

BG

BG

BG



КОМИСИЯ НА ЕВРОПЕЙСКИТЕ ОБЩНОСТИ

Брюксел, 4.12.2008 г.
COM(2008) 816 окончателен

2008/0246 (COD)

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите

{SEC(2008) 2950}

{SEC(2008) 2951}

ОБЯСНИТЕЛЕН МЕМОРАНДУМ

1. КОНТЕКСТ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

1.1. Основания и цели

Процесът на отваряне на пазара за превоз на пътници по море започна през 1986 г. и се затвърди през 1992 г., когато се отвориха пазарите на морския и речния транспорт между държавите-членки. Отварянето на един пазар обаче ще е завършено едва тогава, когато вече не само предприятията, но и потребителите могат да извлекат максимална полза. Ефективните права на потребителите са от жизнено значение, за да гарантират, че либерализацията позволява реален избор на потребителите и им дава увереност, че могат да сменят вида транспорт, ако пожелаят.

В Бялата книга „Европейската транспортна политика до 2010 г.: време за решения“¹ Европейската комисия предвижда установяване на права на пътниците във всички видове транспорт и по този начин поставя потребителите в центъра на транспортната политика. Необходимостта от действия в тази връзка бе подчертана и в Съобщението от 16 февруари 2005 г.² за укрепването на правата на пътниците в Европейския съюз, в което Комисията представи политически подход към начините за разширяване на защитата на пътниците до всички видове транспорт. В това съобщение Комисията вече определи, кои права следва да бъдат укрепени чрез действие на Общността независимо от вида транспорт.

Пътниците имат нужда от общ набор от принципи, които да се прилагат за всички видове транспорт, така че да са по-добре запознати с правата си, ако има нещо нередно с пътуването им независимо от вида на превоза.

По отношение на морския и речния транспорт Европейската комисия определи, че следните права трябва да бъдат укрепени: 1) конкретни мерки в полза на лицата с намалена подвижност (ЛНП); 2) автоматични и незабавни решения, когато пътуването се прекъсва (големи закъснения, отмяна или отказ за превоз); 3) задължения за информиране на пътниците и 4) разглеждане на жалби и възможности за обезщетение.

Внесено е вече предложение на Комисията за Регламент относно отговорността на пътническите превозвачи по море и вътрешни водни пътища в случай на произшествие³.

1.2. Морски и речен транспорт

Двадесет и две от 27-те държави-членки на Европейския съюз са крайбрежни държави. Четири от тези 22 държави-членки (Обединено кралство, Ирландия, Малта и Кипър) са острови, а други осем (Португалия, Испания, Франция, Италия, Гърция, Дания, Швеция и Финландия) имат архипелази или големи острови с многочислено население. В архипелазите, както и в периферните и най-отдалечени региони на Европейския съюз, където гъстият пътнически превоз по море е от съществено значение за интеграцията им в социалната и икономическата структура на Европейския съюз, често няма алтернативен вид транспорт.

¹ COM(2001) 370, 12.9.2001 г.

² COM(2005) 46.

³ Още през 2005 г. Комисията направи предложение за регламент относно отговорността в случай на смърт или телесна повреда, което в момента се разглежда от Съвета и Европейския парламент: Предложение за регламент относно отговорността на пътническите превозвачи по море и вътрешни водни пътища в случай на произшествие - COM (2005)592.

През изминалите тридесет години имаше бум в мобилността в Европа. За милиони граждани пътуванията са се превърнали в действителност, мобилността вече е необходимост. Този феномен се дължи на няколко фактора, но най-вече на икономическия растеж, завършването на вътрешния пазар, по-ниските разходи за пътуване и напредъка към европейско „пространство без вътрешни граници“⁴. Като пряк резултат от това развитие през 2006 г. през пристанищата на Европейския съюз са минали 398 милиона души⁵.

Значението на морския и речния пътнически транспорт се отразява и в броя на свързаните с него оператори. Има близо 300 оператори на европейските пазари за фериботи и ро-ро-превози и около 800 пътнически пристанища в Европа. Морският и речният пътнически транспорт са равномерно разпределени из Европа, подобен брой линии превозват годишно повече от един милион пътници във всяка от трите крайбрежни зони на Европейския съюз (Балтийско море, Северно море и Средиземно море).

1.3. Разгледани въпроси

Целта на това предложение е учредяване на правата на пътниците по вътрешните и по международните линии, включително на такива с увреждания и на лицата с намалена подвижност, за да се подобри привлекателността на морския и речния транспорт и доверието в него, както и за да се осигури равнопоставеност между превозвачите от различни държави-членки и между други видове транспорт. По същество предложението предвижда разпоредби за следното:

- достъпност, недискриминация и помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност;
- задължения на превозвачите, когато пътуването се прекъсва в случай на отмяна или закъснение;
- задължение за информиране на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, относно правата им;
- разглеждане на жалби;
- общи правила за привеждане в изпълнение.

2. ОБХВАТ НА ПРИЛОЖЕНИЕ

Настоящото предложение обхваща търговски пътнически превозни услуги по море и вътрешни водни пътища, по вътрешни и международни линии. То цели определянето на минимални правила за информиране на всички пътници по море и по вътрешни водни пътища преди и по време на пътуването им, решаването на въпроси относно прекъсвания на пътувания, определянето на правила, които трябва да се спазват в случай на закъснения, при разглеждане на жалби и при предоставяне на помощ за лица с намалена подвижност. С оглед разрешаване на спорове, настоящото предложение за регламент предвижда създаването на независими органи.

Съществуващата правна рамка, регулираща сектора на морския и речния транспорт, се разделя на следните категории: международни конвенции; европейско законодателство

⁴ Член 2 от Договора за Европейския съюз.

⁵ Източник: Евростат. Поради двойното отчитане това представлява около 199 милиона морски пътници.

(и последващо прилагане в националните закони); национално законодателство и доброволни споразумения.

В общи линии, сегашното международно и европейско законодателство е насочено главно към въпроси на безопасността.

Основното позоваване на критични събития се среща в Директивата за пакетните туристически пътувания⁶; макар че тя не отразява напълно хармонизирана картина: когато при събития от един и същ тип различни пътници се третират неравно, нивото на защитата може да е различно.

Директива 2003/24 за изменение на Директива 98/18/ЕО относно правилата и стандартите за безопасност за пътнически кораби, осъществяващи вътрешни пътувания,⁷ съдържа специални изисквания за ЛНП, по-специално достъп до кораба, обозначения, системи за разпространяване на информация, аларма и допълнителни мерки, предназначени за осигуряване на подвижността на борда на кораба. Въпросът за достъпността до нови кораби за международните услуги е уреден с Препоръка на Международната морска организация за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастните лица и лицата с увреждания⁸.

Що се отнася до националното законодателство, в някои държави-членки на ЕС има специални разпоредби по отношение на правата на ЛНП в транспортния сектор и по-специално в морския и речния сектор. Тези правила се управляват по принцип от публичен орган и донякъде включват и достъпа на ЛНП до морския и речния транспорт. Не може със сигурност да се каже, до каква степен тези правила на практика дават на ЛНП правото да поискат достъп до морския и речния транспорт и помощ, ако е необходима.

Други превозни услуги по вътрешни и международни водни линии са регулирани на национално равнище само по отношение на няколко въпроса, като недискриминация, помощ, информация и достъп до пристанища. Законите на държавите-членки предлагат различни решения за пътниците и различна степен на защита. Помощта, която се оказва на лицата с увреждания, се различава значително между държавите-членки.

Настоящото предложение укрепва потребителските права, като насърчава прозрачност на цените и недискриминация в областта на тарифите на основание националност или местожителство. Освен това то учредява общия принцип за забрана на отказ да се превозват лица с намалена подвижност. Тази категория лица често е възпрепятствана да пътува с кораб, защото няма достъп до тези услуги и защото корабоплавателните компании не предлагат необходимата помощ. Забранява се всяка дискриминация на основание увреждане или намалена подвижност във връзка с правене на резервация за пътуване или качване на кораб.

⁶ Директива 90/314/ЕИО: разпоредби относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки (ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59).

⁷ Директива 2003/24/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 14 април 2003 г. за изменение на Директива 98/18/ЕО на Съвета относно правилата и стандартите за безопасност за пътнически кораби (ОВ L 123, 17.5.2003 г., стр. 18)

⁸ ММО MSC/Цирк.735.

3. СЪГЛАСУВАНОСТ С ДРУГИ ПОЛИТИКИ И ЦЕЛИ НА ЕС

Предложението за регламент ще допринесе за постигане на целите на Договора, като осигурява по-високо ниво на защита на потребителите, като се бори срещу дискриминацията и социалната изолация на лицата с увреждания и като дава на европейските граждани възможност да използват пълноценно възможностите, създадени от вътрешния пазар.

Учредяването и по-нататъшното укрепване на правата на пътниците отразява високия приоритет, който Договорът от Амстердам отдава на защитата на потребителите. В Съобщението си „Стратегия на ЕС за политика за защита на потребителите 2007—2013 г. — увеличаване на правата на потребителите, повишаване на тяхното благосъстояние, осигуряване на ефективната им защита“⁹ Комисията заявява, че един от приоритетите е поставянето на потребителите в центъра и на други политики на ЕС. В Съобщението се отбелязва, че е постигнат напредък по отношение на интегрирането на потребителските интереси, *inter alia* във въздушните превози. Целта е в бъдеще въз основа на тези постижения да се постигне по-систематизирано интегриране на потребителските интереси. Затова Комисията разширява правата на пътниците, разработени в авиационния сектор, и до други видове транспорт, по-специално що се отнася до пътниците с намалена подвижност.

Предложението за правата на пътниците по морски и речни превозни услуги е в съответствие с целите на борбата срещу социалната изолация, защото учредява принципа за недискриминация и помощ за лицата с увреждания. Предложението е също така в съответствие с член 21 от Хартата за основните права, която учредява общ принцип за забрана на всяка форма на дискриминация, основана по-специално на пол, раса, цвят на кожата, етнически или социален произход, генетични характеристики, език, религия или убеждения, политически или други мнения, принадлежност към национално малцинство, имотно състояние, рождение, увреждане, възраст или сексуална ориентация. Освен това то се вписва в член 13 от Договора за ЕС, който дава възможност на Общността да се бори с дискриминацията в областите на компетентност на Общността. Предложението е също така в съответствие с Конвенцията на Организацията на обединените нации относно правата на лицата с увреждания, подписана от всички държави-членки и Европейската общност.

Член 12 от Договора за ЕО предвижда, че се забранява всякаква дискриминация въз основа на националност. Следователно и в морския/речния сектор, и без да се засягат задълженията за обществени услуги, изискващи социални тарифи, договорните условия и предлаганите от превозвачи или от други продавачите на билети тарифи следва да се предоставят на широката общественост без всякаква форма на дискриминация, основана на националността или местожителството на крайния потребител или на мястото на установяването на продавачите на билетите в рамките на Общността.

Политиката на ЕС за защита на потребителите е в основата на следващата фаза от развитието на вътрешния пазар, както е предвидено в съобщението на Комисията до пролетната сесия на Европейския съвет относно Прегледа на единния пазар¹⁰. Единният пазар създава ползи за потребителите чрез разширяване на избора и намаляване на цените, както и чрез предоставяне на достатъчна защита.

⁹ COM(2007) 99.

¹⁰ Единен пазар за гражданите — междинен доклад за пролетната сесия на Европейския съвет през 2007 г., Брюксел COM(2007) 60, 21.2.2007 г.

В това отношение установяването на права на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, ще допълни напредъка, постигнат в транспортния сектор в рамките на Европейския единен пазар. Настоящото предложение гарантира, че пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, ще бъдат по-добре защитени, за да се възползват пълноценно от единния пазар и да са уверени, че имат предимства от него.

4. КОНСУЛТАЦИЯ СЪС ЗАИНТЕРЕСОВАНИТЕ СТРАНИ

4.1. Обществено допитване

През 2006 г. Европейската комисия започна допитване до обществеността относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, което отчасти беше съсредоточено върху защитата на правата на лицата с намалена подвижност по време на пътуване по море или по вътрешни водни пътища. Резултатите от това допитване бяха публикувани на 6 декември 2006 г. на интернет страница на ГД „Енергетика и транспорт“ и допълнени със заключенията от срещата на заинтересованите страни и службите на ГД „Енергетика и транспорт“, състояла се на 18 януари 2007 г.

Участниците отговориха фактически единодушно, че следва да има минимално общо ниво на защита на правата на пътниците в целия ЕС, независимо от вида транспорт и независимо дали пътуването се извършва само на територията на една държава-членка или се преминават вътрешни или външни граници. Подчертано беше, че пътуващите по море или по вътрешни водни пътища често са сред най-уязвимите членове на обществото, които не са свикнали да подадат жалби или да се застъпват за правата си или пък нямат необходимите средства за това.

Получените мнения разкриха ясно разделение между морските/речните оператори и техните сдружения и федерации, от една страна, и сдруженията на потребителите, от друга страна, въпреки че и двете страни са съгласни, че са необходими минимални условия за равнопоставеност. Като общо правило, операторите виждат само ограничена необходимост от регулиране на равнището на Общността, докато сдруженията на потребителите настояват за пълна гама права на пътниците, още повече, когато става въпрос за правата на ЛНП. Повечето отговори, получени от правителствата на държавите-членки, поддържат по-нататъшно укрепване на защитата в този сектор чрез намесата на ЕС.

Що се отнася до ЛНП, болшинството участници, включително всички държави-членки и местни органи, отговорили на допитването, смятат, че правата на лицата с намалена подвижност трябва да се ръководят от едни и същи четири принципа (недискриминация, достъп, помощ и подходяща информация), независимо от използвания вид транспорт, с оглед на специфичните характеристики на всеки вид превоз.

Всички участници в консултацията са съгласни и със следното: че допълнителните разходи за мерки за подобряване на достъпността и помощта за ЛНП не трябва да се поемат само от самите ЛНП.

На срещата на заинтересованите страни и службите на ГД „Енергетика и транспорт“, състояла се на 18 януари 2007 г., никой от присъстващите не оспори необходимостта от нормативно уреждане и хармонизиране на равнище ЕС, когато изрично му беше зададен въпросът.

Въпреки това отделните участници в допитването имат различни схващания за мащаба на проблема по отношение на някои въпроси като информация, достъпност и изпълнение.

4.2. Събиране и използване на експертни становища

През октомври 2006 г. Комисията получи становището на Европейски форум за енергетика и транспорт, което насърчава дейността на Общността в областта на правата на пътниците, пътуващи по море или вътрешни водни пътища.

Комисията също така взе под внимание независимо проучване, поръчано от ГД „Енергетика и транспорт“ през 2005—2006 г. за „анализ и оценка на нивото на защита на правата на пътниците в сектора на морския и речния транспорт в ЕС“. Проучването изследва правата на пътниците в случаи на прекъсване на пътуването, както и защитата на правата на лицата с намалена подвижност.

Генералните заключения на общото проучване бяха, че защитата на пътниците не е напълно задоволително, поради — между другото — липса на съгласуваност по отношение на степента и детайлността на защитата на правата на пътниците, липса на рамка от незабавни и предварително определени решения в случай на отмяна и закъснение, и липса на информация, предоставяна на пътниците, за правата им в случай на критично събитие.

Освен това по отношение на ЛНП бе направен изводът, че има съществени разлики при тяхна защита между държавите-членки и възможност за подобрене на тяхното положение, по-специално подобрения може да се постигнат по отношение на достъпността в пристанищата и корабите, недискриминацията и помощта.

4.3. Оценка на въздействието

Оценката на въздействието, проведена съгласно установените насоки, основно разглежда принципите на обезщетение и помощ в случай на отмяна и закъснение, правилата за достъп, недискриминацията и помощта за лица с увреждания и лица с намалена подвижност, стандартите за качество и задължения за информиране, правилата за разглеждане на жалби и за проверки на спазването на задълженията.

Оценени са четири политически варианта:

- „запазване на статуквото“: без действия на равнище ЕС и продължаване с действащото национално законодателство;
- доброволни споразумения (обмен на най-добри практики), разработени и приети от корабни оператор с цел подобряване на положението на лицата, пътуващи по море или по вътрешен воден път;
- съгласуване на равнище ЕС и обмен на най-добри практики, които да се разработят в подкрепа на националните законодателства;
- законодателни действия на Общността (например приемане на регламент), които подобряват правата на пътуващите с кораб.

Обобщение на резултатите от оценката на въздействието:

По отношение на принципа на недискриминация и помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, вариант 4 — законодателни действия на Общността за подобряване правата на пътуващите с кораб — е избран за най-добър.

Установяването на напълно разработена система изглежда най-ефективно по отношение на задълженията за помощ и информиране в случай на прекъсвания на пътуването. По-силната защита на пътниците ще доведе до предлагане на по-добри услуги.

Докладът за оценката на въздействието и приложенията му придружават настоящия проекторегламент.

5. ПРАВНИ АСПЕКТИ

5.1. Правно основание

Правното основание за предложението е дадено в членове 71 и 80 от Договора за създаване на Европейската общност, за които се прилага процедурата за съвместно вземане на решения.

5.2. Избор на инструмент

Главната цел на предложението е да осигури достатъчно висока степен на защита на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, като цяло и по-конкретно на пътниците с намалена подвижност. Правилата, установени с настоящото предложение, следва да се прилагат уеднаквено и ефективно в целия Европейски съюз, за да се гарантира както достатъчно висока степен на защита на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, така и равнопоставеност между превозвачите. Европейските законодатели са единодушни, че съвместното регулиране или саморегулирането „не се прилагат, когато се засягат основни права или при важни политически възможности или в ситуации, в които правилата трябва да бъдат прилагани еднакво във всички държави-членки“¹¹. Един пряко приложим регламент изглежда най-подходящият инструмент за осигуряване на съгласувано прилагане на правилата във всички държави-членки. Общността вече е избрала регламента за най-подходящ правен инструмент за защита на правата на пътниците във въздушния и

¹¹ Междуйнституционално споразумение на Европейския парламент, Съвета и Комисията за по-добро законотворчество (2003/С 321/01), точка 17.

железопътния транспорт, и така ще постигне осъществими и равностойни права и за пътниците в морския и речния транспорт.

5.3. Принцип на субсидиарност

Защитата на пътниците представлява проблем в европейски мащаб и изисква решение на равнището на Общността. Либерализирането на един пазар и взимането предвид на потребителските интереси, особено тези на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, представляват два взаимно допълващи се аспекта на вътрешния пазар. Основната цел на предложението е да се гарантира, че пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, в целия Европейски съюз се ползват с едни и същи права и са в еднаква степен защитени. Предвид международното измерение на този вид превоз, за една държава-членка или група от държави-членки не е възможно задоволително да разреши въпросите, свързани с пътническите транспортни услуги; следователно се изисква действие на равнище Общност.

5.4. Принцип на пропорционалност

Комисията съзнава опасността от свръхрегулиране и запазва акцента върху опростяването на нормативната среда, поставен от Европейския съвет в Лисабон.

Комисията е ограничила предложението си до области, в които са необходими специфични правила на Общността и не включва предмети, които е по-добре да бъдат оставени на мерки за саморегулиране. Предложението се ограничава до области, за които необходимостта от действия на Общността е ясна и общопризната. Поради това то е пропорционално на преследваната цел и подходящо за дадените обстоятелства, при които се изпълнява. Без хармонизация пътниците в най-добрия случай биха се ползвали с различни права, а в най-лошия случай биха останали без никаква правна защита. Освен това за тях би било трудно да знаят правата си на всички места по Европа, където пътуват, и съответно да настояват за тяхното зачитане.

5.5. Прилагане

Пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, по принцип и специално такива с увреждания или с намалена подвижност са в слаба позиция, ако морските и речните оператори не изпълняват задълженията си. Конвенцията на ООН относно правата на лицата с увреждания предвижда за лицата, които твърдят, че са жертви на нарушения на разпоредби на Конвенцията от държава-страна по конвенцията, възможността да подадат съобщение. Затова разработването на допълнителен регламент на ЕО ще предостави по-ефективна единна правна защита в целия ЕС.

Ще бъде необходимо строго прилагане на предложения регламент. Поради това предложението на Комисията включва член, който изисква от държавите-членки да налагат санкции за неспазване на правилата и да назначат органи, отговарящи за прилагането на регламента и за разглеждането на жалби от пътниците. Тези разпоредби прилагат същия подход, който е предприет в следните законодателни актове: регламент на Европейския парламент и на Съвета относно обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети; регламент относно правата на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност при пътувания с въздушен транспорт и регламент на Европейския парламент и на Съвета за правата и задълженията на пътниците, ползващи железопътни услуги.

5.6. Европейско икономическо пространство и Швейцария

Предложението за регламент е от значение за Европейското икономическо пространство и следва да се прилага в него. Предложението е също така от значение за Швейцария.

6. РАЗПОРЕДБИ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕТО

Глава I Общи разпоредби

Член 1 определя предмета на регламента.

Член 2 определя обхвата на регламента.

Член 3 съдържа определенията, които да се приложат за целите на регламента.

Член 4 засяга сключването на договор за превоз, който дава права, залегнали в настоящото предложение, и установява недискриминиращи договорни условия.

Член 5 засяга недопускането на отказ от задълженията, свързани с установените от настоящия регламент права.

Глава II Права на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност

Член 6 установява общия принцип за забрана на отказ за превоз в полза на лицата с намалена подвижност.

Член 7 предвижда, че такова правило не засяга някои законно установени изключения и дерогации, особено по обосновани съображения, свързани с безопасността.

Член 8 определя общи правила за достъпност за лица с увреждания и лица с намалена подвижност.

Член 9 установява правото на помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност на пристанищата и определя органа, отговорен за помощта, оказвана на пристанищата, както и начина, по който този орган трябва да финансира подобна помощ. Основен принцип е, че помощта трябва да се предоставя без да причини допълнителни разходи на лицето с намалена подвижност.

Член 10 предвижда — във връзка с член 9 — правото на помощ там, където няма пристанище.

Член 11 установява основния принцип, че помощта се предоставя безплатно на лицето с намалена подвижност на борда на кораба.

Член 12 установява принципите на оказване на помощ на пристанища, които включват настаняването на животни-помощници и транзитни правила. С цел предоставяне на качествена помощ по всяко време на лицата с намалена подвижност, той също така определя правила за спазване на срокове при предварителна резервация за лицата с намалена подвижност.

Член 13 се занимава с предаване на информация на трета страна. С цел предоставяне на качествена помощ по всяко време на лицата с намалена подвижност, операторите (или пристанищните администрации, ако операторите са решили да им възложат с договор предоставянето на помощта) трябва да получават предварително уведомление преди пътуването за конкретните им нужди. Този член определя правилата на такова предаване на информация и сроковете, които трябва да се спазват, за да се породят задължения за операторите съгласно настоящия регламент.

Член 14 се занимава със стандарти за качество на помощта, които трябва да се установят от превозвачите.

Член 15 съдържа изискването за осигуряване на подходящо обучение на персонала с оглед на проблемите на лицата с увреждания.

Член 16 предвижда правото на обезщетение за загубени или повредени инвалидни колички или друго оборудване за подпомагане на подвижността, по време на обслужването на пристанището или на борда на кораба.

Глава III Задължения на превозвачите в случай на прекъснато пътуване

Член 17 установява задължението в случай на прекъснато пътуване да се предоставя информация.

Член 18 установява правото на помощ за пътниците в случай на закъснение или отмяна на услугата. Помощта включва храна, настаняване и превоз, като се отделя специално внимание на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Член 19 предвижда правото на пътниците да бъдат пренасочени или да им бъдат възстановени разходите, ако има закъснение над определен период от време или ако една услуга е отменена.

Член 20 определя правото на обезщетение в случай, че пътуването е прекъснато. Този член освен това установява срока, в рамките на който трябва да се изплаща обезщетението, както и начина на плащане.

Член 21 предвижда възможности за търсене на допълнително обезщетение.

Член 22 насърчава превозвачите да договарят споразумения с цел подобряване на правата на пътниците и качеството на услугите.

Глава IV Информирание на пътниците и разглеждане на жалби

Член 23 установява общото право на предоставяне на информация за пътуването на всички пътници.

Член 24 изисква от превозвачите, фактическите превозвачи и управителните органи на пристанищата да информират пътниците за правата им съгласно настоящия регламент.

Член 25 установява правила за процедура за разглеждане на жалби.

Глава V Прилагане и национални органи за контрол на прилагането

Член 26 установява правила за прилагане на настоящия регламент, по-специално изисква от държавите-членки да назначат национални органи за контрол на прилагането, до които пътниците могат да подават жалби за предполагаемо нарушение на правата им, произтичащи от настоящия проекторегламент.

Член 27 изисква от органите за контрол на прилагането да публикуват годишен доклад за дейността си.

Член 28 учредява принципа за сътрудничеството между националните органи за контрол на прилагането.

Член 29 изисква от държавите-членки да налагат възпиращи санкции, когато правата на пътниците не се спазват.

Глава VI Заключение на разпоредби

Член 30 предвижда три години след влизането на регламента в сила Комисията да докладва пред Съвета и Парламента за функционирането му.

Член 31 засяга изменението на Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите.

Член 32 предвижда, че регламентът влиза в сила 20 дни след публикуването му в Официален вестник на ЕС и започва да се прилага една година след посочената дата.

Приложение I определя правото на възстановяване на средства или на пренасочване в случай на предварителна резервация от лице с увреждания или лице с намалена подвижност, на което е било отказано качване на основание неговото или нейното увреждане или намалена подвижност.

Приложение II определя обхвата на помощта, която трябва да се предоставя на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност на пристанищата.

Приложение III определя обхвата на помощта, която трябва да се предоставя на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност на борда на кораби.

Приложение IV се отнася до съдържанието на обучението, свързано с работата с лица с увреждания.

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТА

относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за създаване на Европейската общност, и по-специално член 71, параграф 1 и член 80, параграф 2 от него,

като взеха предвид предложението на Комисията¹²,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹³,

като взеха предвид становището на Комитета на регионите¹⁴,

в съответствие с процедурата, предвидена в член 251 от Договора¹⁵,

като имат предвид, че:

- (1) Действията на Общността в областта на морския и речния транспорт следва да целят, между другото, осигуряване на висока степен на защита на пътниците, сравнима с тази при други видове транспорт. Освен това е необходимо в пълна степен да се отчитат изискванията за защита на потребителите като цяло.
- (2) Доколкото пътникът, използващ морския и речния транспорт, е по-слабата страна по договора за превоз, правата на пътниците в това отношение следва да бъдат гарантирани, независимо от националността или местожителството им в рамките на Общността.
- (3) От единния пазар за услуги във връзка с пътуване по море или по вътрешни водни пътища следва да се възползват гражданите като цяло. Вследствие на това лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, независимо от това дали причината за тази неподвижност е увреждане, възраст или някой друг фактор, следва да разполагат с възможности за ползване на търговски пътнически услуги за пътуване по море или по вътрешни водни пътища, сравними с възможностите на останалите граждани. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност имат същото право на свободно придвижване, свобода на избора и недискриминация като всички останали граждани.
- (4) В светлината на член 9 от Конвенцията на Организацията на обединените нации относно правата на лицата с увреждания и с цел предоставяне на лицата с

¹² ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

¹³ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

¹⁴ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

¹⁵ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

увреждания и лицата с намалена подвижност на възможности за пътуване по море или по вътрешни водни пътища, сравними с тези на другите граждани, следва да се установят правила за недискриминация и оказване на помощ по време на пътуването им. Следователно тези лица следва да се приемат за превоз и да не им се отказва превоз на основание тяхното увреждане или липса на подвижност, с изключение на причини, свързани с основания за безопасност и предписани от закона. Те следва да се ползват с право на помощ на пристанищата, при качване / слизане на места, където няма пристанище, както и на борда на пътнически кораби. С цел социална интеграция засегнатите лица следва да получават такава помощ безплатно. Превозвачите следва да установят правила за достъпност, като за предпочитане използват европейската система на стандартизация.

- (5) Когато се решават въпроси относно проектирането на нови пристанища и терминали и когато се правят по-големи преустройства, управителните органи на пристанищата и превозвачите, когато е необходимо, следва да вземат предвид нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. По същия начин превозвачите, когато е необходимо, следва да вземат предвид тези нужди, когато се решават въпроси относно проектирането на нови и преоборудвани пътнически кораби в съответствие с Директива 98/18/ЕО на Съвета от 17 март 1998 г. за правилата за безопасност и стандартите на пътническите кораби¹⁶.
- (6) Оказваната помощ на пристанищата, разположени на територията на държава-членка, където Договорът е в сила, между другото, следва да дава възможност на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност да продължат пътя си от определена точка на пристигане на дадено пристанище и да стигнат до пътнически кораб, както и от пътническия кораб до определена точка за тръгване от пристанището, включително качване и слизане от борда.
- (7) Помощта следва да се финансира по такъв начин, че финансовата тежест да се разпределя поравно сред всички пътници, използващи дадения превозвач, и да се избегнат демотивиращите фактори при превоза на лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Вероятно най-ефективният начин за финансиране би била такса, включена в основната цена на билета, която да се събира от всеки пътник, използващ даден превозвач. Таксите следва да се приемат и прилагат по напълно прозрачен начин.
- (8) При организиране на осигуряването на помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност и на обучението на своя персонал превозвачите следва да имат предвид Препоръката на Международната морска организация за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастните лица и лицата с увреждания¹⁷.
- (9) Пътниците следва да бъдат надлежно информирани в случай на отмяна или закъснение на дадена услуга. Тази информация следва да помогне на пътниците да вземат необходимите мерки и при необходимост да се осведомят за алтернативни връзки.
- (10) Следва да се намали неудобството за пътниците вследствие на отмяна или по-дълго забавяне на пътуването им. За тази цел следва да се полагат съответните

¹⁶ ОВ L 144, 15.5.1998 г., стр. 1.

¹⁷ ММО — Комитет по морска безопасност, Цирк. 735, 24 юни 1996 г. по време на приемане на настоящия регламент.

грижи за пътниците, те следва да могат да анулират пътуването си и да им бъдат възстановени разходите за билетите, или да бъдат пренасочени при задоволителни условия.

- (11) В случай на закъснение или отмяна на дадена услуга, превозвачите следва да предвиждат изплащане на обезщетение на пътниците, размерът на което представлява процент от цената на билета, освен когато закъснението или отмяната става в извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати дори при вземане на всякакви разумни мерки.
- (12) Превозвачите следва да си сътрудничат, за да договорят споразумения на национално или европейско равнище за подобряване на грижите и помощта, които се предоставят на пътниците при всяко прекъсване на пътуването им, особено в случай на големи закъснения.
- (13) Настоящият регламент не би следвало да засяга правата на пътниците, определени с Директива 90/314/ЕИО на Съвета относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки¹⁸. В случаи на отмяна на пакетна екскурзия по причини, несвързани с отменена превозна услуга по море или вътрешни водни пътища, настоящият регламент не се прилага.
- (14) Пътниците следва да са напълно информирани за своите права съгласно настоящия регламент, така че да могат ефективно да ги упражняват. Правата на пътуващите по море или по вътрешни водни пътища следва да включват получаването на информация относно услугата преди и по време на пътуването. Цялата съществена информация, която се предоставя на пътуващите по море или по вътрешни водни пътища, следва да се осигурява в алтернативни формати, достъпни за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.
- (15) Пътниците следва да могат да упражняват правата си чрез подходящи процедури за обжалване, въведени от превозвачите или, в зависимост от случая, чрез подаване на жалби до органа или органите, назначени за тази цел от съответната държава-членка.
- (16) Жалбите, свързани с оказана на пристанището или мястото за качване / слизване помощ, следва да се адресират до органа или органите, посочени за изпълнението на настоящия регламент от държавата-членка, в която е разположено пристанището. Жалбите във връзка с помощ, оказана от превозвач на море, следва да се адресират до органа или органите, посочени за изпълнението на настоящия регламент от държавата-членка, която е издала лиценза на превозвача. Органът, посочен за изпълнението на настоящия регламент, следва да има правомощието и капацитета за разследване на индивидуални жалби и за улесняване на извънсъдебно уреждане на спорове.
- (17) Държавите-членки следва да упражняват надзор и да осигуряват спазването на настоящия регламент, както и да определят съответния орган, който да осъществява задачи по прилагането. Този надзор не засяга правата на пътниците да търсят законно обезщетение в съда съгласно националното законодателство.
- (18) Държавите-членки следва да предвидят наказания, приложими за нарушения на настоящия регламент, и да обезпечат прилагането на тези наказания.

¹⁸ ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59.

Наказанията, които могат да включват разпореждане за изплащане на обезщетение на засегнатото лице, следва да са ефективни, съразмерни и възпиращи.

- (19) Тъй като целите на настоящия регламент, а именно осигуряване на високи и равностойни нива на защита и помощ на пътниците на територията на всички държави-членки и гарантиране, че стопанските субекти работят при хармонизирани условия на единен пазар, не могат в достатъчна степен да бъдат постигнати от държавите-членки, и следователно, поради мащаба или последиците от действието, могат да бъдат постигнати по-добре на равнище Общност, Общността може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, както е посочено в член 5 от Договора. В съответствие с принципа на пропорционалност, посочен в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.
- (20) Прилагането на настоящия регламент следва да се основава върху Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 година за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите)¹⁹. Следователно горепосоченият регламент следва да бъде съответно изменен.
- (21) С цел съобразяване с нуждата от лично пространство за пътуващите по море или по вътрешни водни пътища, както и за да се гарантира, че поисканата информация ще служи само за изпълнение на свързаните с помощта задължения, посочени в настоящия регламент, и не се използва в ущърб на пътниците, следва стриктно да се прилага Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни²⁰.
- (22) Настоящият регламент зачита основните права и съблюдава принципите, признати в частност от Хартата на основните права на Европейския съюз,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Глава I Общи разпоредби

Член 1

Предмет

С настоящия регламент се уреждат правилата относно:

- (1) недискриминация между пътниците по отношение на транспортните условия, предлагани от превозвачите
- (2) недискриминация и задължителна помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност;

¹⁹ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

²⁰ ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.

- (3) задължения на превозвачите спрямо пътниците в случаи на отмяна или закъснение;
- (4) минимална информация, която трябва да се предоставя на пътниците;
- (5) разглеждане на жалби;
- (6) упражняване на правата на пътниците.

Член 2

Обхват

1. Настоящият регламент се прилага по отношение на търговски пътнически услуги по море или по вътрешни водни пътища, включително круизи, между или на пристанища или други места за качване / слизване, разположени на територията на държава-членка, където Договорът е в сила.
2. Държавите-членки може да освободят услуги, за които са сключени договори за обществени услуги, ако тези договори гарантират ниво на права на пътниците, сравнимо с изисканото от настоящия регламент.

Член 3

Определения

За целите на настоящия регламент се използват следните определения:

- а) „лице с увреждания“ или „лице с намалена подвижност“ означава лице, чиято способност за придвижване при ползване на транспорт е ограничена поради физическо увреждане (сетивно или двигателно, трайно или временно), умствен недостатък или умствено увреждане, както и поради друга причина за инвалидност, или поради възраст, и чието състояние се нуждае от съответното внимание и от приспособяване на услугите, предоставяни на другите пътници, към неговите специални нужди;
- б) „отмяна“ означава неизвършване на транспортна услуга, която е предварително планирана и за която е направена поне една резервация.
- в) „закъснение“ означава разликата между времето на заминаване или пристигане на пътника според публикуваното разписание и времето на неговото действително или очаквано заминаване или пристигане;
- г) „превозвач“ означава лице, от името или за сметка на което е сключен договор за превоз, или фактическият превозвач, независимо дали превозът действително се осъществява от това лице или от фактически превозвач, който не е туроператор;
- д) „търговска пътническа услуга за пътуване по море или по вътрешни водни пътища“ означава пътническа превозна услуга по море или по вътрешни водни пътища, която се извършва от превозвач посредством предвиден или непредвиден в графика маршрут, която се предлага на всички граждани срещу заплащане — самостоятелно, или включена в пакет услуги;

- е) „фактически превозвач“ означава лице, различно от превозвача и туроператора, което фактически осъществява целия превоз или част от него;
- ж) „пристанище“ означава наземно и водно пространство, устроено и оборудвано по начин, позволяващ основно приемане, товарене и разтоварване на кораби, складиране, получаване и доставяне на тези стоки по сухопътен транспорт, както и качване и слизане на пътници на и от борда на пътнически кораби;
- з) „място за качване / слизане“ означава наземно и водно пространство, различно от пристанище, където пътниците редовно се качват и слизат от кораби;
- и) „кораб“ означава морски или речен плавателен съд, с изключение на превозно средство на въздушна възглавница;
- й) „договор за превоз“ означава договор за превозване, сключен между превозвач или негов оторизиран продавач на билети и пътник за предоставянето на една или повече транспортни услуги;
- к) „билет“ означава валиден документ, даващ право на транспорт, или нещо еквивалентно на билет на нехартиен носител, включително в електронна форма, издаден или одобрен от превозвач или негов оторизиран продавач на билети;
- л) „продавач на билети“ означава продавач на дребно на транспортни услуги по море или по вътрешни водни пътища, сключващ договори за превоз и продаващ билети от името на превозвач или за собствена сметка;
- м) „туроператор“ означава организатор или продавач на дребно, които не и превозвач, по смисъла на член 2, параграфи 2 и 3 от Директива 90/314/ЕИО;
- н) „резервация“ означава разрешение, в писмена или в електронна форма, даващо право на превоз при спазване на предварително потвърдени персонализирани условия за превоз;
- о) „пътнически кораб“ означава кораб, който превозва повече от 12 пътници;
- п) „ро-ро пътнически кораб“ означава кораб, който превозва повече от 12 пътници, с товарни отделения ро-ро или специална категория пространства, определени в правило II-2/A/2 на Международната конвенция за безопасност на човешкия живот по море от 1974 г., с измененията;
- р) „пристанищна администрация“ или „управителен орган на пристанището“ означава орган, който — било във връзка с други дейности или не — има за своя цел по силата на националното законодателство или регламентация администрацията и управлението на инфраструктурите на пристанището, както и съгласуването и контрола на дейностите на различните оператори, представени в пристанището или пристанищната система. Той може да се състои от няколко различни органа или да отговаря за повече от едно пристанище;

- с) „круиз“ означава пътническо-превозна дейност, допълнена с настаняване и други услуги, която продължава повече от един ден (едно пренощуване) и не е редовна пътническа услуга или услуга по график между две или повече пристанища, при която пътниците обикновено се връщат към пристанището на отпътуване.

Член 4

Договор за превоз и недискриминации договорни условия

1. Превозвачите предоставят на пътниците доказателство за сключването на договора за превоз, издавайки един или повече билети. Билетът се счита за очевидно доказателство за сключването на договора и с това дава предвидените в настоящия регламент права.
2. Без да се засягат задълженията за обществени услуги, изискващи социални тарифи, договорните условия и предлаганите от превозвачи или продавачи на билети тарифи следва да се предоставят на широката общественост без всякаква форма на дискриминация, основана на националността или местожителството на крайния потребител или на мястото на установяването на превозвачите или продавачите на билетите в рамките на Общността.

Член 5

Недопускане на отказ от задължения

1. Задълженията съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменяни, *inter alia* чрез дерогация или рестриктивна клауза в договора за превоз.
2. Превозвачите могат да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътниците от условията, предвидени в настоящия регламент.

Глава II

Права на лица с увреждания и лица с ограничена подвижност

Член 6

Предотвратяване на отказ за превоз

1. Превозвачи, продавачи на билети и туроператори не могат да отказват на основание увреждане или намалена подвижност:
 - а) да приемат резервация или да издават билет за пътуване, за което настоящият регламент се прилага;
 - б) да качат лице с увреждане или лице с намалена подвижност на пристанище или място за качване / слизване, при условие че въпросното лице разполага с валиден билет или резервация.
2. Резервациите и билетите се предлагат на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност без надценка.

Член 7

Дерогации и специални условия

1. Независимо от разпоредбите на член 6, превозвачите, продавачите на билети или туроператорите могат да откажат на основание увреждане или намалена подвижност да приемат резервация или да издадат билет или да качат лице с увреждане или лице с намалена подвижност:
 - а) с цел спазване на приложимите изисквания за безопасност, установени от международното, общностното или националното законодателство, или с цел спазване на изискванията за безопасност, установени от органа, издал лиценза за превозвач на съответния превозвач;
 - б) ако структурата на пътническия кораб прави физически невъзможно качването или превоза на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност.

В случай на отказ за приемане на резервация на основанията, посочени в алинея първа, буква а) или б), превозвачите, продавачите на билети или туроператорите полагат разумни усилия да предложат алтернативен вариант на въпросното лице.

В случай на предварителна резервация на лице с увреждания или лице с намалена подвижност, на което е било отказано качване на основание неговото или нейното увреждане или намалена подвижност, както и на всяко лице, придружаващо такова лице в съответствие с параграф 2, се предлага правото на възстановяване на средства или пренасочване, предвидено в приложение I. Правото на избор на вариант за двупосочно пътуване или пренасочване е в зависимост от спазването на всички изисквания за безопасност.

2. При същите условия, посочени в параграф 1, буква а), превозвач, продавач на билети или туроператор може да поиска лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност да се придружава от друго лице, което е в състояние да обезпечи изискваната от това лице помощ, ако това е строго необходимо.
3. В случаите, в които даден превозвач или продавач на билети или туроператор прилага дерогация, предвидена в параграф 1 или 2, той незабавно информира лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност за съответните причини. При поискване превозвачът, продавачът на билети или туроператорът съобщава тези причини на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност в писмен вид и в срок от пет работни дни след искането.

Член 8

Достъпност и информация

1. С активното участие на представители на организации на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност и на органите за контрол на прилагането, посочени в член 26, превозвачите установяват недискриминационни правила относно превоза на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, както и всички ограничения за тяхното превозване или превозването на оборудване за подпомагане на подвижността, дължащи се на структурата на пътническите кораби, за да отговорят на съответните изисквания за безопасност. Тези

правила съдържат всички условия за достъп до въпросната морска/речна услуга, включително достъп до използваните кораби и наличните съоръжения на борда.

2. Предвидените в параграф 1 правила се оповестяват по подходящ начин публично от превозвачите или продавачите на билети най-късно в момента на правенето на резервация и на същите езици, на които е предоставена информацията по принцип на всички пътници. При предоставянето на тази информация се отделя специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.
3. При поискване превозвачите оповестяват публично международното, общностното или националното законодателство, определящо изискванията за безопасност, на което се основават недискриминационните правила за достъп.
4. Туроператорите оповестяват предвидените в параграф 1 правила, които се прилагат за пътувания, включени в пакетно пътуване, пакетни почивки и пакетни екскурзии, организирани, продавани или предлагани за продажба от тях.
5. Превозвачите, продавачите на техни билети или туроператорите гарантират, че всяка релевантна информация във връзка с условията на превоза, информация за пътуването и за достъпността на дадени услуги е на разположение в подходяща и достъпна форма и за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, включително възможността за правене на резервации и информирани в интернет.

Член 9

Право на помощ по пристанищата

1. При заминаване, преминаване или пристигане на пристанище, превозвачът отговаря за осигуряване на безплатна помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, посочена в приложение II, по такъв начин, че съответното лице да е в състояние да се качи на заминаващо превозно средство или да слезе от пристигащо превозно средство, за което е купило билет, без да се засягат правилата за достъп, посочени в член 8, параграф 1.
2. Превозвачът може да предоставя помощта сам или да сключва договор с една или повече други страни за оказването на такава помощ. Превозвачът може да сключи такъв договор или такива договори по своя собствена инициатива или по искане на друга страна, в това число на пристанищна администрация, като има предвид съществуващите услуги на съответното пристанище.

Когато превозвач сключи договори с една или повече страни за оказването на помощта, той остава отговорен за предоставянето на помощта и за спазването на стандартите за качество, посочени в член 14, параграф 1.
3. Превозвачи, на основата на недискриминация, могат да събират специална такса от всички пътници с цел финансиране на помощта по пристанищата. Тази специална такса следва да е разумна, основана на разходите и прозрачна.
4. Превозвачите отделят сметките на своите дейности, свързани с помощта, която се оказва на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, от сметките

за останалите си дейности, като се ръководят от съвременната търговска практика.

5. Превозвачите предоставят на органа или органите за прилагане, посочени член 26, параграф 1, преглед от годишната ревизия на получените такси и на направените разходи за оказаната на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност помощ.

Член 10

Право на помощ на места за качване / слизане

Ако за определено местоназначение или определен курс няма пристанище, помощта се организира от превозвача на мястото за качване / слизане в съответствие с член 9.

Член 11

Право на помощ на борда на кораби

Превозвачите предоставят безплатно най-малко посочената в приложение III помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, които заминават от, пристигат в или преминават през пристанище, за което се прилага настоящият регламент.

Член 12

Условия за предоставяне на помощ

Превозвачи, управителни органи на пристанища, продавачи на билети и туроператори си сътрудничат в предоставянето на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност съгласно членове 9, 10 и 11 в съответствие със следните условия:

- а) помощ се предоставя при условие, че превозвачът, продавачът на билети или туроператорът, от когото е закупен билетът, е уведомен за нуждите на лицето от такава помощ поне 48 часа преди да възникне нуждата от помощ. В случай че билетът позволява многократни пътувания, достатъчно е да се изпрати едно уведомление, при условие че се предостави съответната информация относно времето на следващите пътувания;
- б) превозвачи, продавачи на билети и туроператори взимат всички необходими мерки уведомленията за нужда от помощ от страна на лица с увреждания и лица с намалена подвижност да бъдат получени. Това задължение важи за всички техни пунктове за продажба, включително при продажбата по телефона и по интернет;
- в) ако не се получи уведомление по буква а), превозвачи, продавачи на билети и туроператори полагат всички необходими усилия за да осигурят, че помощта се предоставя така че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност да е в състояние да се качи на заминаващо превозно средство, да се прекачи за да направи връзка и да слезе от пристигащо превозно средство, за което е купило билет;

- г) без да се засягат правомощията на други единици по отношение на зони, разположени извън пристанището, управителният орган на пристанище или друго оправомощено лице определя точките за пристигане и заминаване в границите на пристанището, било вътре в и/или извън сградите на терминала, в които лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност могат да обявят пристигането си и да потърсят помощ; тези точки са ясно обозначени и предлагат в достъпна форма основна информация за пристанището и оказваната помощ.
- д) Помощ се предоставя при условие, че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност се явява на означеното място, а именно:
- е) по време, указано от превозвача, но не повече от 60 минути преди обявеното време за заминаване, или
- ж) ако не е посочен час, не по-късно от 30 минути преди обявеното време за заминаване.
- з) Ако лице с увреждания или лице с намалена подвижност се нуждае от животно-придружител, то животното се настанява, при положение че превозвачът или продавачът на билети или туроператорът са уведомени за това съгласно приложимите национални разпоредби за превоза на признати животни-придружители на борда на пътнически кораби, ако съществуват такива.

Член 13

Предаване на информация на трета страна

1. Ако предоставянето на помощта е възложено с договор на подизпълнител и ако превозвачът или продавачът на билети или туроператорът са получили уведомление за нуждата от помощ най-малко 48 часа преди обявеното време за заминаване, те предават съответната информация така че подизпълнителят да я получи най-малко 36 часа преди обявеното време за заминаване.
2. Ако предоставянето на помощта е възложено с договор на подизпълнител и ако превозвачът или продавачът на билети или туроператорът не са получили уведомление за нуждата от помощ най-малко 48 часа преди обявеното време за заминаване, те предават информацията на подизпълнителя колкото е възможно по-бързо.

Член 14

Стандарти за качество на помощта

1. В сътрудничество с организации, представляващи пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност, превозвачите установяват стандарти за качество за помощта, посочена в приложения II и III, и определят необходимите ресурси за спазването на тези стандарти.
2. При установяването на стандарти за качество се отчитат изцяло международно признатите политики и кодекси за поведение, свързани с улесняване превозването на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, и по-специално Препоръката на Международната морска организация за

проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастни лица и лица с увреждания.

3. Превозвачите публикуват своите стандарти за качество.

Член 15

Обучение

Превозвачите

- а) гарантират, че целият техен персонал, включително служителите, наети от всеки подизпълнител, който предоставя пряка помощ на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, притежава познания и умения, необходими за удовлетворяване на нуждите на лица с различни увреждания и лица с намалена подвижност;
- б) осигуряват на целия си персонал, който работи на пристанището и пряко обслужва пътниците, обучение по въпросите на помощта за хората с увреждания и осведоменост относно уврежданията, както е описано в приложение IV;
- в) обезпечават всички нови служители след наемането им да присъстват на обучение, свързано с работата с лица с увреждания, и преминаване на опреснителни курсове за персонала, по целесъобразност.

Член 16

Обезщетение за инвалидни колички и оборудване за подпомагане на подвижността

1. В случай на загуба или повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на подвижността или на части от тях преди, по време на и след пътуването, по време на обслужването им на пристанището или на превозването им на борда на кораба, пътникът, на когото принадлежи оборудването, получава обезщетение от превозвача или от управителния орган на пристанището, в зависимост от това, кой е отговорял за оборудването по време на загубата или повреждането му.

При необходимост се полагат всички усилия за бързо осигуряване на замяна на оборудването.

2. Размерът на обезщетението, платимо съгласно настоящия член, не е ограничен.

Глава III

Задължения на превозвачите в случай на прекъсване на пътуването

Член 17

Предоставяне на информация

1. В случай на закъснение превозвачът или, в даден случай, управителният орган на пристанището информират пътниците за очакваното време на заминаване и

очакваното време на пристигане, още щом такава информация е на разположение, но не по-късно от 30 минути след времето на заминаване според публикуваното разписание или един час преди времето на пристигане според публикуваното разписание.

2. Ако пътници изпускат връзка поради закъснение, фактическият превозвач полага разумни усилия да информира засегнатите пътници относно алтернативни връзки.

Член 18

Право на помощ

1. В случаите, в които превозвачът основателно очаква закъснение на пътническа услуга по море или по вътрешни водни пътища с повече от 60 минути след времето на заминаване по разписание, на пътниците се предлагат безплатни храна и напитки в зависимост от времето на чакане, ако има такива на борда или на пристанището или ако е възможно по разумен начин да бъдат доставени.
2. В случай на закъснение, при което се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой в сравнение с предвидения от пътника, освен предвидените в член 1 храна и напитки на пътниците се предлага безплатно — където и когато това е физически възможно — хотел или друг вид настаняване, както и превоз между пристанището и мястото на настаняване.
3. Ако морската/речната услуга не може да бъде продължена, превозвачите организират, когато е възможно и във възможно най-кратки срокове, алтернативни транспортни услуги за пътниците.
4. При прилагането на параграфи 1, 2 и 3 фактическият превозвач обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност и на техните придружители.

Член 19

Пренасочване и възстановяване на средства

1. В случаите, в които превозвачът основателно очаква закъснение на пътническа услуга по море или по вътрешни водни пътища с повече от 120 минути след времето на заминаване по разписание, на пътниците незабавно:
 - а) се предлагат алтернативни транспортни услуги при приемливи условия или, ако това не е възможно, се предоставя информация за съответни алтернативни транспортни услуги на други транспортни оператори;
 - б) се възстановява цената на билета, ако не приемат посочените в буква а) алтернативни транспортни услуги.Изплащането на предвидените в буква б) суми за възстановяване се извършва при същите условия както изплащането на обезщетението съгласно член 20.
2. Правото на възстановяване на средства съгласно настоящия член не се прилага за пътници на круиз, освен ако правата възникват на основание на Директива 90/314/ЕИО.

Член 20

Обезщетяване на цената на билета

1. Без да губи правото си на превоз, пътникът може да иска обезщетение от превозвача, когато пристига със закъснение вследствие на отмяна или закъсняло отпътуване. Минималните равнища на обезщетения са както следва:
 - а) 25 % от цената на билета за закъснение от 60 до 119 минути;
 - б) 50 % от цената на билета за закъснение, равно на или превишаващо 120 минути;
 - в) 100 % от цената на билета, ако превозвачът не предоставя алтернативни услуги или информацията, посочени в член 19, буква а).
2. Правото на обезщетение съгласно настоящия член не се прилага за пътници на круиз, освен ако правата възникват на основание на Директива 90/314/ЕИО.
3. Обезщетението се изплаща в рамките на един месец след подаването на молба за обезщетение. Обезщетението може да бъде изплатено във ваучери и/или други услуги, ако договорните условия позволяват гъвкавост (по-специално, що се отнася до срока на валидност и местоназначението). Обезщетението се изплаща в брой по искане на пътника.
4. Настоящият член не се прилага, когато отмяната или закъснението се дължат на извънредни обстоятелства, пречещи на изпълнението на транспортната услуга, които не са могли да бъдат избегнати дори при вземане на всякакви разумни мерки.

Член 21

По-нататъшни искове

Нито една разпоредба от настоящия регламент не възпрепятства пътниците да търсят обезщетение за понесени вследствие отмяна или закъснение на транспортна услуга щети пред националните съдилища.

Член 22

Допълнителни мерки в полза на пътниците

Превозвачите си сътрудничат, за да договорят споразумения на национално или европейско равнище с участие на заинтересованите страни, професионални асоциации, асоциации на клиенти, пътници и лица с увреждания. Тези мерки целят подобряването на грижите, които се предоставят на пътниците, особено в случай на големи закъснения и прекъсвания или отмяна на пътуването.

Глава IV

Информирание на пътниците и разглеждане на жалби

Член 23

Право на информацията относно пътуването

Управителните органи на пристанищата и превозвачите предоставят на пътниците съответната информация по време на цялото пътуване в най-подходящия вид. Специално внимание се отделя на нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Член 24

Информацията относно правата на пътниците

1. Превозвачите гарантират, че пътниците са получили подходяща и разбираема информация относно правата им по настоящия регламент най-късно при заминаването. При положение, че информацията е предоставена или от превозвача, или от фактическия превозвач, съответно другият не е длъжен да предоставя тази информация. Информацията се предоставя в най-подходящия вид. При предоставянето на тази информация се отделя специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.
2. Превозвачите и управителните органи на пристанища гарантират, че информацията за правата на пътниците съгласно настоящия регламент е публично достъпна както на борда на корабите, така и в пристанищата. Тази информация включва данните за връзка с органа за прилагане, определен от държавата-членка по реда на член 26, параграф 1.

Член 25

Жалби

1. Превозвачите създават механизъм за разглеждане на жалби относно правата и задълженията, обхванати от настоящия регламент.
2. Пътниците могат да подадат жалба до превозвача в срок от един месец считано от деня на извършването на услугата или деня, в който услугата е трябвало да е извършена. В срок от 20 работни дни адресатът на жалбата дава мотивирано становище или, в оправдани случаи, информира пътника до коя дата може да очаква отговор. От получаването на жалбата до отговора не трябва да минат повече от два месеца.
3. Ако не се получи отговор в посочените в параграф 2 срокове, жалбата се счита за приета.

Глава V

Прилагане и национални органи за контрол на прилагането

Член 26

Национални органи за контрол на прилагането

1. Всяка държава-членка назначава орган или органи, отговорни за контрола по прилагането на настоящия регламент. Всеки орган предприема необходимите мерки за гарантиране зачитането на правата на пътниците, включително спазването на правила за достъпност, посочени в член 8. По отношение на организацията си, решенията за финансиране, правната си структура и вземането на решения всеки орган е независим от превозвачите.
2. Държавите-членки информират Комисията относно органа или органите, определени по реда на настоящия член, и техните съответни отговорности.
3. Всеки пътник може да се оплаче пред съответния орган, посочен в параграф 1, или пред всеки друг подходящ орган, назначен от държава-членка, относно предполагаемо нарушение на настоящия регламент.
4. Държави-членки, избрали да освободят определени услуги съгласно член 2, параграф 2, осигуряват сравним механизъм за прилагане на правата на пътниците.

Член 27

Доклад за прилагането

1. Всяка година на 1 юни органите за прилагане, посочени член 26, публикуват доклад за дейността си през изминалата година, който съдържа *inter alia* следното:
 - а) описание на мерките, предприети за прилагане на разпоредбите на настоящия регламент,
 - б) позоваване на процедурата, приложима за разглеждане на индивидуални жалби,
 - в) обобщение на правилата за достъпност за лица с увреждания и лица с намалена подвижност, приложими в съответната държава-членка,
 - г) обобщени данни за жалбите,
 - д) подробности за наложените санкции,
 - е) други въпроси от значение за по-доброто прилагане на настоящия регламент.
2. За да са в състояние да изготвят такъв доклад, органите за прилагане водят статистика за индивидуалните жалби по предмет и засегнато дружество. В срок от три години след събитието при отправено искане такива данни се предоставят на Комисията или на националните следствени служби.

Член 28

Сътрудничество между органите за прилагане

Националните органи за контрол по прилагането, посочени в член 26, параграф 1, обменят информация помежду си относно своята работа и принципите и практиката на вземане на решения с цел съгласувана защита на пътниците в цялата Общност. Комисията ги подкрепя в тази им дейност.

Член 29

Санкции

Държавите-членки определят правила за санкции за нарушения на настоящия регламент и вземат всички мерки, необходими за спазването на тези правила. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, съразмерни и възпиращи. Държавите-членки уведомяват Комисията относно тези свои разпоредби, като я уведомяват незабавно за всякакви последващи изменения в тези разпоредби.

Глава IV

Заклучителни разпоредби

Член 30

Доклад

Най-късно три години след влизането на настоящия регламент в сила Комисията докладва на Европейския парламент и Съвета относно функционирането и въздействието на настоящия регламент. При необходимост докладът се придружава със законодателни предложения за по-нататъшно детайлно прилагане на разпоредбите от настоящия регламент или за целите на неговото изменение.

Член 31

Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

В приложение към Регламент (ЕО) № 2006/2004 се добавя следната точка 19:

„19. Регламент на Европейския парламент и на Съвета от [...] г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешен воден път, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите²¹“

²¹ ОВ С [...], [...] г., стр. [...].

Член 32

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Той се прилага от [две години] след публикуването му. Членове 6, 7, 25, 26 и 29 се прилагат от [една година] след публикуването му.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки.

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент:
Председател
[...]

За Съвета:
Председател
[...]

ПРИЛОЖЕНИЕ I

Правото на възстановяване на средства или пренасочване в случай на предварителна резервация, направена за лица с увреждания и лица с намалена подвижност

1. При позоваване на настоящото приложение, на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност се предлага избор между следните възможности:

а) - възстановяване на пълната стойност на билета на цената, на която е купен, за неосъществената част или части от пътуването и за вече осъществената част или части, ако пътуването е вече безсмислено от гледна точка на първоначалния план за пътуване на пътника, в срок от седем дни, изплатена в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове, и, където е целесъобразно,

- обратно пътуване до първоначалния пункт на заминаване, при първа възможност; или

б) пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение при първа възможност; или

в) пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение на по-късна, удобна за пътника дата, в зависимост от наличността на свободни места.

2. Параграф 1, буква а) се прилага също за пътници, чиито пътувания образуват част от пакет, освен правото на възстановяване стойността на билета, когато такова право възниква съгласно Директива 90/314/ЕИО²².

3. Когато, в случай на обслужване на град, агломерация или регион от няколко пристанища, опериращ превозвач предлага на пътник пътуване до пристанище като алтернатива на това, за което е направена резервацията, опериращият превозвач поема разходите за прехвърлянето на пътника от алтернативното пристанище или до пристанището, за което е направена резервацията, или до друг близък краен пункт на пристигане, съгласуван с пътника.

²² ОВ L 158, 23.6.1999 г., стр. 55.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

Помощ в пристанищата

Помощ и мерки, необходими за даване на възможност на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да:

- съобщят за своето пристигане на пристанището и своето искане за помощ,
- се придвижват от определената точка на пристигане до гишето за регистриране, ако има такова, или до кораба,
- се представят за регистриране и да регистрират багажа си, ако е необходимо,
- се придвижват от гишето за регистриране, ако има такова, до кораба и да извършват при това емиграционните, митническите и свързаните с безопасността процедури,
- се качат на борда на кораба с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая,
- се придвижват от вратата на кораба до своите места,
- приберат и съхраняват багажа си на борда на кораба,
- се придвижват от своите места до вратата на кораба,
- слязат от кораба с помощта на подемни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая,
- приберат багажа си (ако е необходимо) и да извършват имиграционните и митническите процедури,
- се придвижват от багажната зала или мястото за слизване до определена точка на излизане,
- се придвижват до тоалетните, при необходимост.

В случаите, в които на лице с увреждания или лице с намалена подвижност се оказва помощ от страна на придружаващо лице, това придружаващо лице, ако бъде помолено, трябва да получи разрешение за предоставяне на необходимата помощ на пристанището и при качване и слизване.

Обслужване на цялото необходимо оборудване за подпомагане на подвижността, в това число електрически инвалидни колички.

Временна замяна на повредено или загубено оборудване за подпомагане на подвижността, макар и не задължително, с подобно.

Наземно обслужване на признати животни-придружители, по целесъобразност.

Съобщаване в достъпна форма на информацията, необходима за качване и слизване.

ПРИЛОЖЕНИЕ III

Помощ на борда на кораби

Превоз на признати животни-придружителни на кораба, при спазване на националните разпоредби.

Освен медицинско оборудване, превоз на най-много два броя оборудване за подпомагане на подвижността, за всяко лице с увреждания или лице с намалена подвижност, включително електрически инвалидни колички.

Съобщаване на необходима за маршрута информация в достъпна форма.

При поискване полагане на всички разумни усилия при уреждане на места с оглед удовлетворяване на нуждите на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, при спазване изискванията за безопасност и според наличността на такива места.

Помощ при придвижване до тоалетни, при необходимост.

В случаите, в които лице с увреждания или лице с намалена подвижност получава помощ от придружител, корабоплавателната компания полага всички разумни усилия да даде на такова лице място до лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност.

ПРИЛОЖЕНИЕ IV

Обучение, свързано с работата с лица с увреждания

Обучение по въпроси на осведомеността относно уврежданията

Обучението на персонала, който пряко обслужва пътниците, включва:

- осведоменост относно увреждания и съответно поведение спрямо пътници с физически, сетивни (слух и зрение), скрити и когнитивни увреждания, включително разграничаване между различните умения на лица, чиито подвижност, ориентация и комуникация евентуално са намалени;
- пречки, пред които са изправени лицата с намалена подвижност, включително в поведението на други хора, екологични/физически и организационни бариери;
- признати животни-придружители, включително ролята и нуждите на животни-придружител;
- реагиране в неочаквани ситуации;
- умения за междуличностна комуникация и методи за комуникация с глухи и с хора с увреден слух, увредено зрение, увреден говор и хора с когнитивни увреждания;
- обща осведоменост по указанията във връзка с Препоръката на ММО за проектирането и експлоатацията на пътнически кораби според специфичните нужди на възрастни лица и лица с увреждания;
- внимателно обслужване на инвалидни колички или други помощни средства, за да се предотврати повреждането им (за целия персонал, който отговаря за обработката на багажа, ако има такъв).

Обучение по въпроси на помощта за лицата с увреждания

Обучението на персонала, който пряко помага на лицата с намалена подвижност, включва:

- оказване на помощ на ползващите инвалидни колички при сядане в и слизане от инвалидна количка;
- умения за оказване на помощ на лицата с намалена подвижност, пътуващи с признато животни-придружител, включително ролята и нуждите на такива животни;
- техники за придружаване на незряци и лица с увредено зрение, както и за обслужване и превоз на признати животни-придружители;
- познаване на видовете оборудване в помощ на лицата с намалена подвижност и обслужването на такова оборудване;
- използване на помощно оборудване за качване и слизане, познаване на подходящи методи за оказване помощ при качване и слизане, които гарантират безопасността и не накърняват достойнството на лицата с ограничена подвижност;
- разбиране в достатъчна степен на необходимостта от надеждна и професионална помощ; съзнаване на факта, че някои пътници с увреждания може да се чувстват уязвими по време на пътуването поради зависимостта им от оказваната помощ;
- познания за оказване на първа помощ.