SINTEZĂ

Regulament 1177/2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare şi pe căi navigabile interioare

Regulamentul vizează pasagerii care călătoresc folosind serviciile de transport de pasageri care pleacă sau sosesc într-un port din Uniunea Europeană (UE), precum şi croazierelor al căror port de îmbarcare se află în UE. Regulamentul nu se aplică pentru pasagerii care călătoresc:

- pe nave autorizate să transporte până la 12 pasageri;
- pe nave cu un echipaj mai mic de trei persoane sau în cazul în care distanţa parcursă cu ajutorul serviciului de transport este mai mică de 500 de metri;
- în excursii şi circuite de vizitare a obiectivelor turistice;
- pe nave care nu sunt propulsate prin mijloace mecanice, precum şi pe nave istorice, certificate să transporte până la 36 de pasageri.

Drepturile persoanelor cu dizabilităţi şi ale persoanelor cu mobilitate redusă

Operatorii de transport, agenţii de voiaj şi operatorii de turism nu pot refuza să accepte rezervări, să emită bilete sau să îmbarce persoane pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă; de asemenea, biletele trebuie oferite fără costuri suplimentare. Cu toate acestea, pot fi refuzate rezervările şi biletele pentru persoanele cu dizabilităţi sau persoanele cu mobilitate redusă pentru a îndeplini **cerinţele legate de siguranţă** aplicabile şi în cazul în care proiectarea navei de pasageri sau infrastructura şi echipamentul portului fac ca îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanelor cu dizabilităţi să fie imposibile. În cazul unui asemenea refuz, operatorii de transport, agenţii de voiaj şi operatorii de turism trebuie să depună toate eforturile rezonabile pentru a găsi o **soluţie alternativă de transport** pentru persoana în cauză.

Drepturile în cazul întreruperii călătoriei

În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu de transport de pasageri, pasagerii trebuie să fie informaţi de către operatorul de transport în legătură cu situaţia cât mai curând posibil, nu mai târziu de 30 de minute după ora planificată pentru plecare. În acest caz, operatorii de transport trebuie să informeze pasagerii şi în legătură cu ora de plecare estimată şi ora de sosire estimată, de îndată ce această informaţie este

disponibilă. În cazul în care plecarea este anulată sau are o întârziere mai mare de 90 de minute, pasagerilor trebuie să li se ofere gratuit gustări, mese sau băuturi răcoritoare, în funcţie de durata aşteptării. În cazul în care este necesară **şederea peste noapte**, operatorul de transport trebuie să le ofere gratuit cazare pasagerilor, dacă este posibil. Pentru fiecare pasager, operatorul de transport poate limita costul total al cazării la 80 de euro pe noapte, pentru maximum trei nopţi.

În cazul în care o plecare este anulată sau întârziată cu peste 90 de minute, pasagerilor trebuie să li se ofere imediat alegerea între **redirecţionarea** către destinaţia finală cu prima ocazie posibilă şi fără costuri suplimentare sau **rambursarea** preţului biletului şi, atunci când este cazul, transportul de întoarcere gratuit la punctul iniţial de plecare.

De asemenea, pasagerii pot solicita de la operatorul de transport **despăgubiri**, în plus faţă de transport, în cazul unei întârzieri la destinaţia finală. Nivelul minim al despăgubirii este de **25 %** din preţul biletului pentru o întârziere de cel puţin:

- o oră, în cazul unei călătorii programate de până la patru ore;
- două ore, în cazul unei călătorii programate de patru-opt ore;
- trei ore, în cazul unei călătorii programate de opt-douăzeci şi patru de ore;
- şase ore, în cazul unei călătorii programate de peste douăzeci şi patru de ore.

Dacă întârzierea depăşeşte de peste două ori durata prevăzută mai sus, despăgubirea va creşte la **50 %** din preţul biletului. Despăgubirea se va achita fie sub formă de bonuri, fie în bani, la solicitarea pasagerilor, în termen de o lună de la cererea de despăgubire. Din această despăgubire nu se pot scădea costurile ocazionate de tranzacţia financiară precum taxele, cheltuielile telefonice sau timbrele poştale.

Operatorii de transport nu sunt obligaţi să le asigure pasagerilor cazare peste noapte şi despăgubiri în cazul în care anularea sau întârzierea este cauzată de condiţii meteorologice care pun în pericol operarea în siguranţă a navei.

Operatorii de transport şi operatorii terminalelor trebuie să pună la punct sau să dispună de un **mecanism accesibil pentru soluţionarea plângerilor** legate de drepturile şi obligaţiile reglementate de prezentul regulament. Pasagerii trebuie să adreseze plângerile în termen de două luni de la data prestării serviciului de transport sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului. În termen de o lună de la primirea plângerii, operatorul de transport sau operatorul terminalului trebuie să notifice pasagerului dacă

plângerea sa este considerată întemeiată, respinsă sau este încă analizată. Răspunsul final trebuie comunicat în termen de două luni de la data primirii plângerii.

Fiecare ţară UE trebuie să numească un **organism naţional independent** însărcinat cu aplicarea regulamentului şi cu impunerea sancţiunilor acolo unde este cazul.

Acest regulament se aplică de la 18 decembrie 2012.