|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 17.12.2010    | EN | Офіційний журнал Європейського Союзу | L 334/1 |

**РЕГЛАМЕНТ (ЄС) № 1177/2010 ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ**

**від 24 листопада 2010 року**

**щодо прав пасажирів під час подорожі морським та внутрішнім водним шляхом та внесення змін до Регламенту (ЄС) № 2006/2004**

**(Текст, що стосується ЄЕП)**

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ ТА РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ, \ t

Беручи до уваги Договір про функціонування Європейського Союзу, зокрема Статті 91 (1) та 100 (2) Конвенції, \ t

Беручи до уваги пропозицію Європейської Комісії,

Беручи до уваги висновок Європейського економічного та соціального комітету [( 1 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr1-L_2010334EN.01000101-E0001) , \ t

Після консультацій з Комітетом регіонів,

Діючи відповідно до звичайної законодавчої процедури [( 2 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr2-L_2010334EN.01000101-E0002) ,

Оскільки:

|  |  |
| --- | --- |
| (1) | Діяльність Союзу у сфері морського та внутрішнього водного транспорту повинна мати на меті, серед іншого, забезпечити високий рівень захисту пасажирів, який можна порівняти з іншими видами транспорту. Крім того, необхідно повністю враховувати вимоги захисту прав споживачів в цілому. |

|  |  |
| --- | --- |
| (2) | Оскільки пасажир морського та внутрішнього водного транспорту є більш слабкою стороною транспортного договору, всім пасажирам слід надати мінімальний рівень захисту. Ніщо не повинно перешкоджати постачальникам пропонувати умови контракту, більш сприятливі для пасажира, ніж умови, викладені в цьому Регламенті. Водночас, метою цього Регламенту є не втручатися в комерційні відносини між підприємствами, що стосуються транспортування товарів. Зокрема, угоди між автоперевізником і перевізником не повинні тлумачитися як договори на перевезення для цілей цього Регламенту і тому не повинні надавати автотранспорту або його працівникам право на компенсацію згідно з цим Регламентом у разі затримок. |

|  |  |
| --- | --- |
| (3) | Захист пасажирів повинен охоплювати не тільки пасажирські перевезення між портами, розташованими на території держав-членів, але й пасажирські перевезення між такими портами і портами, розташованими за межами території держав-членів, з урахуванням ризику викривлення конкуренції на ринку пасажирських перевезень. Тому для цілей цього Регламенту термін "перевізник Союзу" має тлумачитися якомога ширше, але не впливати на інші правові акти Союзу, такі як Регламент Ради (ЄЕС) № 4056/86 від 22 грудня 1986 року детальні правила застосування статей 85 і 86 Договору до морського транспорту [( 3 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr3-L_2010334EN.01000101-E0003)та Регламент Ради (ЄЕС) № 3577/92 від 7 грудня 1992 року щодо застосування принципу свободи надання послуг морським транспортом у державах-членах (морський каботаж) [( 4 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr4-L_2010334EN.01000101-E0004) . |

|  |  |
| --- | --- |
| (4) | Внутрішній ринок морських і внутрішніх водних пасажирських перевезень має сприяти громадянам в цілому. Отже, інваліди та особи з обмеженою рухливістю, викликані інвалідністю, віком або будь-яким іншим фактором, повинні мати можливості користуватися пасажирськими послугами та круїзами, які можна порівняти з іншими громадянами. Інваліди та особи з обмеженою рухливістю мають такі ж права, як і всі інші громадяни, щодо вільного пересування, свободи вибору та недискримінації. |

|  |  |
| --- | --- |
| (5) | Держави-члени повинні сприяти використанню громадського транспорту та використанню інтегрованих квитків, щоб оптимізувати використання та оперативну сумісність різних видів транспорту та операторів. |

|  |  |
| --- | --- |
| (6) | У світлі статті 9 Конвенції Організації Об'єднаних Націй про права інвалідів та з метою надання інвалідам та особам з обмеженими можливостями мобільності для морських та внутрішніх водних шляхів, порівнянних з іншими громадянами, правила недискримінації та допомогу під час подорожі. Отже, ці особи повинні бути прийняті до перевезення і не повинні відмовлятися від перевезення, за винятком причин, які обґрунтовані на підставі безпеки та встановлені компетентними органами. Вони повинні користуватися правом на допомогу в портах і на борту пасажирських суден. В інтересах соціальної інтеграції відповідні особи повинні отримувати цю допомогу безкоштовно. Перевізники повинні встановити умови доступу, переважно використовуючи європейську систему стандартизації. |

|  |  |
| --- | --- |
| (7) | При вирішенні питання про розробку нових портів і терміналів, а також у частині основних реконструкцій, органи, відповідальні за ці об'єкти, повинні враховувати потреби інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, зокрема, щодо доступності, приділяючи особливу увагу вимоги "дизайн для всіх". Перевізники повинні враховувати такі потреби при вирішенні питання щодо проектування нових і нещодавно відремонтованих пасажирських суден відповідно до Директиви 2006/87 / ЄС Європейського Парламенту та Ради від 12 грудня 2006 року, яка встановлює технічні вимоги до суден внутрішнього водного транспорту [( 5). )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr5-L_2010334EN.01000101-E0005) та Директиви 2009/45 / ЄС Європейського Парламенту та Ради від 6 травня 2009 року щодо правил безпеки та стандартів для пасажирських суден [( 6))](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr6-L_2010334EN.01000101-E0006) . |

|  |  |
| --- | --- |
| (8) | Допомога, надана у портах, що знаходяться на території держави-члена, повинна, серед іншого, дозволити інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями перейти від призначеного пункту прибуття до порту до пасажирського судна та від пасажирського судна до призначеного місця відправлення в порту, включаючи висадку та висадку. |

|  |  |
| --- | --- |
| (9) | При організації допомоги інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, а також підготовці персоналу, перевізники повинні співпрацювати з організаціями, що представляють інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю. У цій роботі вони також повинні брати до уваги відповідні положення Міжнародної конвенції та Кодексу про стандарти підготовки, сертифікації та вахтування моряків, а також Рекомендацію Міжнародної морської організації (ІМО) щодо проектування та експлуатації пасажирських суден для реагувати на потреби літніх людей та інвалідів. |

|  |  |
| --- | --- |
| (10) | Положення, що регулюють посадку інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю, не повинні завдавати шкоди загальним положенням, що застосовуються до посадки пасажирів, встановлених чинними міжнародними, союзними чи національними правилами. |

|  |  |
| --- | --- |
| (11) | Правові акти Союзу щодо прав пасажирів повинні враховувати потреби пасажирів, зокрема, осіб з обмеженими фізичними можливостями та інвалідів, використовувати різні види транспорту та плавно переходити між різними режимами, з урахуванням відповідних правил безпеки. експлуатації суден. |

|  |  |
| --- | --- |
| (12) | Пасажири повинні бути адекватно поінформовані у випадку скасування або затримки будь-якого пасажирського обслуговування або круїзу. Ця інформація повинна допомагати пасажирам вживати необхідних заходів і, за необхідності, отримувати інформацію про альтернативні з'єднання. |

|  |  |
| --- | --- |
| (13) | Необхідно зменшити незручності, з якими зіткнулися пасажири внаслідок відміни або тривалої затримки подорожі. З цією метою пасажирам слід адекватно доглядати і мати можливість скасувати свою подорож, а також відшкодувати свої квитки або отримати переадресацію в задовільних умовах. Адекватне розміщення пасажирів може не обов'язково складатися з готельних номерів, а також будь-якого іншого відповідного приміщення, яке доступне, залежно від обставин, що стосуються кожної конкретної ситуації, транспортних засобів пасажирів і характеристик судна. У цьому відношенні і в належним чином обґрунтованих випадках надзвичайних і невідкладних обставин перевізники повинні мати можливість повною мірою скористатися наявними відповідними об'єктами у співпраці з цивільними органами. |

|  |  |
| --- | --- |
| (14) | Перевізники повинні передбачати виплату компенсації пасажирам у разі анулювання або затримки обслуговування пасажирів на основі відсотка від ціни квитка, за винятком випадків, коли скасування або затримка виникає через погодні умови, які загрожують безпечній експлуатації судна або надзвичайних обставин, яких не можна було б уникнути, навіть якщо були вжиті всі розумні заходи. |

|  |  |
| --- | --- |
| (15) | Перевізники повинні, відповідно до загальноприйнятих принципів, нести тягар доведення того, що скасування або затримка були спричинені такими погодними умовами або надзвичайними обставинами. |

|  |  |
| --- | --- |
| (16) | Погодні умови, які загрожують безпечній експлуатації судна, повинні включати, але не обмежуватися, сильними вітрами, важким морем, сильними течіями, складними льодовиковими умовами і надзвичайно високими або низькими рівнями води, ураганами, торнадо і повені. |

|  |  |
| --- | --- |
| (17) | Надзвичайні обставини повинні включати, але не обмежуватися, стихійними лихами, такими як пожежі та землетруси, терористичні напади, війни та військові чи цивільні збройні конфлікти, повстання, військові або незаконні конфіскації, трудові конфлікти, посадку будь-якого хворого, пораненого або мертвого, пошук і рятувальні операції на морі або на внутрішніх водних шляхах, заходи, необхідні для захисту навколишнього середовища, рішення, прийняті органами управління дорожнім рухом або портові адміністрації, або рішення компетентних органів щодо громадського порядку і безпеки, а також для покриття термінових транспортних потреб. |

|  |  |
| --- | --- |
| (18) | З залученням зацікавлених сторін, професійних асоціацій та асоціацій клієнтів, пасажирів, інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю перевізники повинні співпрацювати з метою прийняття домовленостей на національному або європейському рівні щодо поліпшення догляду та допомоги, що надаються пасажирам у разі переривання подорожі особливо у випадку тривалих затримок або скасування поїздки. Національні виконавчі органи повинні бути поінформовані про ці заходи. |

|  |  |
| --- | --- |
| (19) | Суд Європейського Союзу вже постановив, що проблеми, що призводять до скасування чи затримок, можуть бути охоплені поняттям надзвичайних обставин лише в тій мірі, в якій вони виникають з подій, які не є невід'ємними для нормального здійснення діяльності перевізника занепокоєні і не піддаються фактичному контролю. Слід зазначити, що погодні умови, які загрожують безпечній експлуатації судна, дійсно виходять за рамки фактичного контролю перевізника. |

|  |  |
| --- | --- |
| (20) | Цей Регламент не повинен впливати на права пасажирів, встановлені Директивою Ради 90/314 / ЄЕС від 13 червня 1990 року щодо пакетних поїздок, пакетних відпусток та пакетних турів [( 7 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr7-L_2010334EN.01000101-E0007) . Цей Регламент не повинен застосовуватися у випадках, коли пакетний тур скасовується з інших причин, ніж скасування пасажирського обслуговування або круїзу. |

|  |  |
| --- | --- |
| (21) | Пасажири повинні бути повністю поінформовані про свої права відповідно до цього Регламенту у форматах, доступних кожному, щоб вони могли ефективно реалізувати ці права. Права пасажирів повинні включати отримання інформації про пасажирський сервіс або круїз до і під час подорожі. Вся необхідна інформація, що надається пасажирам, також повинна надаватися у форматах, доступних для осіб з обмеженими фізичними можливостями та осіб з обмеженою рухливістю, з такими доступними форматами, що дозволяють пасажирам отримувати доступ до тієї самої інформації, використовуючи, наприклад, текстовий, шрифт Брайля, аудіо, відео та / або електронний . |

|  |  |
| --- | --- |
| (22) | Пасажири повинні мати можливість реалізувати свої права за допомогою відповідних і доступних процедур подання скарг, що здійснюються перевізниками та операторами терміналів у відповідних сферах їх компетенції або, залежно від обставин, шляхом подання скарг до органу або органів, призначених для цього відповідної держави-члена. Перевізники та оператори терміналів повинні відповідати на скарги пасажирів протягом встановленого періоду часу, маючи на увазі, що нереакція на скаргу може бути порушена проти них. |

|  |  |
| --- | --- |
| (23) | Беручи до уваги процедури, встановлені державою-членом для подання скарг, скаргу щодо допомоги в порту або на борту судна переважно слід направляти до органу або органів, призначених для виконання цього Регламенту в державі-члені, де порт посадки розташований, а для пасажирських перевезень з третьої країни, де розташований порт висадки. |

|  |  |
| --- | --- |
| (24) | Держави-члени повинні забезпечити дотримання цього Регламенту та призначити компетентний орган або органи для виконання завдань нагляду та виконання. Це не впливає на права пасажирів звертатися до судів з правовими компенсаціями відповідно до національного законодавства. |

|  |  |
| --- | --- |
| (25) | Орган або органи, призначені для виконання цього Регламенту, повинні бути незалежними від комерційних інтересів. Кожна держава-член повинна призначити принаймні один орган, який, коли це буде застосовано, повинен мати повноваження та можливість розслідувати індивідуальні скарги та сприяти врегулюванню спорів. Пасажири повинні мати право на отримання обґрунтованої відповіді від призначеного органу протягом розумного періоду часу. Враховуючи важливість надійних статистичних даних для виконання цього Регламенту, зокрема, для забезпечення узгодженого застосування в усьому Союзі, звіти, підготовлені цими органами, повинні, якщо це можливо, включати статистичні дані щодо скарг та їх результатів. |

|  |  |
| --- | --- |
| (26) | Держави-члени повинні встановити штрафні санкції, що застосовуються до порушень цього Регламенту, та забезпечити застосування цих санкцій. Такі санкції повинні бути ефективними, пропорційними та переконливими. |

|  |  |
| --- | --- |
| (27) | Оскільки цілі цього Регламенту, а саме забезпечення високого рівня захисту та допомоги пасажирам у всіх державах-членах, а також забезпечення того, щоб економічні агенти працювали у гармонізованих умовах на внутрішньому ринку, не можуть бути достатньо досягнуті державами-членами і тому можуть Через масштаб і наслідки дії, які можна краще досягти на рівні Союзу, Союз може приймати заходи відповідно до принципу субсидіарності, як це визначено у статті 5 Договору про Європейський Союз. Відповідно до принципу пропорційності, викладеного в цій статті, цей Регламент не виходить за межі того, що необхідно для досягнення цих цілей. |

|  |  |
| --- | --- |
| (28) | Застосування цього Регламенту має ґрунтуватися на Регламенті (ЄС) № 2006/2004 Європейського Парламенту та Ради від 27 жовтня 2004 року про співробітництво між національними органами, відповідальними за виконання законів про захист прав споживачів (Регламент про співробітництво у сфері захисту прав споживачів) [( 8 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr8-L_2010334EN.01000101-E0008) . Тому цей Регламент має бути відповідним чином змінено. |

|  |  |
| --- | --- |
| (29) | Директива 95/46 / ЄС Європейського Парламенту та Ради від 24 жовтня 1995 року про захист фізичних осіб у зв'язку з обробкою персональних даних та про вільний рух таких даних [( 9 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr9-L_2010334EN.01000101-E0009) повинна суворо дотримуватися та виконуватись у порядку гарантувати повагу до приватного життя фізичних та юридичних осіб, а також забезпечити, щоб затребувана інформація та звіти слугували виключно для виконання зобов'язань, викладених у цьому Регламенті, і не використовуються на шкоду таким особам. |

|  |  |
| --- | --- |
| (30) | Цей Регламент поважає основні права і дотримується принципів, визнаних, зокрема, Хартією основних прав Європейського Союзу, як зазначено у статті 6 Договору про Європейський Союз, |

УСТАНОВЛЕНО ЦЕ РЕГЛАМЕНТ:

**Розділ I**

**ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

*Стаття 1*

**Тема**

Цей Регламент встановлює правила для морського та внутрішнього водного транспорту стосовно наступного:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | недискримінація між пасажирами щодо умов перевезення, що пропонуються перевізниками; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | недискримінація та допомога інвалідам та особам з обмеженою рухливістю; |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | права пасажирів у випадках скасування або затримки; |

|  |  |
| --- | --- |
| (d) | мінімальна інформація, що надається пасажирам; |

|  |  |
| --- | --- |
| (e) | обробка скарг; |

|  |  |
| --- | --- |
| (f) | загальні правила виконання. |

*Стаття 2*

**Область застосування**

1. Цей Регламент застосовується до пасажирів, які подорожують: \ t

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | на пасажирські перевезення, де порт посадки знаходиться на території держави-члена; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | на пасажирські перевезення, де порт посадки розташований за межами території держави-члена, а порт висадки знаходиться на території держави-члена, за умови, що послуга здійснюється перевізником на території Союзу, як це визначено у статті 3 (e) ; |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | на круїзі, де порт посадки знаходиться на території держави-члена. Однак статті 16 (2), 18, 19 і 20 (1) і (4) не застосовуються до цих пасажирів. |

2. Цей Регламент не застосовується стосовно пасажирів, які подорожують: \ t

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | на суднах, які мають до 12 пасажирів; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | на суднах, які мають екіпаж, відповідальний за експлуатацію судна, що складається не більше ніж з трьох осіб або якщо відстань загального пасажирського обслуговування менше 500 метрів, в одну сторону; |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | екскурсійні та екскурсійні тури, крім круїзів; або |

|  |  |
| --- | --- |
| (d) | на суднах, що не приводяться в рух механічними засобами, а також оригінальні та окремі репліки історичних пасажирських суден, розроблених до 1965 року, побудованих переважно з оригінальних матеріалів, сертифікованих для перевезення до 36 пасажирів. |

3. Держави-члени можуть протягом 2 років, починаючи з 18 грудня 2012 року, звільнити від застосування цього Регламенту морські судна довжиною менше 300 тонн, що експлуатуються у внутрішньому транспорті, за умови, що права пасажирів відповідно до цього Регламенту належним чином забезпечуються відповідно до цього Регламенту. національне законодавство.

4. Держави-члени можуть звільнити від застосування цього Регламенту пасажирські послуги, що покриваються зобов'язаннями з державної служби, контрактами на надання державних послуг або інтегрованими послугами, за умови, що права пасажирів відповідно до цього Регламенту гарантовані відповідно до національного законодавства.

5. Без шкоди Директиві 2006/87 / ЄС та Директиві 2009/45 / ЄС, ніщо в цьому Регламенті не повинно становити технічні вимоги, що встановлюють зобов'язання перевізникам, операторам терміналів або іншим суб'єктам щодо модифікації або заміни суден, інфраструктури, портів або портові термінали.

*Стаття 3*

**Визначення**

Для цілей цього Регламенту застосовуються такі визначення:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | "особа з обмеженими можливостями" або "особа з обмеженою рухливістю" означає будь-яку особу, чия мобільність при використанні транспорту зменшується внаслідок будь-якої фізичної непрацездатності (сенсорної або рухової, постійної чи тимчасової), інтелектуальної недостатності або порушення, або будь-якої іншої причини інвалідності, або внаслідок віку, і чия ситуація потребує належної уваги та адаптації до його особливих потреб, які надаються всім пасажирам; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | "територія держави-члена" означає територію, до якої застосовується Договір про функціонування Європейського Союзу, як зазначено в статті 355, згідно з викладеними в ній умовами; |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | "умови доступу" означають відповідні стандарти, керівні принципи та інформацію про доступність портових терміналів і кораблів, включаючи їхні засоби для інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю; |

|  |  |
| --- | --- |
| (d) | "перевізник" означає фізичну або юридичну особу, яка не є туроператором, туристичним агентом або продавцем квитків, що надає послуги з перевезення пасажирів або круїзи широкій громадськості; |

|  |  |
| --- | --- |
| (e) | "Перевізник у Союзі" означає перевізника, створеного на території держави-члена або пропонуючи перевезення пасажирськими перевезеннями, що здійснюються до або з території держави-члена; |

|  |  |
| --- | --- |
| (f) | "послуга пасажира" означає службу в комерційних пасажирських перевезеннях морським або внутрішніми водними шляхами, що експлуатується відповідно до опублікованого розкладу; |

|  |  |
| --- | --- |
| (g) | "інтегровані послуги" означають взаємопов'язані транспортні послуги в межах визначеної географічної зони з єдиним інформаційним сервісом, схемою продажу квитків та графіком; |

|  |  |
| --- | --- |
| (h) | «фактичний перевізник» означає особу, що не є перевізником, яка фактично виконує перевезення повністю або частково; |

|  |  |
| --- | --- |
| (i) | "внутрішній водний шлях" означає природний або штучний судноплавний внутрішній водний об'єкт або систему взаємопов'язаних водних об'єктів, що використовуються для транспортування, наприклад, озера, річки або канали або будь-яка їх комбінація; |

|  |  |
| --- | --- |
| j) | "порт" означає місце або географічну зону, що складається з таких покращувальних робіт і споруд, які дозволяють приймати судна, з яких пасажири регулярно висаджуються або висаджуються; |

|  |  |
| --- | --- |
| (k) | "портовий термінал" означає термінал, який укомплектований перевізником або оператором терміналу, в порту з засобами, такими як реєстрація, лічильники квитків або салони, і персонал для посадки або висадки пасажирів, які подорожують пасажирськими перевезеннями або на круїз; |

|  |  |
| --- | --- |
| (l) | "судно" означає судно, яке використовується для навігації на морі або на внутрішніх водних шляхах; |

|  |  |
| --- | --- |
| (м) | «договір про перевезення» означає договір перевезення між перевізником і пасажиром для надання однієї або більше пасажирських послуг або круїзів; |

|  |  |
| --- | --- |
| (n) | "квиток" означає дійсний документ або інші докази договору про перевезення; |

|  |  |
| --- | --- |
| (o) | "Продавець квитків" означає будь-якого продавця, який укладає транспортні договори від імені перевізника; |

|  |  |
| --- | --- |
| (p) | "турагент" означає будь-якого продавця, який діє від імені пасажира або туроператора для укладання договорів про перевезення; |

|  |  |
| --- | --- |
| (q) | "туроператор" означає організатора або продавця, що не є перевізником, у значенні статті 2 (2) та (3) Директиви 90/314 / ЄЕС; |

|  |  |
| --- | --- |
| (r) | "бронювання" означає бронювання певного відправлення пасажирського сервісу або круїзу; |

|  |  |
| --- | --- |
| s | "оператор терміналу" означає приватний або державний орган на території держави-члена, відповідальний за адміністрування та управління портовим терміналом; |

|  |  |
| --- | --- |
| (t) | "круїз" означає транспортну послугу морським або внутрішнім водним транспортом, що експлуатується виключно з метою задоволення або відпочинку, доповнюється житлом та іншими засобами, що перевищують два ночі на борту; |

|  |  |
| --- | --- |
| (u) | «транспортний інцидент» означає корабельна аварія, перекидання, зіткнення або задихання судна, вибух або пожежа на судні або дефект на судні. |

*Стаття 4*

**Квитки та недискримінаційні умови договору**

1. Перевізник видає пасажиру квиток, якщо за національним законодавством інші документи не дають права на перевезення. Квиток може бути оформлений в електронному вигляді.

2. Без шкоди для соціальних тарифів, умови контракту та тарифи, що застосовуються перевізниками або продавцями квитків, пропонуються широкій громадськості без будь-якої прямої або непрямої дискримінації на підставі громадянства кінцевого споживача або місця встановлення перевізників або квитків постачальників в межах Союзу.

*Стаття 5*

**Інші виконавці**

1. Якщо виконання зобов'язань за цим Регламентом було покладено на фактичного перевізника, продавця або будь-яку іншу особу, перевізник, турагент, туроператор або оператор терміналу, який довірив такі зобов'язання, несе відповідальність за дії та бездіяльність тієї сторони, що виконує, що діє в межах сфери роботи цієї сторони.

2. На додаток до пункту 1, сторона, якій здійснюється виконання зобов'язання перевізником, турагентом, туроператором або оператором терміналу, підпадає під дію положень цього Регламенту, включаючи положення про зобов'язання та захист, стосовно довіреного зобов'язання.

*Стаття 6*

**Виключення з відмови**

Права та обов'язки, передбачені цим Регламентом, не повинні бути скасовані або обмежені, зокрема, шляхом відступу або обмежувального положення в транспортному договорі.

**Розділ II**

**ПРАВА ОСІБ ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ РОЗВИТОКІВ З Зменшеною рухомістю**

*Стаття 7*

**Право на транспорт**

1. Перевізники, туристичні агенти та туроператори не повинні відмовлятися приймати застереження, видавати або іншим чином надавати квиток, або відправляти осіб на підставі інвалідності або обмеженої мобільності як такої.

2. Застереження та квитки пропонуються інвалідам та особам з обмеженою рухливістю без додаткових витрат за тих самих умов, що застосовуються до всіх інших пасажирів.

*Стаття 8*

**Винятки та особливі умови**

1. В порядку відступу від статті 7 (1) перевізники, туристичні агенти та туроператори можуть відмовитися прийняти бронювання, видати або іншим чином надати квиток або висадити інваліда або особу з обмеженою рухливістю:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | для того, щоб відповідати застосованим вимогам безпеки, встановленим міжнародним, союзним або національним законодавством або з метою задоволення вимог безпеки, встановлених компетентними органами; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | якщо конструкція інфраструктури та обладнання пасажирського судна або порту, включаючи портові термінали, унеможливлює здійснення посадки, висадки або перевезення зазначеної особи безпечним чи оперативно можливим способом. |

2. У разі відмови прийняти застереження або видавати або іншим чином надавати квиток на підставах, зазначених у пункті 1, перевізники, туристичні агенти та туроператори повинні докладати всіх розумних зусиль, щоб запропонувати зацікавленій особі прийнятну альтернативу перевезення на пасажирському транспорті або круїз, який виконує перевізник.

3. Якщо інвалід або особа з обмеженою рухливістю, яка має бронювання або має квиток і виконала вимоги, зазначені в статті 11 (2), тим не менше відмовляється від посадки на основі цього Регламенту, що ця особа, і будь-якому супроводжуючому особі, зазначеному в пункті 4 цієї статті, пропонується вибір між правом на відшкодування та повторною маршрутизацією, як це передбачено в Додатку I. Право на вибір зворотного шляху або повторна маршрутизація має бути умовним дотримання всіх вимог безпеки.

4. У випадках, коли це є абсолютно необхідним і на тих самих умовах, що визначені в пункті 1, перевізники, туристичні агенти та туроператори можуть вимагати, щоб інвалід або особа з обмеженою рухливістю супроводжувалася іншою особою, яка здатна надати допомогу, необхідну для інвалідів особа або особа з обмеженою рухливістю. Що стосується пасажирських перевезень, така супроводжуюча особа повинна перевозитися безкоштовно.

5. Якщо перевізники, туристичні агенти та туроператори можуть звернутися до пунктів 1 або 4, вони повинні негайно повідомити інваліда або особу з обмеженою рухливістю про конкретні причини цього. На прохання інвалід або особа з обмеженою рухливістю повідомляють про ці причини письмово, не пізніше ніж через п'ять робочих днів після запиту. У разі відмови відповідно до пункту 1 (a), необхідно звернутися до відповідних вимог безпеки.

*Стаття 9*

**Доступність та інформація**

1. У співпраці з організаціями, що представляють інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю, перевізники та оператори терміналів повинні, у відповідних випадках через свої організації, встановити, або мати, недискримінаційні умови доступу для перевезення інвалідів та осіб з обмеженими можливостями. мобільність і супроводжуючих осіб. Умови доступу повинні бути надіслані до запиту національним органам правозастосування.

2. Умови доступу, передбачені в пункті 1, повинні бути оприлюднені публічно перевізниками та операторами терміналів фізично або в Інтернеті, у доступних форматах за запитом, і на тих же мовах, на яких інформація загалом доступна для всіх пасажирів. Особлива увага повинна приділятися потребам інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю.

3. Туроператори надають доступ до умов доступу, передбачених у пункті 1, які застосовуються до поїздок, що входять у пакетну поїздку, пакетні відпустки та пакетні тури, які вони організовують, продають або пропонують на продаж.

4. Перевізники, туристичні агенти та туроператори повинні забезпечити, щоб уся відповідна інформація, включаючи онлайн-бронювання та інформацію, що стосується умов перевезення, інформації про поїздки та умов доступу, доступна у відповідних і доступних для інвалідів та осіб з обмеженими фізичними можливостями форматах. Особи, яким потрібна допомога, отримують підтвердження такої допомоги будь-якими доступними засобами, включаючи електронні засоби або службу коротких повідомлень (SMS).

*Стаття 10*

**Право на допомогу в портах і на борту суден**

З урахуванням умов доступу, передбачених у статті 9 (1), перевізники та оператори терміналів у межах своїх відповідних областей компетенції надають допомогу безкоштовно інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, як зазначено у Додатках II та III, портів, включаючи посадку та висадку, а також на борту суден. Допомога, якщо це можливо, буде адаптована до індивідуальних потреб інваліда або особи з обмеженою рухливістю.

*Стаття 11*

**Умови надання допомоги**

1. Перевізники та оператори терміналів у відповідних сферах своєї компетенції надають допомогу інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, як зазначено у статті 10, за умови, що: \ t

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | перевізник або оператор терміналу повідомляється будь-якими доступними засобами, у тому числі електронними засобами або SMS, про потребу особи у такій допомозі не пізніше ніж за 48 годин до необхідності надання допомоги, якщо між пасажиром та перевізником не буде узгоджено більш короткий період. або оператор терміналу; і |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (b) | особа з обмеженими фізичними можливостями або особа з обмеженою рухливістю представляються у порту або у визначеному пункті, як зазначено у статті 12 (3):

|  |  |
| --- | --- |
| (i) | у час, передбачений письмово-носієм перевізника, який не повинен перевищувати 60 хвилин до опублікованого часу посадки; або |

|  |  |
| --- | --- |
| (ii) | якщо не передбачено часу на посадку, не пізніше ніж за 60 хвилин до опублікованого часу відправлення, якщо між пасажиром і оператором або оператором терміналу не буде досягнуто більш короткого терміну. |

 |

2. На додаток до пункту 1, інваліди або особи з обмеженою рухливістю повідомляють перевізника, під час бронювання або попередньої купівлі квитка, про їхні конкретні потреби щодо розміщення, розміщення або необхідних послуг або їх необхідності медичного обладнання, за умови, що на той час відома необхідність.

3. Повідомлення, зроблене відповідно до пунктів 1 (а) і 2, завжди може бути надане турагенту або туроператору, з якого був придбаний квиток. Якщо квиток дозволяє багаторазові подорожі, достатньо одного повідомлення, якщо надається відповідна інформація про час наступних поїздок. Пасажир отримує підтвердження про те, що потреби допомоги були повідомлені відповідно до вимог пунктів 1 (а) та 2.

4. Якщо повідомлення не подається відповідно до пунктів 1 (а) і 2, перевізники та оператори терміналів повинні вживати всіх розумних зусиль для забезпечення надання такої допомоги таким чином, щоб інвалід або особа з обмеженою рухливістю могли висаджуватися, висаджуватися і подорожувати на кораблі.

5. Якщо інвалід або особа з обмеженою рухливістю супроводжується визнаною собакою-помічником, ця собака розміщується разом з цією особою, за умови, що перевізник, турагент або туроператор отримують повідомлення у відповідності з чинними національними правилами щодо перевезення визнаних собак допомоги на пасажирських суднах, де такі правила існують.

*Стаття 12*

**Отримання повідомлень та призначення місць зустрічей**

1. Перевізники, оператори терміналів, туристичні агенти та туроператори повинні вживати всіх заходів, необхідних для запиту на повідомлення, та для отримання повідомлень, зроблених відповідно до статті 11 (1) (a) та 11 (2). Це зобов'язання застосовується до всіх пунктів продажу, включаючи продаж по телефону та через Інтернет.

2. Якщо туристичні агенти або туроператори отримують повідомлення, про яке йдеться в пункті 1, вони повинні в межах свого звичайного робочого часу негайно передавати інформацію перевізнику або оператору терміналу.

3. Перевізники та оператори терміналів повинні визначити точку всередині або за межами портових терміналів, на яких інваліди або особи з обмеженою рухливістю можуть оголосити про свій прибуття та звернутися за допомогою. Цей пункт повинен бути чітко позначений і повинен надавати основну інформацію про портовий термінал і надану допомогу в доступних форматах.

*Стаття 13*

**Стандарти якості для допомоги**

1. Оператори терміналів та перевізники, які експлуатують портові термінали або пасажирські перевезення загальною кількістю понад 100 000 перевезень пасажирів упродовж попереднього календарного року, у відповідних сферах своєї компетенції встановлюють стандарти якості для допомоги, зазначеної у Додатках II та III та у відповідних випадках через свої організації визначати потреби у ресурсах для дотримання цих стандартів у співпраці з організаціями, що представляють інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю.

2. При встановленні стандартів якості повністю враховується міжнародно визнана політика та кодекси поведінки щодо полегшення перевезення інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю, зокрема Рекомендації ІМО щодо проектування та експлуатації пасажирських суден для надання допомоги літнім людям потреби інвалідів.

3. Стандарти якості, передбачені в пункті 1, повинні бути оприлюднені операторами терміналів і перевізниками фізично або в Інтернеті в доступних форматах і на тих мовах, на яких інформація, як правило, доступна всім пасажирам.

*Стаття 14*

**Навчання та інструкції**

Без шкоди для Міжнародної конвенції та Кодексу про стандарти підготовки, сертифікації та вахти моряків та правил, прийнятих відповідно до Переглянутої конвенції про рейнське судноплавство та Конвенції про режим навігації по Дунаю, перевізників і, де це можливо, операторів терміналів встановлюють процедури навчання, пов'язані з інвалідністю, включаючи інструкції, та забезпечують:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | їх персонал, включаючи працівників будь-якої іншої виконавчої сторони, що надає безпосередню допомогу інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, проходять навчання або інструктаж, як описано в Додатку IV, Частини А і В; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | їхній персонал, який інакше відповідає за бронювання та продаж квитків або посадки та висадки, включаючи ті, що використовуються будь-якою іншою виконавчою стороною, проходять навчання або інструктування, як описано в Додатку IV, Частина А; і |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | категорії персоналу, зазначені у пунктах (a) та (b), підтримують свої компетенції, наприклад, за допомогою інструкцій або курсів підвищення кваліфікації, коли це доречно. |

*Стаття 15*

**Компенсація за техніку мобільності або інше обладнання**

1. Перевізники та оператори терміналів несуть відповідальність за втрату внаслідок втрати або пошкодження обладнання для мобільності або іншого спеціального обладнання, яке використовується інвалідом або особою з обмеженою рухливістю, якщо інцидент, що спричинив збиток, був обумовлений вини або недбалість перевізника або оператора терміналу. Порушення або недбалість перевізника вважається втратою, заподіяною транспортним інцидентом.

2. Компенсація, зазначена в пункті 1, повинна відповідати вартості заміни відповідного обладнання або, якщо це застосовне, витрат, пов'язаних з ремонтом.

3. Параграфи 1 і 2 не застосовуються, якщо стаття 4 Регламенту (ЄС) № 392/2009 Європейського Парламенту та Ради від 23 квітня 2009 року про відповідальність перевізників пасажирів по морю в разі аварій [( 10 ).](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr10-L_2010334EN.01000101-E0010) застосовується.

4. Крім того, необхідно докласти всіх зусиль для швидкого надання тимчасового обладнання для заміни, яке є відповідною альтернативою.

**Розділ III**

**ОБОВ'ЯЗКИ ПЕРЕВЕЗЕНЬ ТА ТЕРМІНАЛЬНИХ ОПЕРАТОРІВ В ПЕРЕБІГАХ**

*Стаття 16*

**Інформація в разі скасування або затримки виїзду**

1. У разі скасування або затримки відправлення пасажирської служби або круїзу пасажири, що вилітають з портових терміналів або, якщо можливо, пасажири, що вилітають з портів, повинні бути проінформовані перевізником або, якщо це необхідно, оператором терміналу. ситуації якомога швидше і в будь-якому випадку не пізніше ніж через 30 хвилин після запланованого часу відправлення, а також передбачуваного часу відправлення та очікуваного часу прибуття, як тільки ця інформація буде доступна.

2. Якщо пасажири пропустили сполучне транспортне обслуговування через скасування або затримки, перевізник і, за необхідності, оператор терміналу повинні докласти обґрунтовані зусилля для інформування відповідних пасажирів про альтернативні з'єднання.

3. Перевізник або, де це доречно, оператор терміналу повинен забезпечити, щоб інваліди або особи з обмеженою рухливістю отримували інформацію, необхідну відповідно до пунктів 1 і 2, у доступних форматах.

*Стаття 17*

**Допомога в разі скасування або затримки виїзду**

1. Якщо перевізник обґрунтовано очікує, що від'їзд пасажирського сервісу або круїз буде скасований або затриманий більш ніж на 90 хвилин після запланованого часу відправлення, пасажирам, що вилітають з портових терміналів, пропонується безкоштовно закуски, харчування або прохолодні напої розумне відношення до часу очікування, за умови, що вони є доступними або обґрунтовано надаються.

2. У разі скасування або затримки у від'їзді, коли перебування одного або більше ночей або перебування, додатково до передбаченого пасажиром, є необхідним, якщо і коли це фізично можливо, перевізник повинен запропонувати пасажирам, що вилітають з портових терміналів, безкоштовно, належне розміщення на борту або на березі, а також транспорт до та з портового терміналу та місце проживання на додаток до закусок, страв або закусок, передбачених у пункті 1. Для кожного пасажира перевізник може обмежити загальну вартість розміщення на березі, не включаючи транспорт до і з портового терміналу та місця проживання, до 80 євро за ніч, максимум на три ночі.

3. При застосуванні пунктів 1 і 2 перевізник повинен приділяти особливу увагу потребам інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю та будь-яким супроводжуючим особам.

*Стаття 18*

**Переадресація та відшкодування у випадку анулювання або затримки виїзду**

1. Якщо перевізник обґрунтовано очікує, що послуга пасажира буде анульована або затримана у від'їзді з портового терміналу більше ніж на 90 хвилин, пасажиру негайно пропонується вибір між:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | переадресація до кінцевого пункту призначення, при порівнянних умовах, як це визначено у договорі про перевезення, при першій можливості та без додаткових витрат; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | відшкодування вартості квитка та, у відповідних випадках, безкоштовне повернення до першої точки відправлення, як це визначено у договорі про перевезення, при першій можливості. |

2. Якщо пасажирський сервіс скасовується або затримується при виїзді з порту на більш ніж 90 хвилин, пасажири мають право на таку переадресацію або відшкодування вартості квитка від перевізника.

3. Виплата відшкодування, передбачена в пунктах 1 (b) та 2, здійснюється протягом 7 днів, готівкою, електронним банківським переказом, банківським замовленням або банківським чеком, повної вартості квитка за ціною, за якою його було придбано для частини або частин не здійсненої подорожі, а також для частини або частин, які вже були зроблені, коли поїздка більше не виконує жодних цілей стосовно оригінального плану подорожі пасажира. Якщо пасажир погоджується, повна компенсація може також бути сплачена у формі ваучерів та / або інших послуг у розмірі, еквівалентному ціні, за яку придбаний квиток, за умови, що умови є гнучкими, особливо щодо терміну дії та призначення.

*Стаття 19*

**Компенсація ціни квитка в разі затримки прибуття**

1. Не втрачаючи права на перевезення, пасажири можуть вимагати від перевізника компенсацію, якщо їм загрожує затримка прибуття до кінцевого пункту призначення, як зазначено в договорі про перевезення. Мінімальний рівень компенсації становить 25% від вартості квитка при затримці принаймні:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | 1 годину у випадку запланованої подорожі до 4 годин; |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | 2 години у випадку запланованої поїздки більше 4 годин, але не більше 8 годин; |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | 3 години у випадку запланованої поїздки більше 8 годин, але не більше 24 годин; або |

|  |  |
| --- | --- |
| (d) | 6 годин у випадку запланованої поїздки більше 24 годин. |

Якщо затримка перевищує подвійний час, зазначений у пунктах (a) - (d), компенсація становить 50% від вартості квитка.

2. Пасажири, які мають проїзний або сезонний квиток, і які стикаються з періодичними затримками приїзду протягом свого терміну дії, можуть вимагати адекватної компенсації відповідно до домовленостей про компенсацію перевізника. Ці домовленості повинні містити критерії визначення затримки прибуття та розрахунку компенсації.

3. Компенсація підраховується за ціною, яку фактично сплатив пасажир за відкладене обслуговування пасажирів.

4. Якщо транспорт здійснюється на зворотній дорозі, компенсація за затримку прибуття або на виїзну, або на зворотну частину повинна обчислюватися у відношенні половини ціни, яку сплачує транспортний сервіс.

5. Компенсація виплачується протягом 1 місяця після подання прохання про компенсацію. Компенсація може бути виплачена у ваучерах та / або інших послугах, за умови, що умови є гнучкими, особливо щодо терміну дії та місця призначення. Компенсація виплачується грошима на прохання пасажира.

6. Компенсація ціни квитка не зменшується на витрати, пов'язані з фінансовими операціями, такими як збори, телефонні витрати або марки. Перевізники можуть запровадити мінімальний поріг, за якого виплати компенсацій не виплачуватимуться. Цей поріг не повинен перевищувати 6 євро.

*Стаття 20*

**Звільнення**

1. Статті 17, 18 і 19 не поширюються на пасажирів з відкритими квитками, якщо час відправлення не визначений, за винятком пасажирів, які мають проїзний квиток або абонемент.

2. Статті 17 і 19 не застосовуються, якщо пасажир поінформований про відміну або затримку до придбання квитка, або якщо відміна або затримка виникла з вини пасажира.

3. Стаття 17 (2) не застосовується, якщо перевізник доводить, що скасування або затримка спричинені погодними умовами, що загрожують безпечній експлуатації судна.

4. Стаття 19 не застосовується, якщо перевізник доводить, що скасування або затримка спричинені погодними умовами, що загрожують безпечній експлуатації судна, або надзвичайними обставинами, що перешкоджають виконанню послуг пасажира, яких не можна було б уникнути, навіть якщо всі обґрунтовані заходи були взяті.

*Стаття 21*

**Подальші претензії**

Ніщо в цьому Регламенті не перешкоджає пасажирам вимагати відшкодування збитків відповідно до національного законодавства стосовно збитків, що виникають в результаті скасування або затримки транспортних послуг до національних судів, у тому числі відповідно до Директиви 90/314 / ЄЕС.

**Розділ IV**

**ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ПРО ІНФОРМАЦІЮ ТА СКАРГИ**

*Стаття 22*

**Право на інформацію про поїздки**

Перевізники та оператори терміналів у відповідних сферах своєї компетенції надають пасажирам адекватну інформацію протягом усього періоду їх подорожі у форматах, доступних для всіх, та на тих же мовах, де вони, як правило, надаються всім пасажирам. Особлива увага повинна приділятися потребам інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю.

*Стаття 23*

**Інформація про права пасажирів**

1. Перевізники, оператори терміналів і, коли це доречно, портові органи, у межах своїх відповідних областей компетенції забезпечують, щоб інформація про права пасажирів згідно з цим Регламентом публічно доступна на борту суден, в портах, якщо це можливо, і в порту терміналів. Інформація повинна бути надана, наскільки це можливо, у доступних форматах і на тих же мовах, що й ті, в яких інформація, як правило, доступна всім пасажирам. При наданні такої інформації особлива увага приділяється потребам інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю.

2. З метою виконання вимог щодо інформації, зазначених у пункті 1, перевізники, оператори терміналів та, коли це доречно, портові органи, можуть використовувати резюме положень цього Регламенту, підготовлені Комісією на всіх офіційних мовах установ Європейського Союзу.

3. Перевізники, оператори терміналів і, коли це доречно, портові органи повинні інформувати пасажирів належним чином на борту суден, в портах, якщо це можливо, і в портових терміналах, про контактні дані органу примусу, призначеного відповідною державою-членом відповідно до до статті 25 (1).

*Стаття 24*

**Скарги**

1. Перевізники та оператори терміналів встановлюють або мають у своєму розпорядженні доступний механізм розгляду скарг щодо прав та зобов'язань, охоплених цим Регламентом.

2. Якщо пасажир, на який поширюється дія цього Регламенту, хоче подати скаргу перевізнику або оператору терміналу, він повинен подати його протягом 2 місяців з дати, коли послуга була виконана або коли послуга повинна бути виконана. Протягом 1 місяця з моменту отримання скарги перевізник або оператор терміналу повинен повідомити пасажира, що його скарга була обґрунтована, відхилена або все ще розглядається. Час, необхідний для надання остаточної відповіді, не повинен перевищувати 2 місяців з моменту отримання скарги.

**Розділ V**

**ВИКОНАННЯ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ОРГАНИ ЗДІЙСНЕННЯ**

*Стаття 25*

**Національні виконавчі органи**

1. Кожна держава-член призначає новий або існуючий орган або органи, відповідальні за виконання цього Регламенту, стосовно пасажирських послуг і круїзів з портів, розташованих на її території, і пасажирських послуг з третьої країни до таких портів. Кожен орган повинен вжити заходів, необхідних для забезпечення дотримання цього Регламенту.

Кожен орган повинен у своїй організації, рішеннях щодо фінансування, юридичній структурі та прийнятті рішень бути незалежним від комерційних інтересів.

2. Держави-члени інформують Комісію про орган або органи, призначені відповідно до цієї статті.

3. Будь-який пасажир може подати скаргу відповідно до національного законодавства до компетентного органу, визначеного відповідно до пункту 1, або до будь-якого іншого компетентного органу, призначеного державою-членом, щодо передбачуваного порушення цього Регламенту. Компетентний орган повинен надати пасажирам обґрунтовану відповідь на їхню скаргу протягом розумного періоду часу.

Держава-член може вирішити:

|  |  |
| --- | --- |
| (а) | щоб пасажир, як перший крок, подав скаргу, що охоплюється цим Регламентом, перевізнику або оператору терміналу; та / або |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | що національний виконавчий орган або будь-який інший компетентний орган, призначений державою-членом, повинен діяти як орган оскарження скарг, не вирішених відповідно до статті 24. \ t |

4. Держави-члени, які вирішили звільнити певні послуги відповідно до статті 2 (4), повинні забезпечити наявність порівнянного механізму забезпечення прав пасажирів.

*Стаття 26*

**Звіт про виконання**

До 1 червня 2015 року та кожні два роки після цього виконавчі органи, призначені відповідно до статті 25, публікують звіт про свою діяльність у попередні два календарні роки, що містить, зокрема, опис заходів, вжитих для реалізації положень цього Регламенту, деталі застосованих санкцій та статистики щодо скарг та застосованих санкцій.

*Стаття 27*

**Співпраця між органами виконавчої влади**

Національні правоохоронні органи, зазначені у статті 25 (1), обмінюються інформацією про свою роботу та принципи та практику прийняття рішень в обсязі, необхідному для послідовного застосування цього Регламенту. Комісія повинна підтримувати їх у цьому завданні.

*Стаття 28*

**Штрафи**

Держави-члени встановлюють правила щодо санкцій, що застосовуються до порушень положень цього Регламенту, і вживають усіх заходів, необхідних для забезпечення їх виконання. Передбачені санкції повинні бути ефективними, пропорційними та переконливими. Держави-члени повідомляють Комісії про ці правила та заходи до 18 грудня 2012 року та негайно повідомляють про будь-які подальші поправки, які впливають на них.

**Глава VI**

**ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

*Стаття 29*

**Звіт**

Комісія доповідає Європейському Парламенту та Раді до 19 грудня 2015 року про роботу та наслідки цього Регламенту. Доповідь супроводжується, у разі необхідності, законодавчими пропозиціями, які більш детально впроваджують положення цього Регламенту або вносять поправки до нього.

*Стаття 30*

**Поправка до Регламенту (ЄС) № 2006/2004**

У Додатку до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 додається наступний пункт:

|  |  |
| --- | --- |
| '18. | Регламент (ЄС) № 1177/2010 Європейського Парламенту та Ради від 24 листопада 2010 року щодо прав пасажирів під час подорожей морським та внутрішнім водним шляхом [( 11 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntr11-L_2010334EN.01000101-E0011) . |

*Стаття 31*

**Набуття чинності**

Цей Регламент набирає чинності на 20 день після його опублікування в *Офіційному віснику Європейського Союзу* .

Він застосовується з 18 грудня 2012 року.

Цей Регламент є обов'язковим у повному обсязі та прямо застосовується у всіх державах-членах.

Вчинено в Страсбурзі 24 листопада 2010 року.

*Для Європейського парламенту*

*Президент*

J. BUZEK

*Для Ради*

*Президент*

О. ЧАСТЕЛЬ

[( 1 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc1-L_2010334EN.01000101-E0001)  [ОВ C 317, 23.12.2009, с. 89](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:C:2009:317:TOC) .

[( 2 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc2-L_2010334EN.01000101-E0002)   Позиція Європейського Парламенту від 23 квітня 2009 року ( [OJ C 184 E, 8.7.2010, p. 293](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:C:2010:184E:TOC) ), позиція Ради у першому читанні від 11 березня 2010 року ( [ОВ C 122 E, 11.5.2010 р., С. 19](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:C:2010:122E:TOC) ), позиція Європейського Парламенту від 6 липня 2010 року (ще не опублікована в Офіційному віснику) та рішення Ради від 11 жовтня 2010 року.

[( 3 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc3-L_2010334EN.01000101-E0003)  [ОВ L 378, 31.12.1986 р., Стор. 4](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:1986:378:TOC) .

[( 4 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc4-L_2010334EN.01000101-E0004)  [ОВ L 364, 12.12.1992, с. 7](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:1992:364:TOC) .

[( 5 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc5-L_2010334EN.01000101-E0005)  [ОВ L 389, 30.12.2006, с. 1](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:2006:389:TOC) .

[( 6 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc6-L_2010334EN.01000101-E0006)  [ОВ L 163, 25.6.2009, с. 1](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:2009:163:TOC) .

[( 7 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc7-L_2010334EN.01000101-E0007)  [OJ L 158, 23.6.1990, p. 59](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:1990:158:TOC) .

[( 8 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc8-L_2010334EN.01000101-E0008)  [ОВ L 364, 9.12.2004, с. 1](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:2004:364:TOC) .

[( 9 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc9-L_2010334EN.01000101-E0009)  [OJ L 281, 23.11.1995, p. 31](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:1995:281:TOC) .

[( 10 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc10-L_2010334EN.01000101-E0010)  [ОВ L 131, 28.5.2009, с. 24](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:2009:131:TOC) .

[( 11 )](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A32010R1177#ntc11-L_2010334EN.01000101-E0011)  [OJ L 334, 17.12.2010, p. 1.](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/AUTO/?uri=OJ:L:2010:334:TOC) '

**ДОДАТОК I**

**Право на відшкодування або переоформлення для осіб з обмеженими можливостями та осіб зі зниженою мобільністю, як зазначено в статті 8**

1. У разі посилання на цей Додаток інвалідам та особам з обмеженою рухливістю пропонується вибір між: \ t

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| (а) |

|  |  |
| --- | --- |
| - | відшкодування протягом 7 днів, оплата готівкою, електронним банківським переказом, банківським замовленням або банківським чеком, повної вартості квитка за ціною, за якою він був придбаний, для частини або частин не здійсненого, а для частину або частини, вже зроблені, якщо поїздка більше не виконує жодних цілей стосовно оригінального плану подорожі пасажира, а також, де це необхідно, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | службу повернення до першої точки відправлення, при першій можливості; або |

 |

|  |  |
| --- | --- |
| (b) | перенаправлення до кінцевого пункту призначення, зазначеного в договорі про перевезення, без додаткових витрат і при порівнянних умовах при першій можливості; або |

|  |  |
| --- | --- |
| (c) | перенаправлення до кінцевого пункту призначення, зазначеного в договорі про перевезення, при порівнянних умовах, на більш пізній термін при зручності пасажира, за умови наявності квитків. |

2. Пункт 1 (a) також застосовується до пасажирів, чиї подорожі є частиною пакету, за винятком права на відшкодування, якщо таке право виникає згідно з Директивою 90/314 / ЄЕС.

3. Коли, у випадку, коли місто, місто або регіон обслуговується кількома портами, перевізник пропонує пасажиру подорож до альтернативного порту до того, для якого було зроблено застереження, перевізник несе витрати на перевезення пасажира від цього альтернативного порту або до того, для якого було зроблено бронювання, або до іншого найближчого пункту призначення, узгодженого з пасажиром.

**Додаток II**

**ДОПОМОГА В ПОРТУ, ВКЛЮЧАЮЧИ ВІДЗНАЧЕННЯ ТА РОЗБУДОВУВАННЯ, ЯКІ ВКАЖЕНО У СТАТТЯХ 10 І 13**

1. Допомога та заходи, необхідні для того, щоб інваліди та особи з обмеженою рухливістю могли: \ t

|  |  |
| --- | --- |
| - | повідомляють про своє прибуття в портовий термінал або, якщо можливо, про порт і про їхнє прохання |

|  |  |
| --- | --- |
| - | перейти від пункту входу до лічильника реєстрації, якщо такий є, або до судна, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | реєстрація та реєстрація багажу, якщо це необхідно, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | пройти від стійки реєстрації, якщо така є, до судна, через пункти еміграції та безпеки, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | на борту судна, з наданням ліфтів, інвалідних колясок або іншої необхідної допомоги, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | перейти від дверей судна до своїх місць / зони, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | зберігати і вивозити багаж на кораблі, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | перейти від своїх місць до дверей судна, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | висаджуватися з корабля, забезпечуючи ліфти, інвалідні коляски або іншу необхідну допомогу, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | при необхідності витягти багаж і пройти через імміграційні та митні пункти, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | перейти від багажного залу або пункту висадки до місця призначення, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | якщо потрібно, пробитися до туалету (якщо є). |

2. Якщо особі з обмеженими фізичними можливостями або особі з обмеженою рухливістю допомагає супроводжуюча особа, цій особі необхідно, за запитом, надати необхідну допомогу в порту, а також висадку та висадку.

3. Обробка всього необхідного обладнання для мобільності, включаючи обладнання, наприклад електричні інвалідні візки.

4. Тимчасова заміна пошкодженого або втраченого обладнання для мобільності обладнанням, яке є відповідною альтернативою.

5. Наземне обслуговування визнаних собак допомоги, якщо це необхідно.

6. Зв'язок в доступних форматах інформації, необхідної для висадки та висадки.

**Додаток III**

**ПІДТРИМКА НА КОРАБЛЬНИХ КОРАБЛЯХ, ЯКІ ВКАЖЕНО У СТАТТЯХ 10 І 13**

1. Перевезення визнаних собак-помічників на борт судна відповідно до національних правил.

2. Перевезення медичного обладнання та обладнання для мобільності, необхідного для інваліда або особи з обмеженою рухливістю, включаючи електричні інвалідні візки.

3. Повідомлення основної інформації про маршрут у доступних форматах.

4. Докладати всіх розумних зусиль для організації місць для задоволення потреб людей з обмеженими фізичними можливостями або осіб з обмеженою рухливістю на вимогу та з урахуванням вимог безпеки та доступності.

5. У разі необхідності, допомога в переході до туалету (якщо є).

6. Якщо особі з обмеженими фізичними можливостями або особі з обмеженою рухливістю допомагає супроводжуюча особа, перевізник докладає всіх розумних зусиль, щоб надати цій особі місце або кабіну поруч з інвалідом або особою з обмеженою рухливістю.

**Додаток IV**

**НАВЧАННЯ, ІНСТРУКЦІЯ, ЩО ВІДПОВІДАЄТЬСЯ ДО ІНВАЛІДНОСТІ**

**A. Підготовка з питань інвалідності, включаючи інструкції**

Підготовка з питань інвалідності, включаючи інструкції, включає:

|  |  |
| --- | --- |
| - | усвідомлення та відповідні реакції на пасажирів з фізичними, сенсорними (слуховими та візуальними), прихованими або нездатністю до навчання, зокрема, як розрізняти різні здібності осіб, які можуть зменшити мобільність, орієнтацію або комунікацію, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | перешкоди, з якими стикаються інваліди та особи з обмеженою рухливістю, включаючи поглядові, екологічні / фізичні та організаційні бар'єри, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | визнаних собак-помічників, включаючи роль і потреби собаки-помічники, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | що стосуються несподіваних подій, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | навички міжособистісного спілкування та методи спілкування з людьми з вадами слуху, порушеннями зору або порушеннями мовлення та людьми з обмеженими можливостями навчання, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | загальна обізнаність щодо рекомендацій ІМО щодо Рекомендації щодо проектування та експлуатації пасажирських суден для задоволення потреб літніх людей та інвалідів. |

**B. Навчання з надання допомоги інвалідам, включаючи інструкції**

Навчання з надання допомоги інвалідам, включаючи інструкції, включає:

|  |  |
| --- | --- |
| - | як допомогти користувачам інвалідних колясок здійснювати перенесення на і з інвалідного крісла, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | навички надання допомоги інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, які подорожують з визнаною собакою-помічником, включаючи роль та потреби цих собак, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | техніки для супроводження пасажирів з порушеннями зору, а також для обробки та перевезення визнаних собак допомоги, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | розуміння типів обладнання, яке може допомогти інвалідам та особам з обмеженою рухливістю та знанням, як ретельно обробляти таке обладнання, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | використання допоміжного обладнання, що використовується для інтернатів та висадки, та знання відповідних процедур допомоги, пов'язаних з посадкою та висадкою, які забезпечують безпеку та гідність інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | розуміння необхідності надійної та професійної допомоги. Також усвідомлення потенціалу деяких інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю відчувати вразливість під час подорожі через їхню залежність від наданої допомоги, |

|  |  |
| --- | --- |
| - | знання першої допомоги. |