprzedawcę detalicznego działającego w imieniu pasażera lub organizatora wycieczek w sprawach zawierania umów przewozu;
- q) „operator turystyczny” oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, innych niż przewoźnik, w rozumieniu art. 2 pkt 2) i 3) dyrektywy 90/314/EWG;
- r) „rezerwacja” oznacza rezerwację konkretnej usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego;

- s) „operator terminalu” oznacza podmiot prywatny lub publiczny na terytorium państwa członkowskiego odpowiedzialny za administrowanie i zarządzanie terminalem portowym;
- t) „rejs wycieczkowy” oznacza usługę przewozu świadczoną na morskiej lub śródlądowej drodze wodnej realizowaną wyłącznie dla przyjemności lub w celach rekreacyjnych, w uzupełnieniu której oferowane jest zakwaterowanie i inne elementy, obejmującą więcej niż dwa noclegi na statku;
- u) „incydent żeglugowy” oznacza rozbicie statku, jego wyrzucenie, zderzenie lub wejście na mieliznę, wybuch lub pożar na statku lub uszkodzenie statku.

Artykuł 4

Bilety i niedyskryminacyjne warunki umowne

1. Przewoźnicy wystawiają pasażerowi bilet, chyba że prawo krajowe przewiduje inne dokumenty uprawniające do przewozu. Bilet może być wystawiony w formie elektronicznej.
2. Bez uszczerbku dla taryf socjalnych warunki umowne i stawki stosowane przez przewoźników lub sprzedawców biletów są ogólnie dostępne bez jakiegokolwiek, bezpośredniej lub pośredniej, dyskryminacji ze względu na obywatelstwo klienta końcowego lub siedzibę przewoźnika lub sprzedawcy biletów w Unii.

Artykuł 5

Inne strony wykonujące

1. W przypadku gdy wykonywanie obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia zostało powierzone wykonującemu przewóz, sprzedawcy biletów lub dowolnej innej osobie, przewoźnik, biuro podróży, organizator wyjazdów grupowych lub operator terminalu, którzy powierzyli wykonanie takich obowiązków, są niemniej jednak odpowiedzialni za działania i zaniechania tej strony wykonującej w ramach zleconych jej czynności.
2. W uzupełnieniu ust. 1 strona, której przewoźnik, biuro podróży, organizator wyjazdów grupowych lub operator terminalu powierzyli wykonanie obowiązku, podlega w zakresie powierzonych obowiązków przepisom niniejszego rozporządzenia, w tym dotyczącym odpowiedzialności i środków obrony.

Artykuł 6

Wyłączenie uchylenia się od odpowiedzialności

Prawa i obowiązki wynikające z niniejszego rozporządzenia nie mogą zostać wyłączone ani ograniczone, w szczególności poprzez odmienne postanowienia lub wyłączenia w umowie przewozu.

ROZDZIAŁ II

PRAWA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ

Artykuł 7

Prawo do przewozu

1. Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub innego udostępnienia biletu ani przyjęcia danej osoby na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową jako taką.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat i na takich samych warunkach jak pozostałym pasażerom.

Artykuł 8

Wyjątki i warunki specjalne

1. W drodze odstępstwa od art. 7 ust. 1 przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub innego udostępnienia biletu lub przyjęcia na pokład osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej:
 - a) ze względu na obowiązujące wymogi w zakresie bezpieczeństwa określone w prawie międzynarodowym, unijnym lub krajowym lub ze względu na wymogi dotyczące bezpieczeństwa określone przez właściwe organy;
 - b) w przypadkach gdy konstrukcja statku pasażerskiego lub infrastruktura portu i jego wyposażenie, w tym terminali portowych, uniemożliwia wejście na pokład lub zejście na ląd lub gdy przewóz rzeczony osoby nie może być przeprowadzony w sposób bezpieczny lub nie jest wykonalny z punktu widzenia eksploatacyjnego.
2. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji lub wydania lub udostępnienia biletu w inny sposób ze względów, o których mowa w ust. 1, przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych dokładają wszelkich racjonalnie uzasadnionych starań, aby danej osobie zaproponować alternatywny transport z wykorzystaniem usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego realizowanych przez danego przewoźnika.
3. W przypadku gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, posiadającej rezerwację lub bilet, która spełnia wymogi, o których mowa w art. 11 ust. 2, odmówiono jednak przyjęcia na pokład na podstawie niniejszego rozporządzenia, osobie tej oraz każdej osobie towarzyszącej, o której mowa w ust. 4 niniejszego artykułu, oferuje się wybór pomiędzy zwrotem kosztów a zmianą trasy zgodnie z załącznikiem I. Prawo wyboru między podróżą powrotną a zmianą trasy jest uzależnione od spełnienia wszystkich wymogów w zakresie bezpieczeństwa.

4. W przypadku bezwzględnej konieczności i na warunkach określonych w ust. 1 przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych mogą wymagać, aby osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba zdolna do udzielenia pomocy potrzebnej tej osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej. W przypadku usług przewozu pasażerskiego taka osoba towarzysząca jest przewożona bezpłatnie.

5. W przypadku gdy przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych powołują się na przepisy ust. 1 lub 4, niezwłocznie informują osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o konkretnych powodach zastosowania tych przepisów. Na wniosek, osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej jest powiadamiana o tych powodach na piśmie, nie później niż pięć dni roboczych po jego złożeniu. W przypadku odmowy na podstawie ust. 1 lit. a) należy odwołać się do odpowiednich wymogów z zakresu bezpieczeństwa.

Artykuł 9

Dostęp i informacja

1. We współpracy z reprezentatywnymi organizacjami osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej przewoźnicy i operatorzy terminali, w stosownych przypadkach za pośrednictwem swoich organizacji, określają lub stosują istniejące warunki niedyskryminacyjnego dostępu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących. O warunkach dostępu powiadamia się na wniosek krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów.

2. Warunki dostępu, o których mowa w ust. 1, są podawane do publicznej wiadomości przez przewoźników, władze portowe i operatorów terminali fizycznie lub w Internecie, w przystępnych formach na wniosek, oraz w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom. Szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

3. Organizatorzy wyjazdów grupowych podają do publicznej wiadomości warunki dostępu, o których mowa w ust. 1, mające zastosowanie do podróży, w tym zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, które są przez nich organizowane, sprzedawane lub oferowane na sprzedaż.

4. Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych zapewniają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podanych we właściwych i przystępnych formach wszelkich istotnych informacji na temat warunków przewozu, podróży i warunków dostępu, w tym na temat rezerwacji *on-line* i informacji. Osoby potrzebujące pomocy otrzymują za pomocą wszelkich dostępnych środków, w tym drogą elektroniczną lub krótką wiadomością tekstową (SMS-em), potwierdzenie, że zostanie ona udzielona.

Artykuł 10

Prawo do uzyskania pomocy w portach i na pokładzie statków

Z zastrzeżeniem warunków dostępu przewidzianych w art. 9 ust. 1 przewoźnicy i operatorzy terminali, w ramach swoich

odpowiednich zakresów kompetencji, udzielają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej bezpłatnej pomocy, szczególnie określonej w załącznikach II i III, w portach – w tym podczas wchodzenia na statek i schodzenia na ląd – oraz na pokładzie statków. Pomoc jest dostosowana w miarę możliwości do indywidualnych potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

Artykuł 11

Warunki udzielania pomocy

1. Przewoźnicy i operatorzy terminali w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji udzielają pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, jak przewidziano w art. 10, pod warunkiem że:

- a) przewoźnik lub operator terminalu zostali powiadomieni, za pomocą wszelkich dostępnych środków, w tym drogą elektroniczną lub SMS-em, o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie co najmniej 48 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy, o ile pasażer i przewoźnik lub operator terminalu nie uzgodnią krótszego terminu; oraz
- b) osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w porcie lub w wyznaczonym punkcie, o którym mowa w art. 12 ust. 3:
 - (i) w czasie określonym na piśmie przez przewoźnika, przy czym nie może on przypadać wcześniej niż 60 minut przed opublikowanym czasem wchodzenia na pokład; lub
 - (ii) jeżeli nie określono konkretnego czasu, nie później niż 60 minut przed opublikowanym czasem rozpoczęcia podróży, chyba że pasażer i przewoźnik lub operator terminalu ustalą krótszy termin.

2. W uzupełnieniu ust. 1 osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powiadamiają przewoźnika w momencie dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie zakwaterowania, miejsc siedzących lub wymaganych usług lub o potrzebie wniesienia na pokład sprzętu medycznego, pod warunkiem że potrzeby te są w tym czasie znane.

3. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 1 lit. a) i w ust. 2, może zawsze zostać złożone w biurze podróży lub u organizatora wyjazdów grupowych, u których zakupiono bilet. Jeżeli bilet obejmuje kilka podróży, wystarczające jest jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazane zostaną odpowiednie informacje na temat terminów kolejnych podróży. Pasażer otrzymuje potwierdzenie, że o potrzebnej pomocy powiadomiono zgodnie z ust. 1 lit. a) i 2.

4. Jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z ust. 1 lit. a) oraz z ust. 2, przewoźnicy i operatorzy terminali podejmują jednak wszelkie racjonalnie uzasadnione starania w celu zapewnienia udzielenia pomocy, tak aby osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła wejść na pokład, zejść na ląd i odbyć podróż statkiem.

5. W przypadku gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszy uznany pies asystujący, pies ten jest kwaterowany razem z tą osobą, pod warunkiem że przewoźnik, biuro podróży lub organizator wyjazdów grupowych zostali powiadomieni zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi dotyczącymi przewozu uznanych psów asystujących na statkach pasażerskich, o ile przepisy takie istnieją.

Artykuł 12

Przyjmowanie powiadomień i wyznaczanie punktów spotkań

1. Przewoźnicy, operatorzy terminali, biura podróży i organizatorzy wyjazdów grupowych podejmują wszelkie środki niezbędne w celu żądania powiadomień i przyjmowania powiadomień składanych zgodnie z art. 11 ust. 1 lit. a) i art. 11 ust. 2. Obowiązek ten ma zastosowanie do wszystkich punktów sprzedaży, w tym sprzedaży telefonicznej i sprzedaży przez Internet.

2. W przypadku gdy biura podróży lub organizatorzy wyjazdów grupowych otrzymają powiadomienie, o którym mowa w ust. 1, niezwłocznie przekazują tę informację w czasie normalnych godzin pracy przewoźnikowi lub operatorowi terminalu.

3. Przewoźnicy i operatorzy terminali wyznaczają punkt wewnątrz lub na zewnątrz terminalu portowego, w którym osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłosić swoje przybycie i potrzebę uzyskania pomocy. Punkt ten musi być wyraźnie oznakowany i muszą być w nim dostępne w przystępnej formie podstawowe informacje dotyczące terminalu portowego i udzielanej pomocy.

Artykuł 13

Normy jakości dotyczące pomocy

1. We współpracy z reprezentatywnymi organizacjami osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej operatorzy terminali i przewoźnicy eksploatujący terminale portowe lub realizujący usługi przewozu pasażerskiego, którzy w poprzednim roku kalendarzowym dokonali przewozu więcej niż 100 000 pasażerów, ustalają w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji normy jakości pomocy określonej w załączniku II i III oraz, w stosownych przypadkach za pośrednictwem swoich organizacji, określają środki wymagane do spełnienia tych norm.

2. Przy ustalaniu norm jakości należy w pełni uwzględnić międzynarodowo uznane strategie i kodeksy postępowania dotyczące udogodnień w przewozie osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w szczególności zalecenie IMO w sprawie projektowania i eksploatacji statków pasażerskich odpowiadających potrzebom osób starszych i niepełnosprawnych.

3. Normy jakości, o których mowa w ust. 1, są przez operatorów terminali i przewoźników podawane do wiadomości publicznej fizycznie lub w Internecie w przystępnych formach i w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom.

Artykuł 14

Szkolenie i instruktaż

Bez uszczerbku dla Międzynarodowej konwencji dotyczącej wymagań w zakresie wyszkolenia marynarzy, wydawania im świadectw oraz pełnienia wacht dla marynarzy ani przepisów przyjętych zgodnie z poprawioną Konwencją o żegludze na Renie oraz Konwencją o żegludze na Dunaju, przewoźnicy oraz – w stosownych przypadkach – operatorzy terminali określają procedury szkolenia w zakresie niepełnosprawności, w tym instruktażu, i zapewniają, aby:

- a) ich pracownicy, w tym pracownicy zatrudnieni przez jakąkolwiek inną stronę wykonującą, udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przeszli szkolenie lub instruktaż opisane w załączniku IV część A i B;
- b) ich pracownicy, którzy w inny sposób są odpowiedzialni za rezerwację i sprzedaż biletów lub wchodzenie na pokład i schodzenie na ląd, w tym pracownicy zatrudnieni przez jakąkolwiek inną stronę wykonującą, przeszli szkolenie lub instruktaż opisane w załączniku IV część A; oraz
- c) kategorie pracowników, o których mowa w lit. a) i b), podtrzymywały swoje umiejętności, np. poprzez instruktaż lub szkolenia odświeżające wiedzę, odpowiednio do przypadku.

Artykuł 15

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się lub inny sprzęt specjalistyczny

1. Przewoźnicy i operatorzy terminali ponoszą odpowiedzialność za straty wynikające z utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub innego sprzętu specjalistycznego używanego przez osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej, jeżeli do zdarzenia, które spowodowało straty, doszło z winy lub z powodu zaniedbania przewoźnika lub operatora terminalu. W przypadku strat spowodowanych incydem żeglugowym domniemywa się winę lub zaniedbanie przewoźnika.

2. Wysokość odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, odpowiada wartości odtworzeniowej tego sprzętu lub, w odpowiednich przypadkach, kosztem jego naprawy.

3. Ustępy 1 i 2 nie mają zastosowania w przypadku gdy zastosowanie ma art. 4 rozporządzenia (WE) nr 392/2009 z dnia 23 kwietnia 2009 r. w sprawie odpowiedzialności przewoźników pasażerskich na morskich drogach wodnych z tytułu wypadków⁽¹⁾.

4. Ponadto dokłada się wszelkich starań, aby szybko dostarczyć tymczasowy sprzęt zastępczy stanowiący stosowną alternatywę.

⁽¹⁾ Dz.U. L 131 z 28.5.2009, s. 24.

ROZDZIAŁ III

Artykuł 18

**OBOWIĄZKI PRZEWOŹNIKÓW I OPERATORÓW TERMINALI
W PRZYPADKU PRZERWANIA PODRÓŻY****Zmiana trasy i zwrot kosztów w przypadku odwołania
lub opóźnienia odjazdu**

Artykuł 16

**Informacje w przypadku odwołania lub opóźnienia
odjazdu**

1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego przewoźnik lub, w odpowiednich przypadkach, operator terminalu jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informują pasażerów rozpoczynających podróż w terminalach portowych, lub w razie możliwości pasażerów rozpoczynających podróż w portach, o sytuacji oraz powiadamiają ich o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia i zakończenia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.

2. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie w usłudze przewozu pasażerskiego, przewoźnik oraz, w odpowiednich przypadkach, operator terminalu podejmują racjonalnie uzasadnione starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych.

3. Przewoźnik lub, w odpowiednich przypadkach, operator terminalu zapewniają uzyskanie przez osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, w przystępnej formie.

Artykuł 17

Pomoc w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu

1. Jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że rozpoczęcie usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego zostanie odwołane lub opóźni się o ponad 90 minut w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży, pasażerom rozpoczynającym podróż w terminalach portowych oferuje się bezpłatnie przekąski, posiłki lub napoje, odpowiednio do czasu oczekiwania, pod warunkiem że są one dostępne lub mogą być dostarczone przy rozsądnym nakładzie środków.

2. W przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu powodującego konieczność co najmniej jednego noclegu lub pobytu dłuższego niż planowany przez pasażera, przewoźnik oferuje bezpłatnie pasażerom rozpoczynającym podróż w terminalach portowych, jeżeli jest to fizycznie wykonalne, oprócz przekąsek, posiłków lub napojów, o których mowa w ust. 1, odpowiednie zakwaterowanie na pokładzie lub na lądzie oraz przewóz w obu kierunkach między terminalem portowym a miejscem zakwaterowania. W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania na lądzie, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem portowym a miejscem zakwaterowania, do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie 3 noce.

3. Stosując przepisy ust. 1 i 2, przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących.

1. Jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa przewozu pasażerskiego będzie odwołana lub odjazd z terminalu portowego będzie opóźniony o ponad 90 minut, pasażerowi niezwłocznie oferuje się następujący wybór:

- podróż zmienioną trasą do miejsca docelowego, w warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie, bez dodatkowych opłat; lub
- zwrot ceny biletu oraz, w odpowiednich przypadkach, bezpłatną powrotną usługę przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

2. W przypadku gdy usługa przewozu pasażerskiego zostaje odwołana lub jeżeli odjazd jest opóźniony o ponad 90 minut, pasażerowie mają prawo do takiej podróży zmienioną trasą do miejsca docelowego lub uzyskania zwrotu ceny biletu od przewoźnika.

3. Zwrot, o którym mowa w ust. 1 lit. b) i ust. 2, jest dokonywany w ciągu siedmiu dni, gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekiem bankowym w wysokości pełnego kosztu biletu według ceny zakupu, za niewykonaną część lub części podróży oraz za już wykonaną część lub części podróży, jeżeli podróż nie prowadzi już w żaden sposób do realizacji pierwotnego planu podróży. Za zgodą pasażera całkowity zwrot kosztów biletu może również nastąpić w postaci bonów lub innych usług o wartości odpowiadającej kwocie, za którą bilet ten został kupiony, pod warunkiem że zasady będą elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego.

Artykuł 19

**Odszkodowanie w przypadku opóźnionego zakończenia
podróży**

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażerowie mogą domagać się od przewoźnika odszkodowania w przypadku opóźnionego przybycia do miejsca docelowego określonego w umowie przewozu. Minimalny poziom odszkodowania wynosi 25 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego co najmniej:

- godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
- dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
- trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego 24 godzin; lub
- sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.

Jeżeli opóźnienie ponad dwukrotnie przekracza czas określony w lit. a)–d), odszkodowanie wynosi 50 % ceny biletu.

2. Pasażerowie, którzy posiadają bilet wieloprzejazdowy lub bilet okresowy i którzy napotykać na powtarzające się opóźnienia zakończenia podróży w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przewoźnika. W warunkach tych określone są kryteria dotyczące stwierdzenia opóźnienia zakończenia podróży i sposób obliczania odszkodowania.

3. Odszkodowanie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę przewozu pasażerskiego.

4. Gdy przewóz dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie za opóźnienie zakończenia podróży tam lub z powrotem obliczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za tę usługę przewozu pasażerskiego.

5. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może mieć postać bonów lub innych usług, o ile ich warunki są elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego. Na wniosek pasażera odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej.

6. Odszkodowanie za koszt biletu nie jest pomniejszane o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub koszty przesyłki. Przewoźnicy mogą określić kwotę minimalną, poniżej której odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość tej kwoty nie może przekraczać 6 EUR.

Artykuł 20

Zwolnienia

1. Artykuły 17, 18 i 19 nie mają zastosowania do pasażerów posiadających bilety otwarte, jeżeli czas odjazdu nie jest wyszczególniony, z wyjątkiem pasażerów posiadających bilet wieloprzejazdowy lub bilet okresowy.

2. Artykuły 17 i 19 nie mają zastosowania, jeżeli pasażer został poinformowany o odwołaniu lub opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli odwołanie lub opóźnienie wynikły z winy pasażera.

3. Artykuł 17 ust. 2 nie ma zastosowania w przypadku gdy przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie są spowodowane warunkami pogodowymi, które zagrażają bezpiecznej eksploatacji statku.

4. Artykuł 19 nie ma zastosowania w przypadkach, gdy przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane warunkami pogodowymi zagrażającymi bezpiecznej eksploatacji statku lub nadzwyczajnymi okolicznościami utrudniającymi wykonanie usługi przewozu pasażerskiego, których nie można było uniknąć nawet przy podjęciu wszelkich racjonalnych środków.

Artykuł 21

Dalsze roszczenia

Niniejsze rozporządzenie nie uniemożliwia pasażerom dochodzenia przed sądami krajowymi zgodnie z prawem krajowym odszkodowania za straty wynikające z odwołania lub opóźnienia usług przewozu, w tym na podstawie dyrektywy 90/314/EWG.

ROZDZIAŁ IV

PRZEPISY OGÓLNE DOTYCZĄCE INFORMACJI I SKARG

Artykuł 22

Prawo do informacji dotyczących podróży

Przewoźnicy i operatorzy terminali w ramach swoich odpowiednich zakresów działalności dostarczają pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży w przystępnych wszystkim formach w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom. Szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

Artykuł 23

Informacje o prawach pasażerów

1. Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji zapewniają podawanie do publicznej wiadomości zarówno na statkach, w portach, o ile to możliwe, i w terminalach portowych informacji dotyczących praw przysługujących pasażerom na mocy niniejszego rozporządzenia. Informacje te są podawane w miarę możliwości w przystępnych formach w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom. Przy podawaniu tych informacji szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

2. W celu spełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w ust. 1, przewoźnicy i operatorzy terminali oraz w odpowiednich przypadkach władze portowe mogą korzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii Europejskiej, które jest im udostępniane.

3. Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe informują pasażerów we właściwy sposób na statkach, w portach, o ile to możliwe i w terminalach portowych o danych kontaktowych organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego przez zainteresowane państwo członkowskie na mocy art. 25 ust. 1.

Artykuł 24

Skargi

1. Przewoźnicy i operatorzy terminali tworzą lub stosują istniejący przystępny mechanizm rozpatrywania skarg dotyczących praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem.

2. W przypadku gdy pasażer objęty niniejszym rozporządzeniem chce wnieść skargę do przewoźnika lub operatora terminalu, składa ją w ciągu dwóch miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa lub w którym powinna być ona zostać wykonana. W ciągu miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik lub operator terminalu powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie może być dłuższy niż dwa miesiące od dnia otrzymania skargi.

ROZDZIAŁ V

EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW I KRAJOWE ORGANY ODPOWIEDZIALNE ZA EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

Artykuł 25

Organy krajowe odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza nowy lub istniejący organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia w zakresie usług przewozu pasażerskiego i rejsów wycieczkowych z portów położonych na jego terytorium oraz usług przewozu pasażerskiego z państwa trzeciego do takich portów. Każdy organ podejmuje środki konieczne do zapewnienia przestrzegania niniejszego rozporządzenia.

Każdy organ – pod względem swojej organizacji, decyzji finansowych, struktury prawnej i procesu decyzyjnego – jest niezależny od interesów handlowych.

2. Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem.

3. Każdy pasażer może zgodnie z prawem krajowym wnieść skargę do właściwego organu wyznaczonego na mocy ust. 1 lub do jakiegokolwiek innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie w sprawie domniemanego naruszenia niniejszego rozporządzenia. Właściwy organ dostarcza pasażerom uzasadnioną odpowiedź na skargę w rozsądnym terminie.

Państwo członkowskie może postanowić, że:

a) na pierwszym etapie pasażer wnosi skargę na podstawie niniejszego rozporządzenia do przewoźnika lub operatora terminalu; lub

b) krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub inny odpowiedni organ wyznaczony przez państwo członkowskie działa jako instancja odwoławcza w odniesieniu do skarg dotyczących sporów, które nie zostały rozwiązane na podstawie art. 24.

4. Państwa członkowskie, które postanowiły objąć niektóre usługi odstępstwem zgodnie z art. 2 ust. 4, zapewniają istnienie porównywalnego mechanizmu egzekwowania praw pasażerów.

Artykuł 26

Sprawozdanie dotyczące egzekwowania rozporządzenia

Do dnia 1 czerwca 2015 r., a następnie co dwa lata, organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów wyznaczone na mocy art. 25 podają do publicznej wiadomości sprawozdanie ze swoich działań w ciągu poprzedzających dwóch lat kalendarzowych, zawierające w szczególności opis działań podjętych w celu wprowadzenia w życie przepisów niniejszego rozporządzenia, szczegółowe informacje na temat zastosowanych kar oraz dane statystyczne dotyczące skarg i zastosowanych kar.

Artykuł 27

Współpraca między organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, o których mowa w art. 25 ust. 1, wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy, zasad podejmowania decyzji oraz praktyk w zakresie koniecznym do spójnego stosowania niniejszego rozporządzenia. Komisja wspomaga je w wykonywaniu tego zadania.

Artykuł 28

Sankcje

Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia i podejmują wszelkie niezbędne środki, aby zapewnić ich stosowanie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach i środkach w terminie do dnia 18 grudnia 2012 r. i powiadamiają ją niezwłocznie o wszystkich późniejszych zmianach, które ich dotyczą.

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Artykuł 29

Sprawozdanie

W terminie do dnia 19 grudnia 2015 r. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące funkcjonowania i skutków niniejszego rozporządzenia. Sprawozdaniu w razie konieczności towarzyszą wnioski legislacyjne dotyczące dalszego szczegółowego wykonania przepisów niniejszego rozporządzenia lub zmieniające niniejsze rozporządzenie.

Artykuł 30

Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 dodaje się punkt w brzmieniu:

„18. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową (*).

(*) Dz.U. L 334, 17.12.2010, s. 1.”

Artykuł 31

Wejście w życie

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 18 grudnia 2012 r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Strasburgu dnia 24 listopada 2010 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący
J. BUZEK

W imieniu Rady
Przewodniczący
O. CHASTEL

ZAŁĄCZNIK I

**PRAWO DO ZWROTU KOSZTÓW LUB ZMIANY TRASY PRZYSŁUGUJĄCE OSOBOM
NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ, O KTÓRYCH
MOWA W ART. 8**

1. W przypadku odesłania do niniejszego załącznika osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej proponuje się do wyboru:
 - a) — zwrot, w ciągu siedmiu dni, gotówką, elektronicznym przelewem bankowym, przekazem bankowym lub czekiem bankowym całości kosztu biletu według ceny zakupu, za niewykonaną część lub części podróży oraz za już wykonaną część lub części podróży, jeżeli podróż nie prowadzi już w żaden sposób do realizacji pierwotnego planu podróży, a także, w stosownych przypadkach,
 - podróż powrotną do miejsca rozpoczęcia podróży, w najbliższym możliwym terminie; lub
 - b) podróż zmienioną trasą do miejsca docelowego określonego w umowie przewozu, bez dodatkowych kosztów i w porównywalnych warunkach, w najwcześniejszym możliwym terminie; lub
 - c) podróż zmienioną trasą do miejsca docelowego określonego w umowie przewozu, w porównywalnych warunkach, w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, w zależności od dostępności biletów.
2. Ustępy 1 lit. a) ma również zastosowanie do pasażerów, których podróż stanowi część pakietu, z wyjątkiem prawa do zwrotu kosztów, gdy to prawo wynika z dyrektywy 90/314/EWG.
3. Jeżeli – w przypadku gdy miasto lub region są obsługiwane przez kilka portów – przewoźnik oferuje pasażerowi podróż do alternatywnego portu, innego niż wskazany w rezerwacji, przewoźnik ponosi koszt przewozu pasażera z tego alternatywnego portu do portu wskazanego w rezerwacji lub do innego pobliskiego miejsca docelowego uzgodnionego z pasażerem.

ZAŁĄCZNIK II

POMOC W PORTACH, O KTÓREJ MOWA W ART. 10 I 13, W TYM PODCZAS WCHODZENIA NA POKŁAD I SCHODZENIA NA LĄD

1. Pomoc i rozwiązania niezbędne, by osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:
 - poinformować o swoim przybyciu do terminalu portowego lub – o ile to możliwe – do portu i zwrócić się o pomoc,
 - przenieść się od wejścia do stanowiska odprawy (jeżeli takie istnieje) lub na statek,
 - dokonać odprawy i nadać bagaż, gdy to konieczne,
 - przejść ze stanowiska odprawy (jeżeli takie istnieje) na statek przez punkty kontroli paszportowej i bezpieczeństwa,
 - wejść na pokład statku, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
 - przenieść się od wejścia na pokład do części, w której znajdują się ich miejsca,
 - przechować i odebrać bagaż na statku,
 - przenieść się ze swojego miejsca do wejścia na pokład,
 - zejść z pokładu statku, korzystając z udostępnionych wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
 - odebrać bagaż, gdy to konieczne, i przejść przez punkty kontroli paszportowej i celnej,
 - dostać się z hali bagażowej lub punktu zejścia z pokładu do wskazanego wyjścia,
 - w razie potrzeby przemieszczać się do toalet (jeżeli takie istnieją).
 2. W przypadku gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej pomaga osoba towarzysząca, należy zezwolić tej osobie na udzielanie, na życzenie, koniecznej pomocy w porcie oraz podczas wejścia na pokład i zejścia z pokładu.
 3. Zajęcie się wszelkim niezbędnym sprzętem ułatwiającym poruszanie się, w tym wózkami inwalidzkimi z napędem elektrycznym.
 4. Tymczasowe udostępnienie będącego stosowną alternatywą sprzętu ułatwiającego poruszanie się zastępującego sprzęt uszkodzony lub zagubiony.
 5. W stosownych przypadkach, naziemna obsługa uznanych psów asystujących.
 6. Podawanie w przystępnych formach informacji potrzebnych przy wchodzeniu na pokład i schodzeniu na ląd.
-

ZAŁĄCZNIK III

POMOC NA POKŁADZIE STATKÓW, O KTÓREJ MOWA W ART. 10 I 13

1. Przewóz uznanych psów asystujących na statku, z zastrzeżeniem przepisów krajowych.
 2. Przewóz sprzętu medycznego oraz sprzętu umożliwiającego poruszanie się niezbędnego osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym wózków elektrycznych.
 3. Podawanie w przystępnych formach istotnych informacji o trasie.
 4. Podjęcie wszelkich niezbędnych starań w celu udostępnienia, na prośbę, miejsc siedzących stosownie do potrzeb osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej z zastrzeżeniem wymogów bezpieczeństwa i zależności od dostępności.
 5. W razie potrzeby pomoc w przemieszczaniu się do toalet (jeżeli takie istnieją).
 6. W przypadku gdy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej pomaga osoba towarzysząca, przewoźnik podejmuje wszelkie racjonalne starania, aby zapewnić takiej osobie miejsce lub kabinę obok danej osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
-

ZAŁĄCZNIK IV

SZKOLENIE W ZAKRESIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI, O KTÓRYM MOWA W ART. 14, W TYM INSTRUKTAŻ

A. Szkolenie w zakresie wiedzy na temat niepełnosprawności, w tym instruktaż

Szkolenie w zakresie wiedzy na temat niepełnosprawności, w tym instruktaż, obejmuje:

- wiedzę i umiejętności potrzebne do właściwego reagowania na pasażerów z niepełnosprawnością fizyczną, niepełnosprawnością w zakresie narządów zmysłów (słuchu i wzroku), z niepełnosprawnością ukrytą lub z trudnościami w uczeniu się, w tym umiejętność właściwej oceny zróżnicowanych możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja przestrzenna lub zdolności komunikacyjne mogą być ograniczone,
- bariery, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw psychicznych, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne,
- uznane psy asystujące, w tym zadania i potrzeby psa asystującego,
- reagowanie w nieoczekiwanych sytuacjach,
- umiejętności interpersonalne i metody komunikacji z osobami z uszkodzeniem słuchu, z uszkodzeniem wzroku lub z uszkodzeniem mowy i z osobami z trudnościami w uczeniu się,
- ogólna wiedza na temat wytycznych IMO związanych z zaleceniem w sprawie projektowania i eksploatacji statków pasażerskich odpowiadających potrzebom osób starszych i niepełnosprawnych.

B. Szkolenie w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym, w tym instruktaż

Szkolenie w zakresie pomocy osobom niepełnosprawnym, w tym instruktaż, obejmuje:

- umiejętność udzielania użytkownikom wózków inwalidzkich pomocy w przemieszczaniu się na wózek i z wózka,
- umiejętności udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z uznanym psem asystującym, z uwzględnieniem roli i potrzeb takich zwierząt,
- techniki eskortowania pasażerów z uszkodzeniem wzroku oraz postępowania z uznanymi psami asystującymi i przewożenia ich,
- znajomość rodzajów sprzętu, który może być wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także umiejętność ostrożnego obchodzenia się z takim sprzętem,
- użycie sprzętu umożliwiającego wsiadanie i wysiadanie oraz znajomość właściwych procedur wsiadania i wysiadania, chroniących bezpieczeństwo i godność osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
- zrozumienie potrzeby niezawodnej i profesjonalnej pomocy. Również świadomość, że niektóre osoby niepełnosprawne mogą doświadczać podczas podróży uczucia zagrożenia ze względu na zależność od udzielenia pomocy,
- znajomość zasad pierwszej pomocy.