

32010R1177

17.12.2010.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 334/1

UREDBA (EU) br. 1177/2010 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 24. studenoga 2010.****o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

cilj, između ostalog, osiguravanje visoke razine zaštite putnika usporedive s onom u drugim načinima prijevoza. Štoviše, u potpunosti bi trebalo uzeti u obzir zahtjeve u pogledu zaštite potrošača općenito.

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1. i članak 100. stavak 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

- (2) Budući da je putnik u pomorskom prijevozu i prijevozu unutarnjim plovnim putovima slabija strana ugovora o prijevozu, minimalnu razinu zaštite trebali bi imati svi putnici. Ništa ne bi smjelo spriječiti prijevoznike da putnicima ponude povoljnije ugovorne uvjete od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi. Istodobno, cilj ove Uredbe nije zadiranje u međusobne komercijalne poslovne odnose poduzeća za prijevoz robe. Za potrebe ove Uredbe, posebno ugovore između cestovnog prijevoznika i prijevoznika ne bi trebalo tumačiti kao ugovore o prijevozu pa cestovnim prijevoznicima ili njihovim zaposlenicima ne bi trebalo na temelju ove Uredbe dati pravo na odštetu u slučaju kašnjenja.

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovitim zakonodavnim postupkom ⁽²⁾,

- (3) Zaštita putnika ne bi trebala obuhvaćati samo putnički prijevoz između luka smještenih na državnom području država članica nego i putnički prijevoz između tih luka i luka smještenih izvan državnog područja država članica, uzimajući u obzir rizik narušavanja tržišnog natjecanja na tržištu putničkog prijevoza. Stoga bi izraz „prijevoznik Unije” za potrebe ove Uredbe trebalo tumačiti što je moguće šire, ali tako da to nema utjecaja na druge pravne akte Unije, primjerice Uredbu Vijeća (EEZ) br. 4056/86 od 22. prosinca 1986. o utvrđivanju detaljnih pravila za primjenu članaka 85. i 86. Ugovora na pomorski prijevoz ⁽³⁾ i Uredbu Vijeća (EEZ) br. 3577/92 od 7. prosinca 1992. o primjeni načela slobode pružanja usluga u pomorskom prometu unutar država članica (pomorska kabotaža) ⁽⁴⁾.

budući da:

- (1) Djelovanje Unije u području pomorskog prijevoza i prijevoza unutarnjim plovnim putovima trebalo bi imati za

⁽¹⁾ SL C 317, 23.12.2009., str. 89.

⁽²⁾ Stajalište Europskog parlamenta od 23. travnja 2009. (SL C 184 E, 8.7.2010., str. 293.), stajalište Vijeća na prvom čitanju od 11. ožujka 2010. (SL C 122 E, 11.5.2010., str. 19.), stajalište Europskog parlamenta od 6. srpnja 2010. (još nije objavljeno u Službenom listu) i odluka Vijeća od 11. listopada 2010.

⁽³⁾ SL L 378, 31.12.1986., str. 4.

⁽⁴⁾ SL L 364, 12.12.1992., str. 7.

- (4) Unutarnje tržište za putničke usluge u pomorskom prijevozu i prijevozu unutarnjim plovnim putovima trebalo bi biti od koristi građanima općenito. Zbog toga bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, bez obzira na to je li ona uzrokovana invaliditetom, dobi i nekim drugom čimbenikom, trebale imati mogućnost koristiti usluge putničkog prijevoza i kružnih putovanja usporedive s mogućnostima drugih građana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju, s obzirom na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju, jednaka prava kao svi ostali građani.
- (5) Države članice trebale bi promicati korištenje javnog prijevoza i korištenje integriranih putnih karata kako bi optimizirale korištenje i interoperabilnost raznih načina prijevoza i operatera.
- (6) S obzirom na članak 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom i kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružile mogućnosti usporedive s mogućnostima koje u pomorskom prijevozu i prijevozu unutarnjim plovnim putovima imaju ostali građani, trebalo bi utvrditi pravila za nediskriminaciju i pomoć tijekom njihovog putovanja. Te bi osobe stoga trebale imati mogućnost ukrcaja umjesto da im se uskraćuje prijevoz, osim kada je to opravdano zbog sigurnosti i utvrđeno od strane nadležnih tijela. One bi trebale uživati pravo na pomoć u lukama i na putničkim brodovima. U interesu socijalne uključenosti, dotične osobe bi tu pomoć trebale dobivati besplatno. Prijevoznici bi trebali utvrditi uvjete za pristup, po mogućnosti primjenom europskog sustava normizacije.
- (7) Kod donošenja odluka o projektima za gradnju novih luka i terminala i o rekonstrukciji postojećih, tijela odgovorna za te objekte trebala bi uzimati u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, posebno s obzirom na mogućnost pristupa, posebno uzimajući u obzir zahtjeve „izvedbe za sve”. Prijevoznici bi trebali u obzir uzeti te potrebe prilikom odlučivanja o izvedbi novih i novo rekonstruiranih putničkih brodova u skladu s Direktivom 2006/87/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. o utvrđivanju tehničkih pravila za plovila unutarnje plovidbe ⁽¹⁾ i Direktivom 2009/45/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 6. svibnja 2009. o sigurnosnim pravilima i standardima za putničke brodove ⁽²⁾.
- (8) Pomoć koja se pruža u lukama smještenima na državnom području država članica trebala bi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućiti, između ostalog, da dođu od određene točke dolaska u luci do putničkog broda i od putničkog broda do određene točke polaska u luci, uključujući ukrcaj i iskrcaj.
- (9) Pri organiziranju pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti i osposobljavanju svojeg osoblja, prijevoznici bi trebali surađivati s organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. U tome bi isto tako trebali uzimati u obzir relevantne odredbe Međunarodne konvencije i Kodeksa o standardima izobrazbe, izdavanju svjedodžbi i držanju straže pomoraca kao i Preporuke Međunarodne pomorske organizacije (IMO) o konstrukciji i radu putničkih brodova koji odgovaraju potrebama starijih osoba i osoba s invaliditetom.
- (10) Odredbama kojima se uređuje ukrcaj osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ne bi se smjele dovoditi u pitanje opće odredbe primjenjive na ukrcaj putnika utvrđene važećim međunarodnim pravilima, pravilima Unije ili nacionalnim pravilima.
- (11) U pravnim aktima Unije o pravima putnika trebalo bi uzeti u obzir potrebe putnika, posebno prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, da koriste različite načine prijevoza i da bez poteškoća prelaze s jednog načina na drugi, podložno primjenjivim propisima o sigurnosti plovidbe brodova.
- (12) Putnici bi trebali biti na odgovarajući način obaviješteni u slučaju otkaza ili kašnjenja usluge putničkog prijevoza ili kružnog putovanja. To bi obavješćivanje trebalo pomoći putnicima da organiziraju što je potrebno i, prema potrebi, dođu do informacija o alternativnim vezama.
- (13) Neugodnosti koje putnici na putovanjima doživljavaju zbog otkaza ili velikih kašnjenja trebalo bi smanjiti. U tu svrhu, o putnicima bi se trebalo primjereno brinuti i trebalo bi im omogućiti da otkazu putovanje i da dobiju povrat novca za putnu kartu ili da pod zadovoljavajućim uvjetima budu preusmjereni. Primjereni smještaj za putnike ne obuhvaća nužno samo hotelske sobe nego i drugi dostupni smještaj u zavisnosti posebno od okolnosti koje se odnose za svaku pojedinu situaciju, putnička vozila i karakteristike broda. U tom pogledu i u propisno opravdanim slučajevima izvanrednih i hitnih okolnosti, prijevoznici bi trebali biti u mogućnosti u potpunosti iskoristiti relevantne objekte, u suradnji s civilnim tijelima.

⁽¹⁾ SL L 389, 30.12.2006., str. 1.

⁽²⁾ SL L 163, 25.6.2009., str. 1.

- (14) Prijevoznici bi trebali predvidjeti plaćanje odštete putnicima u slučaju otkaza ili kašnjenja putničke usluge, na temelju postotka cijene putne karte, osim kada do otkaza ili kašnjenja dolazi zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurnu plovidbu brodom ili izvanrednih okolnosti koje se ne bi mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere.
- (15) Prijevoznici bi, u skladu s opće prihvaćenim načelima, trebali snositi teret dokaza da su otkaz ili kašnjenje uzrokovani takvim vremenskim uvjetima ili izvanrednim okolnostima.
- (16) Vremenski uvjeti koji ugrožavaju sigurnu plovidbu brodom trebali bi uključivati, ne ograničavajući se na, jaki vjetar, uzburkano more, jake struje, uvjete teške poredice, izuzetno visoki ili niski vodostaj, hurikane, tornada i poplave.
- (17) Izvanredne okolnosti trebale bi uključivati, ne ograničavajući se na iste, prirodne nepogode kao što su požari i potresi, terorističke napade, ratove i vojne ili civilne oružane sukobe, pobune, vojne ili nezakonite konfiskacije, sindikalne sukobe, prizemljenje bolesne, ranjene ili umrle osobe, operacije potrage i spašavanja na moru ili unutarnjim plovnim putovima, mjere potrebne za zaštitu okoliša, odluke koje donosu tijela koja upravljaju prometom ili tijela koja upravljaju lukom, ili odluke nadležnih tijela s obzirom na javni red i sigurnost, a trebale bi obuhvatiti i potrebe za hitnim prijevozom.
- (18) Uz angažman dionika, profesionalnih udruga i udruga kupaca, putnika, osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, prijevoznici bi trebali surađivati radi usvajanja mogućnosti na nacionalnoj ili na europskoj razini kojima bi putnicima ponudili poboljšanu skrb i pomoć kad god im je putovanje prekinuto, posebno u slučaju dugačkih kašnjenja ili otkaza putovanja. Nacionalna tijela za izvršenje trebala bi biti obaviještena o takvim mogućnostima.
- (19) Sud Europske unije već je donio presude prema kojima se problemi koji vode do otkaza ili kašnjenja mogu obuhvatiti pojmom izvanrednih okolnosti samo do mjere u kojoj oni proizlaze iz događaja koji nisu svojstveni redovnom obavljanju aktivnosti dotičnog prijevoznika i na koje on zaista ne može utjecati. Trebalo bi napomenuti da na vremenske uvjete koji ugrožavaju sigurnu plovidbu brodom prijevoznik zaista ne može utjecati.
- (20) Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika utvrđena Direktivom Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama⁽¹⁾. Ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati u slučajevima u kojima je paket tura otkazana zbog drugih razloga, a ne zbog otkaza usluge putničkog prijevoza ili kružnog putovanja.
- (21) Putnici bi trebali biti u potpunosti obaviješteni o pravima koje imaju na temelju ove Uredbe, u oblicima koji su svima dostupni tako da ta prava mogu učinkovito ostvarivati. Prava putnika trebala bi uključivati dobivanje informacija o putničkom prijevozu ili kružnom putovanju prije i tijekom putovanja. Sve bitne informacije za putnike trebale bi se davati i u oblicima dostupnima osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti koji takvim putnicima omogućavaju pristup istim informacijama u tekstualnom obliku, u obliku Braillovog pisma, audio, video i/ili elektroničkom obliku.
- (22) Putnici bi trebali moći ostvarivati svoja prava tako da koriste primjerene i dostupne postupke koje prijevoznici i operatori terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, imaju uvedene za podnošenje pritužbe ili, ovisno o slučaju, da pritužbe podnose tijelu ili tijelima koje u tu svrhu odrede države članice. Prijevoznici i operatori terminala trebali bi odgovoriti na pritužbe putnika u određenom vremenu, imajući na umu da je neodgovaranje na pritužbu kažnjivo.
- (23) Uzimajući u obzir postupke koje država članica uspostavi za podnošenje pritužbi, bilo bi poželjno da se pritužba koja se odnosi na pružanje pomoći u luci ili na brodu upućuje tijelu ili tijelima određenima za izvršenje ove Uredbe u državi članici u kojoj je smještena luka ukrcaja, a za putnički prijevoz iz treće zemlje, u kojoj je smještena luka iskrcaja.
- (24) Države članice trebale bi osigurati usklađenost s ovom Uredbom i odrediti nadležno tijelo ili nadležna tijela za provođenje zadaća nadzora i izvršenja. To ne utječe na prava putnika da traže sudsku pravnu zaštitu prema nacionalnom pravu.
- (25) Tijelo ili tijela određena za izvršenje ove Uredbe trebala bi biti neovisna od komercijalnih interesa. Svaka država članica trebala bi imenovati najmanje jedno tijelo koje bi, prema potrebi, trebalo imati ovlast i biti sposobno provoditi istrage o pojedinačnim pritužbama i olakšavati rješavanje sporova. Putnici bi trebali imati pravo od određenog tijela dobiti obrazloženi odgovor u razumnom

⁽¹⁾ SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

roku. S obzirom na to koliko su pouzdani statistički podaci važni za izvršenje ove Uredbe, posebno kako bi se dosljedna primjena osigurala u cijeloj Uniji, izvješća koja ta tijela sastavljaju trebala bi, ako je moguće, uključivati statističke podatke o pritužbama i njihovom ishodu.

- (26) Države bi članice trebale utvrditi sankcije primjenjive na povrede ove Uredbe i osigurati da se te sankcije primjenjuju. Te bi sankcije trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (27) Budući da ciljeve ove Uredbe, tj. osiguravanje visoke razine zaštite putnika i pružanje pomoći putnicima u svim državama članicama i osiguravanje da gospodarski subjekti na unutarnjem tržištu djeluju pod usklađenim uvjetima, države članice ne mogu dostatno ostvariti, nego ih je zbog veličine i učinaka djelovanja, moguće bolje ostvariti na razini Unije, Unija može usvojiti mjere, u skladu s načelom supsidijarnosti određenom u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti kako je određeno u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (28) Izvršenje ove Uredbe trebalo bi se temeljiti na Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršenje zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji o području zaštite potrošača) ⁽¹⁾. Tu bi Uredbu trebalo stoga na odgovarajući način izmijeniti.
- (29) Direktivu 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka ⁽²⁾ trebalo bi strogo poštovati i izvršavati kako bi se zajamčilo poštovanje privatnosti fizičkih i pravnih osoba i osiguralo da zahtijevane informacije i izvješća služe isključivo za ispunjavanje obveza utvrđenih u ovoj Uredbi i da se ne koriste na štetu tih osoba.
- (30) Ovom se Direktivom poštuju temeljna prava i načela utvrđena posebno Poveljom o temeljnim pravima Europske unije iz članka 6. Ugovora o Europskoj uniji,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila za prijevoz morem i unutarnjim plovnicama s obzirom na sljedeće:

- (a) nediskriminacija među putnicima s obzirom na uvjete prijevoza koje nude prijevoznici;
- (b) nediskriminacija i pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti;
- (c) prava putnika u slučajevima otkaza ili kašnjenja;
- (d) minimalne informacije koje treba dati putnicima;
- (e) postupanje s pritužbama;
- (f) opća pravila o izvršenju.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje u odnosu na putnike koji putuju:

- (a) u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice;
- (b) u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena izvan državnog područja države članice, a luka iskrcaja smještena je na državnom području države članice, pod uvjetom da uslugu prijevoza pruža prijevoznik Unije kako je definiran u članku 3. točki (e);
- (c) na kružnom putovanju u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice. Međutim, članak 16. stavak 2., članci 18. i 19., članak 20. stavci 1. i 4. ne primjenjuju se na te putnike.

2. Ova se Uredba ne primjenjuje u odnosu na putnike koji putuju:

- (a) na brodovima certificiranim za najviše 12 putnika;
- (b) na brodovima čija posada odgovorna za upravljanje brodom ne broji više od tri osobe ili u slučajevima kada je dužina cjelokupnog putničkog prijevoza manja od 500 metara u jednom smjeru;
- (c) na izletima ili putovanjima turističkog razgledavanja koji nisu kružna putovanja; ili

⁽¹⁾ SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

⁽²⁾ SL L 281, 23.11.1995., str. 1.

(d) na brodovima koji nisu na mehanički pogon kao i na originalnim i pojedinačnim replikama povijesnih putničkih brodova konstruiranima prije 1965, izgrađenima uglavnom od originalnih materijala, certificiranih za najviše 36 putnika.

3. Države članice mogu, za razdoblje od 2 godine od 18. prosinca 2012., iz primjene ove Uredbe izuzeti pomorske brodove ispod 300 bruto tona koji plove u domaćem prijevozu, pod uvjetom da se prava putnika na temelju ove Uredbe na odgovarajući način osiguravaju na temelju nacionalnog prava.

4. Države članice mogu iz primjene ove Uredbe izuzeti putnički prijevoz obuhvaćen obvezama pružanja javne usluge, ugovorima o javnim uslugama ili integriranim uslugama pod uvjetom da su prava putnika na temelju ove Uredbe usporedivo zajamčena na temelju nacionalnog prava.

5. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2006/87/EZ i Direktivu 2009/45/EZ, ni za jednu odredbu ove Uredbe ne smije se podrazumijevati da predstavlja tehničke zahtjeve kojima se prijevoznici, operatorima terminala ili drugim tijelima nameću obveze izmjene ili zamjene brodova, infrastrukture, luka ili lučkih terminala.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (a) „osoba s invaliditetom” ili „osoba smanjene pokretljivosti” znači svaka osoba čija je pokretljivost kada koristi prijevoz smanjena zbog bilo koje tjelesne (osjetilne ili lokomotorne, privremene ili trajne) invalidnosti, mentalne invalidnosti ili oštećenja ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ili starosti, te čije stanje zahtijeva primjerenu pozornost i prilagodbu, njezinim posebnim potrebama, usluga koje su na raspolaganju svim putnicima;
- (b) „državno područje države članice” znači područje na koje se primjenjuje Ugovor o funkcioniranju Europske unije iz njezovog članka 355., pod ovdje navedenim uvjetima;
- (c) „uvjeti za pristup” znači relevantni standardi, smjernice i informacije o mogućnosti pristupa lučkim terminalima i brodovima uključujući njihove objekte i prostore za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti;
- (d) „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba, osim organizatora putovanja, putničke agencije ili prodavatelja putnih karata, koja javnosti nudi usluge putničkog prijevoza ili kružnog putovanja;
- (e) „prijevoznik Unije” znači prijevoznik s poslovnim nastanom na državnom području države članice ili prijevoznik koji nudi usluge putničkog prijevoza na državno područje ili iz državnog područja države članice;

- (f) „putnički prijevoz” znači usluga komercijalnog putničkog prijevoza morem ili unutarnjim plovnim putovima koja se pruža prema objavljenom plovidbenom redu;
- (g) „integrirane usluge” znači međusobno povezane usluge prijevoza unutar određenog geografskog područja s jedinstvenom informacijskom službom, sustavom izdavanja karata i plovidbenim redom;
- (h) „stvarni prijevoznik” znači osoba, osim prijevoznika, koja stvarno obavlja prijevoz, u cijelosti ili djelomično;
- (i) „unutarnji plovni put” znači prirodno ili umjetno plovno unutarnje vodno tijelo ili sustav međusobno povezanih vodnih tijela, koji se koriste za prijevoz, kao npr. jezera, rijeke ili kanali ili svaka kombinacija istih;
- (j) „luka” znači mjesto ili geografsko područje geografsko područje sagrađeno na takav način i s takvim objektima da omogućuje prihvata brodova na koje se putnici redovito ukrcaju odnosno redovito iskrcavaju;
- (k) „lučki terminal” znači terminal u luci, s osobljem prijevoznika ili operatora terminala, opremljen objektima, primjerice prostor za prijavu putnika, prodaju putnih karata ili čekaonice, i osobljem zaduženim za ukrcaj i iskrcaj putnika u putničkom prijevozu ili na kružnom putovanju;
- (l) „brod” znači plovilo koje se koristi za plovidbu morem i unutarnjim plovnim putovima;
- (m) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu između prijevoznika i putnika, za pružanje jedne ili više usluga putničkog prijevoza ili kružnih putovanja;
- (n) „putna karta” znači valjani dokument ili drugi dokaz o ugovoru o prijevozu;
- (o) „prodavatelj putnih karata” znači svaki trgovac na malo koji sklapa ugovor o prijevozu u ime prijevoznika;
- (p) „putnička agencija” znači svaki trgovac na malo koji za sklapanje ugovora o prijevozu djeluje u ime putnika;
- (q) „organizator putovanja” znači organizator ili trgovac na malo, osim prijevoznika, u smislu članka 2. stavaka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ;
- (r) „rezervacija” znači predbilježba konkretnog polaska za uslugu putničkog prijevoza ili kružnog putovanja;

- (s) „operator terminala” znači privatno ili javno tijelo na državnom području države članice odgovorno za administrativno vođenje lučkog terminala i upravljanje lučkim terminalom;
- (t) „kružno putovanje” znači usluga prijevoza morem ili unutarnjim plovnom putom koja se organizira isključivo u svrhu razonode ili rekreacije, dopunjena smještajem i drugim uslugama, koja obuhvaća više od dva noćenja na brodu;
- (u) „pomorska nezgoda” znači brodolom, prevrnuće, sudar ili nasukavanje broda, eksplozija ili požar na brodu, ili kvar na brodu.

Članak 4.

Putne karte i nediskriminirajući ugovorni uvjeti

1. Prijevoznici izdaju putniku putnu kartu, osim ako se prema nacionalnom pravu pravo na prijevoz dobiva drugim ispravama. Putna karta može se izdati u elektroničkom obliku.
2. Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, ugovorni uvjeti i tarife koje primjenjuju prijevoznici ili prodavatelji putnih karata nude se javnosti bez ikakve izravne ili neizravne diskriminacije na temelju nacionalnosti krajnjeg kupca ili na temelju mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili prodavatelja putnih karata unutar Unije.

Članak 5.

Ostali stvarni izvršitelji

1. U slučaju kada je izvršavanje obveza na temelju ove Uredbe povjereno stvarnom prijevozniku, prodavatelju putnih karata ili drugoj osobi, prijevoznik, putnička agencija, organizator putovanja ili operator terminala koji su te obveze povjerali ipak su odgovorni za radnje ili propuste tog stvarnog izvršitelja koji djeluje u okviru svojeg zaposlenja.
2. Dodatno navedenom u stavku 1., stranka kojoj su prijevoznik, putnička agencija, organizator putovanja ili operator terminala povjerali izvršenje obveze, u pogledu obveze koja joj je povjerena, podliježe odredbama ove Uredbe, uključujući odredbe o odgovornostima i obranama.

Članak 6.

Isključenje odricanja od prava

Prava i obveze na temelju ove Uredbe ne mogu se ograničiti niti ih se može odreći, a posebno ne isključenjem u ugovor o prijevozu odstupanja ili klauzule o ograničenju.

POGLAVLJE II.

PRAVA OSOBA S INVALIDITETOM I OSOBA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Članak 7.

Pravo na prijevoz

1. Prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja ne smiju odbiti prihvatiti rezervaciju, izdati ili drukčije osigurati putnu kartu niti ukrati osobe na temelju invaliditeta ili smanjene pokretljivosti kao takve.
2. Rezervacije i putne karte nude se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti bez dodatnih troškova pod istim uvjetima koji vrijede za sve ostale putnike.

Članak 8.

Iznimke i posebni uvjeti

1. Odstupajući od članka 7. stavka 1., prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja mogu odbiti prihvatiti rezervaciju, izdati ili drukčije osigurati putnu kartu ili ukrati osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti:
 - (a) kako bi zadovoljili primjenjive sigurnosne zahtjeve utvrđene međunarodnim pravom, pravom Unije ili nacionalnim pravom ili kako bi zadovoljili sigurnosne zahtjeve koje utvrde nadležna tijela;
 - (b) u slučajevima kada zbog konstrukcije putničkog broda ili lučke infrastrukture i opreme, uključujući lučke terminale, ukrcaj, iskrcaj ili prijevoz spomenute osobe nije moguće obaviti na siguran ili operativno izvediv način.
2. U slučaju da se zbog razloga iz stavka 1. odbije prihvatiti rezervacija ili drukčije izdavanje putne karte, prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja poduzimaju sve razumne mjere kako bi dotičnoj osobi predložili prihvatljivu alternativnu vrstu prijevoza u putničkom prometu ili na kružnom putovanju istog prijevoznika.
3. U slučajevima kada se osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti koja ima rezervaciju ili putnu kartu i koja ispunjava zahtjeve iz članka 11. stavka 2. ipak uskrati ukrcaj na temelju ove Uredbe, toj osobi i svakoj osobi u pratnji iz članka 4. ovog članka nudi se mogućnost izbora između prava na povrat novca ili preusmjeravanja kako je predviđeno u Prilogu I. Pravo na mogućnost povratnog putovanja ili preusmjeravanja uvjetovano je ispunjenjem svih sigurnosnih zahtjeva.

4. U slučajevima kada je to izričito potrebno i pod uvjetima jednakim uvjetima utvrđenima u stavku 1., prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja mogu zahtijevati da osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti prati druga osoba koja je osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti sposobna pružiti potrebnu pomoć. Što se tiče putničkog prijevoza, prijevoz takve osobe u pratnji besplatan je.

5. Ako prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja koriste pravo iz stavaka od 1. do 4., oni odmah obavješćuju osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o posebnim razlozima za to. Na zahtjev, osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti o tim se razlozima obavješćuje u pisanom obliku najkasnije pet radnih dana od zahtjeva. U slučaju odbijanja prema stavku 1. točki (a), navodi se uputa na primjenjive sigurnosne zahtjeve.

Članak 9.

Dostupnost i obavješćivanje

1. U suradnji s organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, prijevoznici i operatori terminala, prema potrebi putem svojih organizacija, utvrđuju ili uvode nediskriminirajuće uvjete za pristup za prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti i osoba u pratnji. Uvjeti za pristup na zahtjev se dostavljaju nacionalnim tijelima za izvršenje.

2. Uvjete za pristup predviđene u stavku 1. prijevoznici i operatori terminala objavljuju fizički ili na Internetu, u pristupačnim oblicima na zahtjev, i na istim onim jezicima na kojima se obavijesti obično objavljuju svim putnicima. Potrebama osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti posvećuje se osobita pozornost.

3. Organizatori putovanja stavljaju na raspolaganje uvjete za pristup predviđene u stavku 1. koji se odnose na putovanja uključena u paket putovanja, paket odmora i paket ture koje oni organiziraju, prodaju ili nude za prodaju.

4. Prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja osiguravaju da su sve relevantne informacije, uključujući online rezervacije i informacije, o uvjetima prijevoza, o putovanju i uvjetima za pristup na raspolaganju u odgovarajućim oblicima pristupačnim za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Osobama kojima je potrebna pomoć potvrda o tome da će pomoć dobiti dostavlja se svim raspoloživim sredstvima, uključujući i elektronski i SMS-om.

Članak 10.

Pravo na pomoć u lukama i na brodovima

Podložno uvjetima za pristup predviđenima u članku 9. stavku 1., prijevoznici i operatori terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, osobama s invaliditetom ili osobama smanjene

pokretljivosti kako su određene u prilogima II. i III., osiguravaju besplatnu pomoć u lukama, uključujući ukrcaj i iskrcaj, i na brodovima. Pomoć je, ako je moguće, prilagođena pojedinačnim potrebama osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

Članak 11.

Uvjeti pod kojima se pomoć osigurava

1. Prijevoznici i operatori terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju pomoć osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti kako je navedeno u članku 10. pod uvjetom da:

(a) je prijevoznik ili operator terminala bilo kojim sredstvom koje je na raspolaganju, uključujući elektronički ili SMS, obaviješten da je osobi takva pomoć potrebna, najmanje 48 sati unaprijed ako između putnika i prijevoznika ili operatora terminala nije dogovoren kraći rok; i

(b) se osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti javi u luci ili na određenom mjestu iz članka 12. stavka 3.:

i. u vrijeme koje prijevoznik odredi u pisanom obliku, odnosno najviše 60 minuta prije objavljenog vremena ukrcaja; ili

ii. ako nije određeno vrijeme ukrcaja, najkasnije 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ako između putnika i prijevoznika ili operatora terminala nije dogovoren kraći rok.

2. Dodatno navedenom u stavku 1., osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti obavješćuju prijevoznika, u trenutku rezervacije ili kad unaprijed kupuju putnu kartu, o svojim posebnim potrebama s obzirom na potreban smještaj, sjedalo ili usluge ili o potrebi da sa sobom nose medicinsku opremu, pod uvjetom da se u to vrijeme zna za to potrebu.

3. Obavijest koja se daje u skladu sa stavkom 1. točkom (a) i stavkom 2. uvijek se može dostaviti putničkoj agenciji ili organizatoru putovanja od kojih je kupljena putna karta. U slučaju kada putna karta dozvoljava višestruka putovanja, jedna obavijest je dostatna pod uvjetom da se navede odgovarajuća informacija o rasporedu sljedećih putovanja. Putnik dobiva potvrdu u kojoj se navodi da su potrebe za pružanjem pomoći prijavljene kako je propisano u skladu sa stavkom 1. točkom (a) i stavkom 2.

4. U slučaju kada obavijest u skladu sa stavkom 1. točkom (a) i stavkom 2. nije dana, prijevoznici i operatori terminala ipak ulažu sve razumne napore kako bi osigurali da se pomoć pruži tako da se osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti može ukrcati, iskrcati i putovati na brodu.

5. U slučaju kada osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti prati priznati pas pomagač, takav se pas smješta zajedno s tom osobom pod uvjetom da su prijevoznik, putnička agencija ili organizator putovanja obaviješteni u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima o prijevozu priznatih pasa pomagača na putničkim brodovima, u slučaju kada takva pravila postoje.

Članak 12.

Primitak obavijesti i određivanje okupljališta

1. Prijevoznici, operatori terminala, putničke agencije i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za lakše podnošenje zahtjeva za dobivanje obavijesti i primanje obavijesti danih u skladu s člankom 11. stavkom 1. točkom (a) i člankom 11. stavkom 2. Ta se obveza primjenjuje na sva prodajna mjesta, uključujući i telefonsku i internetsku prodaju.

2. Ako putničke agencije ili organizatori putovanja prime obavijest iz stavka 1., oni u svoje redovno radno vrijeme tu obavijest bez odlaganja proslijeđuju prijevozniku ili operatoru terminala.

3. Prijevoznici ili operatori terminala određuju mjesto unutar ili izvan lučkih terminala na kojem osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu najaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć. To je mjesto jasno označeno i na njemu se u pristupačnim oblicima nude osnovne obavijesti o lučkom terminalu i pružanju pomoći.

Članak 13.

Standardi kvalitete za pružanje pomoći

1. Operatori terminala i prijevoznici koji upravljaju lučkim terminalima ili putničkim prijevozom s ukupno više od 100 000 komercijalnih kretanja putnika u prethodnoj kalendar-skoj godini, svaki unutar svojeg područja djelovanja, određuju standarde kvalitete za pomoć navedenu u prilogima II. i III. te, prema potrebi putem svojih organizacija, u suradnji s organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti određuju novčana sredstva potrebna za zadovoljavanje tih standarda.

2. Pri određivanju standarda kvalitete u potpunosti se u obzir uzimaju međunarodno priznate politike i pravila ponašanja o olakšavanju prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, posebno Preporuke Međunarodne pomorske organizacije (IMO) o konstrukciji i radu putničkih brodova koji odgovaraju potrebama starijih osoba i osoba s invaliditetom.

3. Standarde kvalitete predviđene u stavku 1. prijevoznici i operatori terminala čine javno dostupnima, fizički ili na internetu, u pristupačnim oblicima i na istim onima jezicima na kojima se općenito daju obavijesti koje su dostupne svim putnicima.

Članak 14.

Osposobljavanje i upute

Ne dovodeći u pitanje Međunarodnu konvenciju, Kodeks o standardima izobrazbe, izdavanju svjedodžbi i držanju straže pomoraca ni pravila usvojena na temelju Revidirane konvencije o plovidbi Rajnom i Konvenciju o režimu plovidbe Dunavom, prijevoznici i, prema potrebi, operatori terminala uspostavljaju postupke za osposobljavanje u pogledu invaliditeta, uključujući i upute, i osiguravaju da:

- (a) je njihovo osoblje, uključujući i osoblje zaposleno kod stvarnog prijevoznika/izvršitelja, koje neposredno pruža pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, osposobljeno ili upućeno kako je opisano u Prilogu IV. dijelovima A i B;
- (b) je njihovo osoblje, koje je inače odgovorno za rezervaciju i prodaju putnih karata ili ukrcaj i iskrcaj, uključujući osoblje zaposleno kod drugog stvarnog prijevoznika, osposobljeno ili je primilo upute kako je opisano u Prilogu IV. dijelu A; i
- (c) kategorije osoblja iz točaka (a) i (b) održavaju svoju stručnost, primjerice putem uputa ili pohađanja povremenih tečajeva za osposobljavanje kada je to primjereno.

Članak 15.

Naknada štete s obzirom na opremu potrebnu za kretanje ili drugu posebnu opremu

1. Prijevoznici i operatori terminala odgovorni su za štetu pretrpljenu zbog gubitka ili oštećenja opreme potrebne za kretanje ili druge posebne opreme koju koristi osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, ako je do nezgode koja je prouzročila gubitak došlo zbog krivnje ili nepažnje prijevoznika ili operatora terminala. Krivnja ili nepažnja prijevoznika pretpostavlja se u slučaju gubitka uzrokovanog pomorskom nezgodom.

2. Naknada štete iz stavka 1. odgovara vrijednosti zamjenske opreme ili, kada je to primjenjivo, troškovima popravka.

3. Stavci 1. i 2. ne primjenjuju se ako se primjenjuje članak 4. Uredbe (EZ) br. 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika u odnosu na putnike u pomorskom putničkom prijevozu u slučaju nezgoda⁽¹⁾.

4. Štoviše, ulaže se svaki napor da se hitno pribavi prikladna privremena zamjenska oprema.

⁽¹⁾ SL L 131, 28.5.2009., str. 24.

POGLAVLJE III.

OBVEZE PRIJEVOZNIKA I OPERATORA TERMINALA U SLUČAJU PREKINUTOG PUTOVANJA*Članak 16.***Obavijesti u slučaju otkazanog polaska ili kašnjenja u polasku**

1. U slučaju otkaza ili zakašnjenja u polasku prilikom obavljanja putničkog prijevoza ili kružnog putovanja, putnike koji polaze iz lučkog terminala ili, ako je to moguće, putnike koji polaze iz luka, prijevoznik ili, kada je to prikladno, operator terminala obavješćuje o situaciji čim je to moguće, i u svakom slučaju najkasnije 30 minuta od vremena polaska predviđenog plovidbenim redom, a o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište čim su te informacije poznate.

2. Ako zbog otkaza ili kašnjenja putnici propuste povezanu prijevoznu uslugu, prijevoznik i, kada je to prikladno, operator terminala, ulažu razumne napore kako bi dotične putnike obavijestili o alternativnim vezama.

3. Prijevoznik ili, kada je to prikladno, operator terminala, osigurava da osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti potrebne obavijesti koje se zahtijevaju prema stavcima 1. i 2. dobiju u dostupnim oblicima.

*Članak 17.***Pomoć u slučaju otkazanog polaska ili zakašnjenja u polasku**

1. U slučaju kada prijevoznik razumno očekuje da će putnički prijevoz ili kružno putovanje biti otkazani ili da će kasniti u početku za više od 90 minuta od vremena predviđenog plovidbenim redom, putnicima koji polaze iz lučkih terminala nudi se besplatni obrok ili osvježavajući napici primjerenom vremenu čekanja i pod uvjetom da su oni raspoloživi ili da ih je razumno moguće pribaviti.

2. U slučaju otkaza ili kašnjenja u polasku kod kojeg je nužan smještaj putnika u trajanju od jednog ili više noćenja, ili kod kojeg je nužan ostanak duži od onog koji je putnik planirao, kada i ako je to fizički moguće, uz obvezu pribavljanja besplatnih obroka ili osvježavajućih napitaka predviđenu u stavku 1., putniku koji polazi s terminala prijevoznik nudi besplatan odgovarajući smještaj na brodu ili na kopnu, kao i prijevoz od lučkog terminala do smještajnog objekta i natrag. Za svakog pojedinog putnika prijevoznik može ograničiti plaćanje ukupnih troškova smještaja na kopnu, isključujući troškove prijevoza od lučkog terminala do smještajnog objekta i natrag, na iznos od 80 EUR po noćenju, za maksimalno tri noćenja.

3. Prilikom primjene stavaka 1. i 2., prijevoznik posebnu pozornost obraća potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti kao i osoba u njihovoj pratnji.

*Članak 18.***Preusmjeravanje i povrat novca u slučaju otkaza polaska ili kašnjenja u polasku**

1. U slučaju kada prijevoznik razumno očekuje da će putnički prijevoz ili kružno putovanje biti otkazani ili da će kasniti u polasku za više od 90 minuta, putniku se nudi izbor između:

- (a) preusmjeravanja do konačnog odredišta, prema uvjetima prijevoza koji su usporedivi onima iz ugovora o prijevozu, kada je to najranije moguće i bez dodatnih troškova;
- (b) povrata cijene putne karte i, gdje je to primjenjivo, uslugu najranije mogućeg besplatnog povratnog prijevoza do prve točke polaska kako je navedena u ugovoru o prijevozu.

2. U slučaju kada je putnički prijevoz otkazan ili u polasku iz luke kasni za više od 90 minuta, putnici imaju pravo na preusmjeravanje ili povrat cijene putne karte od prijevoznika.

3. Isplata povrata predviđenog u stavku 1. točki (b) i stavku 2. izvršava se u roku od 7 dana u gotovini, elektroničkom bankovnom doznakom, platnim bankovnim nalogom ili bankovnim čekom, i to u iznosu ukupnih troškova putne karte po cijeni po kojoj je ona kupljena, za dio puta koji nije izvršen odnosno izvršene dijelove kada putovanje više ne služi svrsi u odnosu na putnikov prvobitni plan putovanja. Kada je putnik s tim suglasan, cjeloviti povrat može se isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga i to u vrijednosti koja odgovara cijeni kupljene putne karte, pod uvjetom da su uvjeti za to prilagodljivi, posebno u pogledu roka važenja i u pogledu odredišta.

*Članak 19.***Naknada cijene putne karte u slučaju kašnjenja u dolasku**

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnici mogu zahtijevati naknadu od prijevoznika ako dođe do kašnjenja u dolasku na krajnje odredište kako je predviđeno ugovorom o prijevozu. Minimalan iznos naknade za kašnjenje iznosi 25 % od cijene putne karte u slučajevima kada kašnjenje traje najmanje:

- (a) 1 sat u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje do najviše 4 sata;
- (b) 2 sata u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od 4 sata, ali ne više od 8 sati;
- (c) 3 sata u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od 8 sati, ali ne više od 24 sata; ili
- (d) 6 sati u slučaju kada putovanje prema plovidbenom redu traje više od 24 sata.

Ako kašnjenje u dolasku dvostruko premašuje vrijeme predviđeno u točkama od (a) do (d), naknada iznosi 50 % od cijene putne karte.

2. Putnici koji imaju višekratnu ili sezonsku putnu kartu i koji se tijekom razdoblja njezine valjanosti suočavaju s uzastopnim kašnjenjem u dolasku mogu zahtijevati odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima koje je ta takve slučajeve predvidio prijevoznik. Tim uvjetima propisuju se kriteriji za određivanje kašnjenja u dolasku te za određivanje naknade za zakašnjenje.

3. Naknada se izračunava s obzirom na stvarno plaćenu putnu kartu za zakašnjeli putnički prijevoz.

4. U slučaju kada se radi o prijevozu u okviru povratnog putovanja, naknada za kašnjenje u dolasku bilo na polaznoj ili povratnoj dionici puta izračunava se u odnosu na polovicu cijene plaćene za prijevoz predviđen tom uslugom putničkog prijevoza.

5. Naknada za zakašnjenje isplaćuje se u roku od 1 mjesec od podnošenja zahtjeva za naknadu. Ta se naknada može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga, pod uvjetom da su uvjeti za to prilagodljivi, posebno u pogledu roka važenja i u pogledu odredišta. Na zahtjev putnika naknada se isplaćuje u novcu.

6. Naknada cijene putne karte ne umanjuje se za troškove novčanih transakcija kao što su pristojbe, troškovi telefona ili poštarina. Prijevoznici mogu uvesti minimalan iznos ispod kojega se naknada neće isplatiti. Taj minimalni iznos nije veći od 6 eura.

Članak 20.

Izuzeća

1. Članci 17., 18. i 19. ne primjenjuju se na putnike s otvorenim putnim kartama sve dok vrijeme polaska nije određeno, osim za putnike koji imaju višekratnu ili sezonsku putnu kartu.

2. Članci 17. i 19. ne primjenjuju se ako je putnik obavijestio o otkazu ili kašnjenju prije kupnje putne karte ili ako je otkaz ili kašnjenje uzrokovano greškom putnika.

3. Članak 17. stavak 2. ne primjenjuje se kada prijevoznik dokaže da su otkaz ili kašnjenje uzrokovani vremenskim uvjetima koji ugrožavaju sigurnu plovidbu brodom.

4. Članak 19. ne primjenjuje se kada prijevoznik dokaže da su otkaz ili kašnjenje uzrokovani vremenskim uvjetima koji

ugrožavaju sigurnu plovidbu brodom ili izvanrednim okolnostima koje sprečavaju uredno izvršenje putničkog prijevoza, a koje se ne bi mogle izbjeći čak ni da su poduzete sve razumne mjere.

Članak 21.

Dodatni odštetni zahtjevi

Ni jedna odredba ove Uredbe ne sprečava putnike da u skladu s nacionalnim pravom u odnosu na gubitak koji rezultira iz otkaza ili kašnjenja prijevoznih usluga traže odštetu na nacionalnim sudovima, uključujući i prema Direktivi 90/314/EEZ.

POGLAVLJE IV.

OPĆA PRAVILA O OBAVJEŠĆIVANJU I PRITUŽBAMA

Članak 22.

Pravo na putne obavijesti

Prijevoznici i operatori terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, putnicima pružaju odgovarajuće obavijesti tijekom cijelog putovanja, u oblicima koji su dostupni svima i na istim jezicima na kojima su općenito obavijesti dostupne svim putnicima. Posebna se pozornost posvećuje potrebama osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti.

Članak 23.

Obavijesti o pravima putnika

1. Prijevoznici, operatori terminala i, kada je primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju da su obavijesti o pravima putnika javno dostupne na brodu, u lukama, ako je moguće, i u lučkim terminalima. Te se obavijesti pružaju koliko god je to moguće u dostupnim oblicima i na jezicima na kojima su obavijesti općenito dostupne svim putnicima. Prilikom pružanja tih obavijesti posebna se pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

2. Kako bi zadovoljili obvezu obavješćivanja iz stavka 1., prijevoznici, operatori terminala i, kada je primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom mogu koristiti sažetak odredaba ove Uredbe koji je Komisija sastavila na svim službenim jezicima institucija Europske unije i stavila im na raspolaganje.

3. Prijevoznici, operatori terminala i, kada je primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom, na prikladan način obavješćuju putnike na brodu, u lukama, ako je moguće, i u lučkim terminalima, o kontakt podacima tijela nadležnog za izvršenje odredaba o pravima putnika koje je dotična država članica odredila na temelju članka 25. stavka 1.

Članak 24.**Pritužbe**

1. Prijevoznici i operatori terminala uspostavljaju ili imaju uspostavljen dostupan mehanizam za rješavanje pritužbi u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima ovom Uredbom.

2. U slučaju kada putnik na kojega se odnosi ova Uredba želi uputiti pritužbu prijevozniku ili operatoru terminala, pritužbu podnosi u roku od 2 mjeseca od datuma izvršenja usluge ili od datuma na koji je usluga trebala biti izvršena. U roku od mjesec dana od primitka pritužbe prijevoznik ili operator terminala obavješćuju putnika da je njegova pritužba prihvaćena, odbijena ili da se još uvijek razmatra. Konačni odgovor daje se putniku u roku od najviše 2 mjeseca od primitka pritužbe.

POGLAVLJE V.

IZVRŠENJE I NACIONALNA TIJELA ZA IZVRŠENJE**Članak 25.****Nacionalna tijela za izvršenje**

1. Svaka država članica određuje jedno novo ili postojeće tijelo ili više takvih tijela odgovornih za izvršenje ove Uredbe s obzirom na putnički prijevoz i kružna putovanja iz luka smještenih na njezinom državnom području i putnički prijevoz iz treće zemlje do takvih luka. Svako tijelo poduzima mjere potrebne za osiguravanje usklađenosti s ovom Uredbom.

Svako je tijelo po svojoj organizaciji, odlukama o financiranju, pravnoj strukturi i donošenju odluka nezavisno od komercijalnih interesa.

2. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima koje odrede u skladu s ovim člankom.

3. Svaki putnik može podnijeti pritužbu, u skladu s nacionalnim pravom, nadležnom tijelu određenom na temelju stavka 1. ili drugom nadležnom tijelu koje odredi država članica, o navodnoj povredi ove Uredbe. To nadležno tijelo u razumnom roku dostavlja putnicima obrazloženi odgovor na njihove pritužbe.

Država članica može odlučiti:

(a) da pritužbu prema ovoj Uredbi putnik prvo podnese prijevozniku ili operatoru terminala; i/ili

(b) da nacionalno tijelo za izvršenje ili neko drugo nadležno tijelo koje odredi država članica djeluje kao žalbeno tijelo za pritužbe koje nisu riješene prema članku 24.

4. Države članice koje su odlučile da sukladno članku 2. stavku 4. izuzmu određene usluge osiguravaju da postoji usporidivi mehanizam za izvršenje prava putnika.

Članak 26.**Izješćivanje o izvršenju**

Do 1. lipnja 2015., a zatim svake 2 godine, tijela za izvršenje određena na temelju članka 25. o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine objavljuju izvješće koje sadrži posebno opis djelovanja poduzetog radi provedbe odredaba ove Uredbe, detalje primijenjenih sankcija i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Članak 27.**Suradnja između tijela za izvršenje**

Nacionalna tijela za izvršenje iz članka 25. stavka 1. razmjenjuju informacije o svojem radu i načelima i praksi odlučivanja, u mjeri potrebnoj za dosljednu primjenu ove Uredbe. Komisija ih podupire u toj zadaći.

Članak 28.**Sankcije**

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama primjenjivim na povrede odredaba ove Uredbe i poduzimaju sve mjere potrebne za osiguravanje njihove provedbe. Predviđene sankcije su učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice Komisiju obavješćuju o tim pravilima i mjerama do 18. prosinca 2012., a o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu obavješćuju je bez odlaganja.

POGLAVLJE VI.

ZAVRŠNE ODREDBE**Članak 29.****Izješće**

Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o funkcioniranju i učincima ove Uredbe do 19. prosinca 2015. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi o dodatnim detaljnima provedbe odredaba ove Uredbe ili njezinoj izmjeni.

Članak 30.

Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 dodaje se sljedeća točka:

„18. Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika u prijevozu morem i unutarnjim plovnim putovima (*).

(*) SL L 334, 17.12.2010., str. 1.”

Članak 31.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ona se primjenjuje od 18. prosinca 2012.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 24. studenoga 2010.

Za Europski parlament
Predsjednik
J. BUZEK

Za Vijeće
Predsjednik
O. CHASTEL

PRILOG I

PRAVO NA POVRAT NOVCA ILI PREUSMJERAVANJE ZA OSOBE S INVALIDITETOM I OSOBE SMANJENE POKRETLJIVOSTI IZ ČLANKA 8.

1. Prilikom upućivanja na ovaj Prilog, osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti nudi se mogućnost izbora između:
 - (a) — povrata novca u roku od 7 dana, u gotovini, elektroničkim bankarskim prijenosom, platnim bankovnim nalogom ili bankovnim čekom, i to u iznosu ukupnih troškova putne karte po cijeni za koju je ona kupljena, za dio puta koji nije izvršen odnosno dijelove puta koji nisu izvršeni, i za izvršen dio odnosno izvršene dijelove kada putovanje više ne služi svrsi u odnosu na putnikov prvobitni plan putovanja, zajedno s, gdje je to primjenjivo,
 - uslugom najranije mogućeg povratnog prijevoza do prve točke polaska; ili
 - (b) preusmjeravanja do konačnog odredišta kako je navedeno u ugovoru o prijevozu, kada je to najranije moguće, bez dodatnih troškova i pod usporedivim uvjetima; ili
 - (c) preusmjeravanja do konačnog odredišta kako je navedeno u ugovoru o prijevozu, pod usporedivim uvjetima, na neki kasniji datum koji putniku odgovara, podložno raspoloživosti putnih karata.
 2. Stavak 1. točka (a) primjenjuje se na putnike čija putovanja čine dio paket-aranžmana, osim u pogledu prava na povrat novca, kada to pravo proizlazi na temelju Direktive 90/314/EZ.
 3. Kada u naselju, gradu ili regiji postoji nekoliko luka, a prijevoznik ponudi putniku putovanje do alternativne luke u odnosu na onu za koju je napravljena rezervacija, prijevoznik snosi troškove prijevoza putnika iz te alternativne luke do luke za koju je napravljena rezervacija, odnosno do drugog obližnjeg odredišta dogovorenog s putnikom.
-

PRILOG II.

POMOĆ U LUKAMA, UKLJUČUJUĆI UKRCAJ I ISKRCAJ, IZ ČLANAKA 10. I 13.

1. Pomoć i organizacija potrebni kako bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti mogle:
 - prijaviti svoj dolazak na lučki terminal ili, ako je to moguće, u luku i zatražiti pomoć,
 - kretati se od ulaza do mjesta za prijavu, ako ono postoji, ili do broda,
 - prijaviti se i, prema potrebi, prijaviti prtljagu,
 - doći od mjesta za prijavu, ako ono postoji, do broda, prolazeći kroz izlazne i sigurnosne kontrolne točke,
 - ukrcaj se na brod uz korištenje dizala, invalidskih kolica ili druge potrebne prikladne pomoći,
 - doći od mjesta ukrcaja na brod do svojeg sjedala, odnosno prostora,
 - smjestiti se i ponovno preuzeti svoju prtljagu na brodu,
 - doći od svojeg sjedala do mjesta iskrcaja s broda,
 - iskrcaj se s broda uz korištenje dizala, invalidskih kolica ili druge potrebne prikladne pomoći,
 - preuzeti prtljagu, ako je to potrebno, i proći kroz ulazne i carinske kontrolne točke,
 - proći od prostora za preuzimanje prtljage ili za iskrcaj do označenog izlaza,
 - doći, ako to zatraže, do toaletnog prostora (ako on postoji).
 2. U slučaju kada osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti pomaže osoba u pratnji, toj se osobi na zahtjev mora omogućiti da u luci i kod ukrcaja i iskrcaja pruži potrebnu pomoć.
 3. Rukovanje svom potrebnom opremom za kretanje, uključujući opremu kao što su električna invalidska kolica.
 4. Privremena zamjena oštećene ili izgubljene opreme za kretanje prikladnom zamjenskom opremom.
 5. Briga na kopnu za priznate pse pomagače, kada je to relevantno.
 6. Priopćavanje obavijesti potrebnih za ukrcaj i iskrcaj, u dostupnim oblicima.
-

PRILOG III.

POMOĆ NA BRODU IZ ČLANAKA 10. I 13.

1. Prijevoz priznatih pasa pomagača na brodu, u skladu s nacionalnim propisima.
 2. Prijevoz medicinske opreme i opreme za kretanje potrebne osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, uključujući električna invalidska kolica.
 3. Priopćavanje bitnih obavijesti o putu, u dostupnim oblicima.
 4. Poduzimanje, na zahtjev, svih razumnih napora kako bi mjesto za sjedenje udovoljavalo potrebama osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, uz poštovanje sigurnosnih zahtjeva i raspoloživosti.
 5. Pomoć, ako je potrebna, za kretanje do toaletnog prostora (ako on postoji).
 6. U slučaju kada osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ima osobu u pratnji, prijevoznik poduzima sve razumne mjere kako bi toj osobi osigurao sjedalo ili kabinu neposredno pokraj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.
-

PRILOG IV.

OSPOSABLJAVANJE U POGLEDU INVALIDITETA, UKLJUČUJUĆI UPUTE, IZ ČLANKA 14.**A. Osposobljavanje u pogledu svijesti o invaliditetu, uključujući upute**

Osposobljavanje u pogledu svijesti o invaliditetu, uključujući upute, obuhvaća:

- razvijanje svijesti i odgovarajuće reakcije u odnosu na putnike s tjelesnim ili osjetilnim (slušnim i vidnim) invaliditetom, skrivenim teškoćama ili teškoćama u učenju, uključujući i to kako razlikovati različite poteškoće osoba čija pokretljivost, sposobnost orijentacije i komunikacije mogu biti smanjene,
- prepreke s kojima se susreću osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, uključujući prepreke koje proizlaze iz stajališta njihove okoline te iz prepreka koje postoje u okolišu (fizičke prepreke) i organizacijske prepreke,
- priznate pse pomagače, uključujući važnost i potrebe psa pomagača,
- rješavanje neočekivanih događaja,
- socijalne vještine i načine komuniciranja s osobama koje imaju oštećenje sluha, vida ili govora odnosno teškoće s učenjem,
- opća svijest o smjernicama Međunarodne pomorske organizacije (IMO) u vezi s Preporukom o konstrukciji i radu putničkih brodova koji odgovaraju potrebama starijih osoba i osoba s invaliditetom.

B. Osposobljavanje u pogledu pružanja pomoći osobama s invaliditetom, uključujući upute

Osposobljavanje u pogledu pružanja pomoći osobama s invaliditetom, uključujući upute, obuhvaća:

- pružanje pomoći korisnicima invalidskih kolica prilikom njihova premještanja na ta kolica i iz njih,
 - vještine pružanja pomoći osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti koje putuju s priznatim psima pomagačima, uključujući važnost i potrebe tih pasa,
 - tehnike koje se koriste u pratnji putnika s oštećenjima vida i za postupanje s priznatim psima pomagačima, i njihov prijevoz,
 - poznavanje različitih vrsta opreme koja može pomoći osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti i znanje o tome kako pažljivo rukovati takvom opremom,
 - uporabu opreme za pomoć pri ukrcaju i iskrcaju kao i znanje o odgovarajućim postupcima pomoći prilikom ukrcaja i iskrcaja koji štite sigurnost i dignitet osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti,
 - razumijevanje potrebe za pouzdanom i stručnom pomoći. Isto tako i svijest o mogućnosti da se određene osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti osjete ranjivima za vrijeme putovanja zbog njihove ovisnosti o pruženoj pomoći,
 - znanje prve pomoći.
-