

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010

ze dne 24. listopadu 2010

o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. [2006/2004](#)

(TEXT S VÝZNAMEM PRO EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 této smlouvy, s ohledem na návrh Evropské komise, s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru [1], po konzultaci s Výborem regionů, v souladu s řádným legislativním postupem [2], vzhledem k těmto důvodům:

(1) Činnost Unie v oblasti přepravy po moři a vnitrozemských vodních cestách by měla mimo jiné směřovat k zajištění vysoké úrovně ochrany cestujících srovnatelné s jinými druhy přepravy. Kromě toho by měly být plně zohledněny požadavky na ochranu spotřebitele obecně.

(2) Jelikož cestující po moři a na vnitrozemských vodních cestách jsou slabší stranou přepravní smlouvy, měla by jim všem být zajištěna minimální úroveň ochrany. Dopravcům by nemělo nic bránit v tom, aby cestujícím nabízelí výhodnější smluvní podmínky než ty, které stanoví toto nařízení. Zároveň však toto nařízení nemá za cíl narušovat obchodní vztahy mezi podniky s ohledem na přepravu zboží. Pro účely tohoto nařízení by zejména dohody mezi silničním přepravcem a dopravcem neměly být vykládány jako přepravní smlouvy, a silničním přepravcům nebo jejich zaměstnancům by proto neměly poskytovat právo na náhradu při zpoždění podle tohoto nařízení.

(3) Ochrana cestujících by se měla vztahovat nejen na osobní přepravu mezi přístavy na území členských států, ale rovněž na osobní přepravu mezi těmito přístavy a přístavy mimo území členských států, přičemž by se mělo zohledňovat riziko narušení hospodářské soutěže na trhu osobní přepravy. Pro účely tohoto nařízení by proto měl být pojem "dopravce Unie" vykládán co nejšířším způsobem, aniž by však byly dotčeny jiné právní předpisy Unie, jako je nařízení Rady (EHS) č. [4056/86](#) ze dne 22. prosince 1986, kterým se stanoví prováděcí pravidla k článkům 85 a 86 Smlouvy v námořní dopravě [3], a nařízení Rady (EHS) č. [3577/92](#) ze dne 7. prosince 1992 o uplatňování zásady volného pohybu služeb v námořní dopravě v členských státech (námořní kabotáž) [4].

(4) Vnitřní trh osobní přepravy po moři a na vnitrozemských vodních cestách by měl být ku prospěchu všem občanům. Proto by měly mít osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí v důsledku zdravotního postižení, věku nebo jiného faktoru možnost využívat osobní přepravy a účastnit se okružních plaveb, která je srovnatelná s možnostmi ostatních občanů. Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí mají stejná práva jako všichni ostatní občané, pokud jde o volný pohyb, svobodu volby a nediskriminační zacházení.

(5) Členské státy by měly podporovat využívání veřejné dopravy a integrovaných jízdenek tak, aby bylo optimalizováno využití a interoperabilita různých druhů dopravy a jejich poskytovatelů.

(6) S ohledem na článek 9 Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením a s cílem umožnit osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, aby využívaly přepravy po moři a na vnitrozemských vodních cestách způsobem srovnatelným s ostatními občany, je zapotřebí stanovit pravidla nediskriminace a pomoci během jejich cesty. Tyto osoby by proto měly být přijímány k přepravě a ta by jim neměla být upírána, vyjma případy, kdy k tomu vedou bezpečnostní důvody určené příslušnými orgány. Měly by mít právo na pomoc v přístavech i na palubě osobních lodí. V zájmu sociálního začlenění by jim tato pomoc měla být poskytována bezplatně. Dopravci by měli stanovit podmínky přístupu, nejlépe s využitím evropského systému normalizace.

(7) Při rozhodování o podobě případných nových přístavů a terminálů a v rámci zásadních modernizací by subjekty odpovědné za tato zařízení měly zohlednit potřeby osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí, především pokud jde o přístupnost, přičemž zvláštní pozornost by měla být věnována nárokům vyplývajícím z uplatňování zásady "projektování pro všechny". Dopravci by měli zohlednit tyto potřeby při rozhodování o podobě nových a modernizovaných osobních lodí v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [2006/87/ES](#) ze dne 12. prosince 2006, kterou se stanoví technické požadavky na pravidla vnitrozemské plavby [5], a se směrnicí Evropského parlamentu a Rady [2009/45/ES](#) ze dne 6. května 2009 o bezpečnostních pravidlech a normách pro osobní lodě [6].

(8) Pomoc poskytovaná v přístavech, které se nacházejí na území některého členského státu, by měla mimo jiné umožnit osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí dostat se z určeného místa příjezdu do přístavu k osobní lodi a od osobní lodi na určené místo vyplutí z přístavu, včetně nalodění a vyloďení.

(9) Při organizaci pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí a při školení svých pracovníků by dopravci měli spolupracovat s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí. Při této činnosti by dopravci rovněž měli zohlednit příslušná ustanovení Mezinárodní úmluvy a Předpisu o normách výcviku, kvalifikace a strážní služby námořníků, jakož i doporučení Mezinárodní námořní organizace o projektování a provozu lodí pro přepravu cestujících se zřetelem k potřebám starších osob a osob se zdravotním postižením.

(10) Ustanoveními týkajícími se nalodění osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí by neměla být dotčena obecná ustanovení platných mezinárodních, unijních a vnitrostátních předpisů týkající se nalodění cestujících.

(11) Právní předpisy Unie vztahující se k právům cestujících by měly brát v potaz potřebu cestujících, zejména pak potřeby osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí, používat různé druhy dopravy a plynule mezi nimi přestupovat v souladu s platnými bezpečnostními předpisy provozu lodí.

(12) V případě zrušení nebo zpoždění jakékoli osobní přepravy či okružní plavby by cestující měli být o této skutečnosti náležitě informováni. Tyto informace by měly cestujícím pomoci učinit nezbytné kroky a případně získat informace o náhradních spojích.

(13) Potíže cestujících způsobené zrušením nebo významným zpožděním jejich cesty by se měly zmírnit. Za tímto účelem by mělo být o cestujících náležitě postaráno a měli by mít možnost svou cestu zrušit a nechat si proplatit přepravní doklad, nebo za uspokojivých podmínek dosáhnout přesměrování. Vhodným ubytováním pro cestující nemusí nutně být hotelové pokoje, ale jakékoli jiné vhodné ubytování, které je dostupné, což závisí zejména na podmínkách v konkrétní situaci, vozidlech cestujících a parametrech lodí. V tomto ohledu a v odůvodněných případech za výjimečných a naléhavých podmínek by dopravci ve spolupráci s civilními orgány měli mít možnost plně využít příslušná zařízení, která jsou dostupná.

(14) Dopravci by měli cestujícím v případě zrušení nebo zpoždění osobní přepravy zajistit vyplacení odškodnění podle určitého procenta ceny přepravního dokladu, vyjma případy, kdy je zrušení nebo zpoždění způsobeno povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí nebo mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možno zamezit ani v případě přijetí veškerých přiměřených opatření.

(15) V souladu s obecně uznávanými zásadami by důkazní břemeno, že ke zrušení či zpoždění vyplutí došlo v důsledku takových nepříznivých povětrnostních podmínek či mimořádných okolností, měli nést dopravci.

(16) Povětrnostní podmínky ohrožující bezpečný provoz lodí by měly mimo jiné zahrnovat silný vítr, rozbořené moře, silný proud, obtížné podmínky způsobené výskytem ledu a extrémně vysoký či nízký stav vody, orkány, tornáda a záplavy.

(17) Mimořádné okolnosti by měly mimo jiné zahrnovat přírodní katastrofy, jako jsou požáry či zemětřesení, teroristické útoky, války a vojenské či civilní ozbrojené konflikty, povstání, vojenské či protiprávní konfiskace, pracovní spory, vyloďení nemocných, zraněných či mrtvých osob, pátrací a záchranné operace na moři či na vnitrozemských vodních cestách, opatření nezbytná pro ochranu životního prostředí, rozhodnutí učiněná orgány řízení dopravy nebo přístavními orgány nebo rozhodnutí příslušných orgánů týkající se veřejného pořádku a bezpečnosti a dále zajištění naléhavých přepravních potřeb.

(18) Při zapojení zúčastněných stran, profesních sdružení a sdružení spotřebitelů, cestujících, osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí by dopravci měli vzájemně spolupracovat s cílem přijmout na vnitrostátní nebo evropské úrovni taková opatření, která by vedla ke zlepšení péče a pomoci nabízených cestujícím při jakémkoli přerušení jejich cesty, a zejména v případě velkého zpoždění nebo zrušení spoje. O těchto opatřeních by měly být informovány vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva.

(19) Soudní dvůr Evropské unie již jednou rozhodl, že na problémy vedoucí ke zrušení či zpoždění vyplutí se pojem mimořádné okolnosti může vztahovat jen v případě, že dané problémy jsou způsobeny událostmi, které nejsou vlastní běžnému výkonu činnosti dotčeného dopravce a vymykají se jeho účinné kontrole. Je třeba poznamenat, že povětrnostní podmínky ohrožující bezpečný provoz lodí se skutečně vymykají kontrole dopravce.

(20) Toto nařízení by se nemělo dotýkat práv cestujících stanovených směrnicí Rady [90/314/EHS](#) ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy [7]. Toto nařízení by se nemělo použít v případech, kdy jsou souborné služby pro cestovní ruch zrušeny z jiných důvodů než z důvodu zrušení osobní přepravy nebo okružní plavby.

(21) Cestující by měli být plně informováni o svých právech podle tohoto nařízení v podobě přístupné všem tak, aby je mohli účinně uplatňovat. Práva cestujících by měla zahrnovat právo na obdržení informací o dané osobní přepravě nebo okružní plavbě, a to jak před uskutečněním cesty, tak i v jejím průběhu. Všechny nezbytné informace poskytnuté cestujícím by měly být rovněž poskytnuty v podobě přístupné osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, přičemž tato přístupná podoba by měla cestujícím umožnit získat stejné informace např. prostřednictvím textu, Braillova písma a zvukových, vizuálních nebo elektronických formátů.

(22) Cestující by měli mít možnost uplatňovat svá práva prostřednictvím vhodných a přístupných postupů podávání stížností zavedených dopravci a provozovateli terminálů v jejich působnosti, nebo případně podáním stížnosti subjektu nebo subjektům ustanoveným za tímto účelem dotčeným členským státem. Dopravci a provozovatelé terminálů by měli řešit stížnosti cestujících během stanovené lhůty při vědomí toho, že nebudou-li na stížnost reagovat, mohla by se tato skutečnost obrátit v jejich neprospěch.

(23) S přihlédnutím k postupům stanoveným členskými státy pro podávání stížností by stížnosti týkající se pomoci poskytované v přístavu nebo na palubě lodí měly být podávány přednostně orgánu nebo orgánům, které jsou k prosazování tohoto nařízení určeny v členském státě, na jehož území se nachází přístav nalodění, a ohledně přepravy cestujících ze třetí země orgánu nebo orgánům určeným v členském státě, na jehož území se nachází přístav vyloďení.

(24) Členské státy by měly zajistit soulad s tímto nařízením a určit orgán či orgány příslušné k provádění úkolů v rámci jeho kontroly a prosazování. Tím nejsou dotčena práva cestujících obrátit se na soud v souladu s vnitrostátním právem.

(25) Orgán nebo orgány pověřené prosazováním tohoto nařízení by měly fungovat nezávisle na obchodních zájmech. Každý členský stát by měl stanovit alespoň jeden subjekt, který by v případě potřeby měl mít pravomoci a možnosti prověřit jednotlivé stížnosti a usnadňovat urovnávání sporů. Cestující by měli mít právo obdržet od pověřeného subjektu zdůvodněnou odpověď v přiměřené lhůtě. Vzhledem k významu spolehlivých statistik pro provádění tohoto nařízení, především pro zajištění jeho jednotného uplatňování v celé Unii, by měly zprávy těchto orgánů pokud možno obsahovat statistiky o stížnostech a výsledných rozhodnutích.

(26) Členské státy by měly stanovit sankce za porušení tohoto nařízení a zajistit jejich uplatňování. Tyto sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.

(27) Jelikož cílů tohoto nařízení, totiž zajištění vysoké úrovně ochrany a pomoci cestujícím ve všech členských státech a zabezpečení toho, aby hospodářské subjekty na vnitřním trhu podnikaly podle harmonizovaných podmínek, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jich může být z důvodu rozsahu a účinků této akce lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení těchto cílů.

(28) Prosazování tohoto nařízení by mělo vycházet z nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. [2006/2004](#) ze dne 27. října 2004 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování zákonů na ochranu zájmů spotřebitele ("nařízení o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele") [8]. Uvedené nařízení by proto mělo být odpovídajícím způsobem změněno.

(29) Směrnice Evropského parlamentu a Rady [95/46/ES](#) ze dne 24. října 1995 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů [9] by měla být přísně dodržována a prosazována, aby bylo zaručeno soukromí fyzických i právnických osob a aby bylo zajištěno, že požadované informace a zprávy slouží pouze k plnění povinností stanovených tímto nařízením a že nebudou použity na úkor těchto osob.

(30) Toto nařízení ctí základní práva a zachovává zásady uznávané zejména v Listině základních práv Evropské unie, uvedené v článku 6 Smlouvy o Evropské unii,

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

KAPITOLA I

OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1

Předmět nařízení

Toto nařízení stanoví pravidla pro námořní přepravu a přepravu po vnitrozemských vodních cestách týkající se:

- a) zákazu diskriminace cestujících, pokud jde o podmínky přepravy, kterou nabízejí dopravci cestujícím;
- b) zákazu diskriminace osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí a pomoci těmto osobám;
- c) práv cestujících v případech zrušení nebo zpoždění;
- d) minimálního souboru informací, který má být cestujícím poskytnut;
- e) vyřizování stížností;
- f) obecných pravidel pro prosazování práva.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Toto nařízení se vztahuje na cestující:

- a) kteří využívají osobní přepravu, pokud se přístav nalodění nachází na území členského státu;
- b) kteří využívají osobní přepravu, pokud se přístav nalodění nachází mimo území členského státu a přístav vylodění se nachází na území členského státu, za podmínky, že přepravu provozuje dopravce Unie ve smyslu čl. 3 písm. e);
- c) při okružní plavbě, pokud se přístav nalodění nachází na území členského státu. Na tyto cestující se však nevztahuje čl. 16 odst. 2, články 18 a 19 a čl. 20 odst. 1 a 4.

2. Toto nařízení se nepoužije na cestující:

- a) na lodích schválených pro přepravu nejvýše dvanácti cestujících;
- b) na lodích, jejichž posádka odpovědnou za provoz lodi netvoří více než tři osoby nebo u nichž celková délka trasy osobní přepravy nepřesahuje jedním směrem 500 metrů;
- c) účastníci se výletních a vyhlídkových zájezdů jiných než okružní plavby; nebo
- d) na lodích bez mechanického pohonu a na jednotlivých originálech a individuálních replikách historických osobních lodí, které byly navrženy před rokem 1965 a postaveny za použití převážně původních materiálů a které jsou schváleny pro přepravu nejvýše 36 osob.

3. Členské státy mohou na dva roky ode dne 18. prosince 2012 vyjmout z působnosti tohoto nařízení námořní lodi s hrubou prostorností menší než 300 registrovaných tun provozované ve vnitrostátní přepravě, jsou-li práva cestujících podle tohoto nařízení dostatečně zajištěna vnitrostátním právem.

4. Členské státy mohou vyjmout z působnosti tohoto nařízení osobní přepravu, na kterou se vztahují závazky veřejné služby, smlouvy o veřejné službě nebo integrované služby, pokud jsou práva cestujících podle tohoto nařízení srovnatelným způsobem zaručena vnitrostátním právem.

5. Aniž jsou dotčeny směrnice [2006/87/ES](#) a [2009/45/ES](#), nelze nic v tomto nařízení vykládat jako technické požadavky stanovící dopravcům, provozovatelům terminálů nebo jiným subjektům povinnost upravit či vyměnit lodi, infrastrukturu, přístavy či přístavní terminály.

Článek 3

Definice

Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- a) "osobou se zdravotním postižením" nebo "osobou se sníženou pohyblivostí" osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku jakéhokoli tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), mentálního postižení či nezpůsobilosti, popřípadě jakékoli jiné příčiny zdravotního postižení nebo věku a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována odpovídající pozornost a byly jí přizpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím;
- b) "územím členského státu" území, na něž se vztahuje Smlouva o fungování Evropské unie ve smyslu jejího článku 355 za podmínek v ní stanovených;
- c) "podmínkami přístupu" příslušné normy, pokyny a informace týkající se přístupnosti přístavních terminálů a lodí včetně jejich zařízení pro osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí;
- d) "dopravcem" fyzická nebo právnická osoba, jiná než poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu či prodejce přepravních dokladů, nabízející veřejnosti služby osobní přepravy nebo okružní plavby;
- e) "dopravcem Unie" dopravce se sídlem na území některého členského státu nebo dopravce nabízející dopravu prostřednictvím osobní přepravy na území nebo z území členského státu;
- f) "osobní přepravou" komerční služba přepravy cestujících po moři nebo na vnitrozemských vodních cestách provozovaná podle zveřejněného jízdního řádu;
- g) "integrovanými službami" propojené služby přepravy ve stanovené zeměpisné oblasti s jedinou informační službou, systémem přepravních dokladů a jízdního řádu;
- h) "provádějícím dopravcem" jiný subjekt než dopravce, který reálně uskutečňuje celou přepravu nebo její část;
- i) "vnitrozemskou vodní cestou" přírodní či umělý splavný vnitrozemský vodní útvar či systém propojených vodních útvarů používaných pro účely dopravy, například jezera, řeky, kanály nebo jakékoli jejich kombinace;
- j) "přístavem" místo nebo zeměpisná oblast vybavené takovými úpravami nebo zařízeními, které umožňují přistávání lodí, a v němž se cestující pravidelně nalodují nebo vyloďují;
- k) "přístavním terminálem" terminál obsluhovaný pracovníky dopravce či provozovatele terminálu v přístavu, vybavený zařízeními, jako jsou odbavovací přepážky, přepážky pro prodej přepravních dokladů nebo společenské prostory, a personálem pro nalodění nebo vyloďování cestujících, kteří využívají osobní přepravu nebo se účastní okružní plavby;
- l) "lodi" plavidlo využívané k plavbě na moři nebo na vnitrozemských vodních cestách;
- m) "přepravní smlouvou" smlouva o přepravě mezi dopravcem a cestujícím za účelem provedení jednorázové nebo vícenásobné osobní přepravy nebo okružní plavby;
- n) "přepravním dokladem" platný dokument či jiný doklad o přepravní smlouvě;
- o) "prodejcem přepravních dokladů" každý maloobchodní prodejce uzavírající přepravní smlouvy na účet dopravce;
- p) "zprostředkovatelem služeb cestovního ruchu" každý maloobchodní prodejce či poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu uzavírající přepravní smlouvy na účet cestujících;
- q) "poskytovatelem souborných služeb cestovního ruchu" organizátor nebo prodejce ve smyslu čl. 2 bodů 2 a 3 směrnice [90/314/EHS](#), odlišný od dopravce;
- r) "rezervaci" zamluvení konkrétního zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby;
- s) "provozovatelem terminálu" soukromý nebo veřejný subjekt na území členského státu odpovědný za správu a řízení přístavního terminálu;
- t) "okružní plavbou" služba přepravy po moři nebo na vnitrozemských vodních cestách, jež je provozována výhradně pro účely zábavy či rekreace a jež je doplněna o ubytování a jiné služby a zahrnuje pobyt s více než dvěma noclehy na palubě;
- u) "nehodou lodi" ztroskotání, potopení, srážka lodí nebo její najetí na mělčinu, výbuch nebo požár na lodi nebo porucha lodi.

Článek 4

Přepravní doklady a nediskriminační smluvní podmínky

1. Dopravce vydá cestujícímu přepravní doklad, nezakládají-li podle vnitrostátního práva nárok na přepravu jiné doklady. Přepravní doklad může být vydán v elektronické podobě.
2. Aniž jsou dotčeny sociální tarify, jsou smluvní podmínky a tarify uplatňované dopravci nebo prodejci přepravních dokladů nabízeny široké veřejnosti bez jakékoli přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti konečného zákazníka nebo místa usazení dopravců či prodejců přepravních dokladů v Unii.

Článek 5

Další provádějící strany

1. Je-li plnění povinností podle tohoto nařízení svěřeno provádějícímu dopravci, prodejci přepravních dokladů nebo jakékoli jiné osobě, odpovídá dotyčný dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu, poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu či provozovatel terminálu, jenž tyto povinnosti svěřil, i nadále za jednání nebo opomenutí této provádějící strany jednající v rámci svých pracovních povinností.
2. Vedle odstavce 1 podléhá strana, které dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu, poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu či provozovatel terminálu plnění povinností svěří, ve vztahu ke svěřené povinnosti tomuto nařízení, včetně ustanovení o odpovědnosti.

Článek 6

Zákaz vyloučení odpovědnosti

Práva a povinnosti vyplývající z tohoto nařízení nelze vyloučit ani omezit, zejména ne odchylnými nebo omezujícími ustanoveními přepravní smlouvy.

KAPITOLA II

PRÁVA OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOB SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ

Článek 7

Právo na přepravu

1. Dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu neodmítnou přijetí rezervace, vydání či jiné poskytnutí přepravního dokladu nebo nalodění osob pouze z důvodů zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti.

2. Rezervace a přepravní doklady se poskytují osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí bez jakýchkoli dalších poplatků a za stejných podmínek jako pro ostatní cestující.

Článek 8

Výjimky a zvláštní podmínky

1. Odchylně od čl. 7 odst. 1 může dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu odmítnout přijetí rezervace, vydání či jiné poskytnutí přepravního dokladu nebo nalodění osoby se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí:

a) s cílem dodržet platné požadavky na bezpečnost stanovené mezinárodním právem, právem Unie nebo vnitrostátním právem, nebo s cílem dodržet požadavky na bezpečnost stanovené příslušnými orgány;

b) pokud uspořádání osobní lodi nebo infrastruktury a vybavení přístavu včetně přístavních terminálů neumožňuje bezpečné a z provozního hlediska vhodné nalodění, vylodění nebo přepravu takové osoby.

2. Odmítne-li dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu přijmout rezervaci nebo vydat či jinak poskytnout přepravní doklad z důvodů uvedených v odstavci 1, vynaloží veškeré přiměřené úsilí, aby dotyčnou osobu informoval o přijatelné alternativní dopravě provozované daným dopravcem.

3. Pokud osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí má rezervaci nebo přepravní doklad a splnila požadavky uvedené v čl. 11 odst. 2, a přesto je jí odepřeno nalodění na základě tohoto nařízení, nabídne se této osobě i osobě jí doprovázející podle odstavce 4 tohoto článku volba mezi náhradou jízdného a přesměrováním podle přílohy I. Právo volby mezi zpáteční cestou nebo přesměrováním je podmíněno splněním všech bezpečnostních požadavků.

4. Pokud je to naprosto nezbytné a za stejných podmínek, jež jsou uvedeny v odstavci 1, může dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu požadovat, aby osobu se zdravotním postižením nebo osobu se sníženou pohyblivostí doprovázela jiná osoba, která jí je schopna poskytnout potřebnou pomoc. Pokud jde o osobní přepravu, přepravuje se tato doprovázející osoba bezplatně.

5. Pokud dopravce, zprostředkovatel služeb cestovního ruchu nebo poskytovatel souborných služeb cestovního ruchu využije odstavce 1 nebo 4, neprodleně sdělí dotčené osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí konkrétní důvody, které jej k tomu vedly. Tyto důvody na požádání písemně oznámí dotyčné osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí do pěti pracovních dnů od podání žádosti. V případě odmítnutí na základě odst. 1 písm. a) uvede odkaz na platné bezpečnostní požadavky.

Článek 9

Přístupnost a informace

1. Ve spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí dopravci a provozovatelé terminálů, ve vhodných případech prostřednictvím vlastních organizací, zavedou nebo zachovávají již zavedené nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením, osob se sníženou pohyblivostí a doprovázejících osob. Podmínky přístupu na požádání sdělí vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva.

2. Dopravci, přístavní orgány a provozovatelé terminálů zveřejní podmínky přístupu podle odstavce 1 ve fyzické podobě nebo na internetu, a to v požadované přístupné podobě a v jazycích, v nichž se obvykle zveřejňují informace pro všechny cestující. Zvláštní pozornost je třeba věnovat potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.

3. Poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zpřístupní podmínky přístupu uvedené v odstavci 1, které se vztahují na cesty v rámci souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy, které organizují, prodávají nebo nabízejí k prodeji.

4. Dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu zajistí, aby všechny důležité informace, včetně elektronické rezervace a informací poskytovaných on-line, týkající se podmínek přepravy, informací o cestě a podmínek přístupu byly osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí dostupné ve vhodné a přístupné podobě. Osoby, které potřebují pomoc, obdrží potvrzení o tom, že se jim této pomoci dostane, jakýmkoli dostupným prostředkem, včetně prostředků elektronických či služby krátkých textových zpráv (SMS).

Článek 10

Právo na pomoc v přístavech a na palubě lodi

S výhradou podmínek přístupu uvedených v čl. 9 odst. 1 poskytují dopravci a provozovatelé terminálů v souladu s přílohami II a III ve své působnosti osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí bezplatnou pomoc v přístavech, při nalodění a vylodění a na palubě lodi. Tato pomoc je podle možností přizpůsobena individuálním potřebám zdravotně postižených osob nebo osob s omezenou schopností pohybu.

Článek 11

Podmínky poskytování pomoci

1. Dopravce nebo provozovatel terminálu poskytne ve své působnosti pomoc osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí podle článku 10, pokud:

a) je dopravci či provozovateli terminálu nejpozději 48 hodin předem, není-li mezi cestujícím a dopravcem sjednána kratší doba, oznámeno jakýmkoli dostupným prostředkem, včetně prostředků elektronických či SMS, že daná osoba bude pomoc potřebovat, a

b) osoba se zdravotním postižením či osoba se sníženou pohyblivostí se dostaví do přístavu či na určené místo podle čl. 12 odst. 3:

i) v čase písemně stanoveném dopravcem, který nepředchází zveřejněný čas nalodění o více než 60 minut, nebo

ii) není-li žádný čas stanoven, nejpozději 60 minut před zveřejněným časem vyplutí, pokud se cestující a dopravce či provozovatel terminálu nedohodnou na kratší době.

2. Vedle odstavce 1 musí osoba se zdravotním postižením či osoba se sníženou pohyblivostí v okamžiku rezervace či předem provedeného zakoupení přepravního dokladu dopravci oznámit, že má zvláštní potřeby ohledně ubytování, místa k sezení či potřebných služeb nebo že je zapotřebí lékařské vybavení, je-li si těchto potřeb v daném okamžiku vědoma.

3. Oznámení podle odst. 1 písm. a) a podle odstavce 2 lze za všech okolností předložit zprostředkovateli služeb cestovního ruchu či poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu, u něhož byl přepravní doklad zakoupen. Pokud přepravní doklad umožňuje vykonat vícenásobné cesty, je tato podmínka splněna jediným oznámením, v němž se uvedou patřičné informace o časech následujících cest. Cestující obdrží potvrzení toho, že potřeba pomoci byla oznámena v souladu s odst. 1 písm. a) a odstavcem 2.

4. Není-li učiněno žádné oznámení podle odst. 1 písm. a) a podle odstavce 2, vynaloží přesto dopravce nebo provozovatel terminálu veškeré přiměřené úsilí k zajištění pomoci tak, aby se osoba se zdravotním postižením či osoba se sníženou pohyblivostí mohla nalodit na danou loď, cestovat na ní a vylodit se z ní.

5. Je-li osoba se zdravotním postižením či osoba se sníženou pohyblivostí doprovázena uznaným asistenčním psem, musí být tento pes ubytován spolu s danou osobou za předpokladu, že je tato skutečnost dopravci, zprostředkovateli služeb cestovního ruchu či poskytovateli souborných služeb cestovního ruchu oznámena v souladu s platnými vnitrostátními pravidly pro přepravu uznaných asistenčních psů na palubě osobních lodí, jestliže taková pravidla existují.

Článek 12

Přijímání oznámení a označení míst pro setkání

1. Dopravci, provozovatelé terminálů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskyvatelé souborných služeb cestovního ruchu přijmou veškerá opatření nezbytná pro žádosti o oznámení a pro přijímání oznámení podle čl. 11 odst. 1 písm. a) a odst. 2. Tato povinnost se vztahuje na všechna jejich prodejní místa, včetně prodeje po telefonu nebo přes Internet.

2. Obdrží-li zprostředkovatel služeb cestovního ruchu či poskyvatel souborných služeb cestovního ruchu oznámení podle odstavce 1, předá ve své běžné pracovní době dotyčné informace neprodleně dopravci či provozovateli terminálu.

3. Dopravci a provozovatelé terminálů určí místo uvnitř nebo vně přístavního terminálu, kde mohou osoby se zdravotním postižením či osoby se sníženou pohyblivostí oznámit svůj příjezd a požádat o pomoc. Toto místo musí být zřetelně označeno ukazatelem a musí nabízet v přístupné podobě základní informace o přístavním terminálu a poskytované pomoci.

Článek 13

Normy kvality pro pomoc

1. Provozovatelé terminálů a dopravci, kteří provozují přístavní terminály nebo osobní přepravu a jejichž objem provozu za předchozí rok činí více než 100000 smluvních přeprav cestujících, stanoví ve své působnosti normy kvality pro pomoc podle příloh II a III a ve spolupráci s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí určí, kde je to vhodné, prostřednictvím vlastních organizací zdroje potřebné pro splnění těchto norem.

2. Při stanovení norem kvality se plně zohlední mezinárodně uznávané politiky a kodexy chování týkající se usnadnění přepravy osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí, zejména doporučení Mezinárodní námořní organizace o projektování a provozu lodí pro přepravu cestujících se zřetelem k potřebám starších osob a osob se zdravotním postižením.

3. Provozovatelé terminálů a dopravci zveřejní normy kvality podle odstavce 1 ve fyzické podobě nebo na internetu, a to v přístupné podobě a v jazycích, v nichž se obvykle zveřejňují informace pro všechny cestující.

Článek 14

Školení a instruktáž

Aniž je dotčena Mezinárodní úmluva a Předpis o normách výcviku, kvalifikace a strážní služby námořníků a předpisy přijaté v rámci Revidované úmluvy pro plavbu na Rýně a Úmluvy o režimu plavby na Dunaji, zavedou dopravci a podle potřeby provozovatelé terminálů školení zaměřená na problematiku zdravotně postižených, včetně instruktáže, a zajistí, aby:

- a) jejich personálu, včetně zaměstnanců všech dalších provádějících stran, který přímo poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, bylo poskytnuto školení či instruktáž podle částí A a B přílohy IV;
- b) jejich personálu, který jinak odpovídá za rezervaci a prodej přepravních dokladů nebo za nalodění či vylodění, včetně zaměstnanců všech dalších provádějících stran, bylo poskytnuto školení či instruktáž podle částí A přílohy IV a
- c) skupiny personálu uvedené v písmenech a) a b) si udržovaly své dovednosti například prostřednictvím instruktáže nebo vhodných opakovacích kurzů.

Článek 15

Odškodnění v souvislosti s vybavením umožňujícím pohyb nebo jiným zvláštním vybavením

1. Dopravce nebo provozovatel terminálu odpovídá za škodu v důsledku ztráty nebo poškození vybavení umožňujícího pohyb nebo jiného zvláštního vybavení používaného osobou se zdravotním postižením nebo osobou se sníženou pohyblivostí, pokud nehodu, která vedla ke škodě, zavinil nebo pokud byla způsobena jeho nedbalostí. V případě škod v důsledku nehody lodí se předpokládá zavinění nebo nedbalost dopravce.
2. Náhrada podle odstavce 1 odpovídá nákladům na nahrazení nebo případně opravu daného vybavení.
3. Odstavce 1 a 2 se nepoužijí v případě, kdy se použije článek 4 nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. [392/2009](#) ze dne 23. dubna 2009 o odpovědnosti dopravců k cestujícím po moři v případě nehod [10].
4. Kromě toho se vyvine veškeré úsilí, aby byla urychleně poskytnuta vhodná dočasná náhrada vybavení.

KAPITOLA III

POVINNOSTI DOPRAVCŮ A PROVOZOVATELŮ TERMINÁLŮ V PŘÍPADĚ PŘERUŠENÍ CESTY

Článek 16

Informace v případě zrušení nebo zpoždění vyplutí

1. Je-li zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby zrušeno nebo zpožděno, informuje dopravce nebo případně provozovatel terminálu cestující, kteří plavbu nastupují z přístavních terminálů, nebo pokud je to možné, cestující, kteří plavbu nastupují v přístavech, o situaci co nejdříve a nejpozději 30 minut po plánovaném vyplutí a o odhadovaném čase vyplutí a odhadovaném čase připlutí ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.
2. Pokud cestující z důvodu zrušení nebo zpoždění zmeškají navazující přepravní službu, vynaloží dopravce nebo případně provozovatel terminálu přiměřené úsilí, aby dotyčné cestující informoval o náhradních spojích.
3. Dopravce nebo případně provozovatel terminálu zajistí, aby osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí obdržely informace požadované podle odstavců 1 a 2 v přístupné podobě.

Článek 17

Pomoc v případě zrušení nebo zpoždění vyplutí

1. Jestliže dopravce důvodně očekává, že zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby bude zrušeno nebo zpožděno oproti plánovanému času vyplutí o více než 90 minut, nabídne cestujícím, kteří plavbu nastupují z přístavních terminálů, zdarma lehká jídla, stravu či občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, pokud jsou k dispozici nebo mohou být za přiměřených okolností dodány.
2. V případě zrušení nebo zpoždění vyplutí, v jehož důsledku je nutný pobyt cestujícího na jednu nebo na více nocí nebo kdy je vedle zamýšleného pobytu nutný další pobyt, nabídne dopravce, pokud je to uskutečnitelné, cestujícím, kteří plavbu nastupují z přístavních terminálů, vedle lehkých jídel, stravy či občerstvení podle odstavce 1, zdarma odpovídající ubytování na plavidle nebo jinde a přepravu z přístavního terminálu do místa ubytování a zpět. Dopravce může omezit celkovou cenu za ubytování mimo plavidlo na 80 EUR na jednoho cestujícího a noc, nejvýše po tři noci, ovšem bez zahrnutí přepravy z přístavního terminálu do místa ubytování a zpět.
3. Při použití odstavců 1 a 2 věnuje dopravce zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením, osob se sníženou pohyblivostí a doprovázejících osob.

Článek 18

Přesměrování a náhrada jízdného v případě zrušeného nebo zpožděného vyplutí

1. Jestliže dopravce důvodně očekává, že osobní přeprava bude zrušena nebo odplutí z přístavního terminálu zpožděno o více než 90 minut, nabídne se cestujícímu neprodleně možnost výběru mezi:
 - a) přesměrováním do jeho cílového místa uvedeného v přepravní smlouvě, a to bez příplatku, za srovnatelných podmínek a při nejbližší příležitosti a
 - b) náhradou ceny přepravního dokladu, případně spolu s bezplatnou zpáteční přepravou při nejbližší příležitosti do prvního místa vyplutí uvedeného v přepravní smlouvě.
2. Pokud je osobní přeprava zrušena nebo se vyplutí zpozdí o více než 90 minut, mají cestující právo na toto přesměrování nebo náhradu ceny přepravního dokladu dopravcem.

3. Náhrada plné pořizovací ceny přepravního dokladu podle odst. 1 písm. b) a podle odstavce 2 se vyplácí do sedmi dní hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovním příkazem nebo bankovním šekem, a to za neuskutečněnou část nebo části cesty a za část nebo části již uskutečněné, nemá-li již cesta žádný význam vzhledem k původnímu cestovnímu plánu cestujícího. Pokud jsou smluvní podmínky pružné, zejména pokud jde o dobu platnosti a místo určení, a se souhlasem cestujícího může být plné proplacení přepravního dokladu provedeno taktéž prostřednictvím poukázek nebo jiných služeb, jejichž cena odpovídá ceně, za niž byl přepravní doklad zakoupen.

Článek 19

Odškodnění za cenu přepravního dokladu v případě zpožděného příplutí

1. Cestující mohou od dopravce požadovat odškodnění v případě zpoždění při příplutí do cílového místa určení uvedeného v přepravní smlouvě, aniž by ztratili právo na přepravu. Minimální výše odškodnění je stanovena na 25 % z ceny přepravního dokladu v případě zpoždění v délce alespoň:

- a) jedné hodiny u naplánované plavby trvající maximálně čtyři hodiny;
- b) dvou hodin u naplánované plavby trvající více než čtyři hodiny, maximálně však osm hodin;
- c) tří hodin u naplánované plavby trvající více než osm hodin, maximálně však dvacet čtyři hodin, nebo
- d) šesti hodin u naplánované plavby trvající více než dvacet čtyři hodin.

Pokud zpoždění přesáhne dvojnásobek doby uvedené v písmenech a) až d), je výše odškodnění stanovena na 50 % z ceny přepravního dokladu.

2. Cestující, kteří jsou držiteli časové nebo sezónní jízdenky, během jejíž doby platnosti dochází opakovaně ke zpoždění při příplutí, mohou žádat přiměřené odškodnění v souladu s úpravou odškodnění platnou v případě daného dopravce. Tato úprava uvádí kritéria pro stanovení zpoždění při příplutí a pro výpočet odškodnění.

3. Odškodnění se vypočítá vzhledem k ceně, kterou cestující skutečně zaplatil za zpožděnou osobní přepravu.

4. Pokud přeprava zahrnuje zpáteční cestu, vypočítá se odškodnění za zpožděné příplutí při cestě tam nebo cestě zpátky z poloviční ceny zaplacené za osobní přepravu cestujícím.

5. Odškodnění se vyplácí do jednoho měsíce od podání žádosti o odškodnění. Odškodnění lze uhradit prostřednictvím poukázek nebo jiných služeb, pokud jsou smluvní podmínky pružné, zejména pokud jde o dobu platnosti a místo určení. Na žádost cestujícího se odškodnění poskytne v penězích.

6. Odškodnění z ceny přepravního dokladu se nesnižuje o finanční náklady transakce, jako jsou poplatky, náklady na telefonní hovory a poštovné. Dopravci mohou zavést minimální výši částky, do níž nebude odškodnění vypláceno. Tato minimální částka nesmí být vyšší než 6 EUR.

Článek 20

Výjimky

1. S výjimkou cestujících, kteří jsou držiteli časové nebo sezónní jízdenky, se články 17, 18 a 19 nepoužijí v případě cestujících, kteří mají otevřenou jízdenku, na níž není upřesněn čas vyplutí.

2. Články 17 a 19 se nepoužijí v případě, že je cestující o zrušení či zpoždění informován před zakoupením přepravního dokladu, nebo v případě, že zrušení či zpoždění zavinil cestující.

3. Ustanovení čl. 17 odst. 2 se nepoužije v případě, že dopravce prokáže, že zrušení či zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí.

4. Článek 19 se nepoužije v případě, že dopravce prokáže, že zrušení či zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí nebo mimořádnými okolnostmi bránícími uskutečnění osobní přepravy, jimž nebylo možné zabránit, i kdyby byla přijata všechna přiměřená opatření.

Článek 21

Další nároky

Žádné ustanovení tohoto nařízení nebrání cestujícím domáhat se v souladu s vnitrostátním právem náhrady škody způsobené zrušením nebo zpožděním přepravní služby u vnitrostátních soudů, a to i podle směrnice [90/314/EHS](#).

KAPITOLA IV

OBEČNÁ PRAVIDLA PRO INFORMACE A STÍŽNOSTI

Článek 22

Právo na cestovní informace

Dopravci a provozovatelé terminálů poskytují cestujícím ve své působnosti po celou dobu trvání jízdy náležitě informace v podobě, která je přístupná všem, a v jazycích, v nichž se obvykle poskytují informace všem cestujícím. Zvláštní pozornost je třeba věnovat potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.

Článek 23

Informace o právech cestujících

1. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány ve své působnosti zajistí veřejnou dostupnost informací o právech cestujících podle tohoto nařízení jak na palubě lodí, tak v přístavech, pokud je to možné, a přístavních terminálech. Informace jsou poskytovány pokud možno v přístupné podobě a v jazycích, v nichž se obvykle poskytují informace všem cestujícím. Při poskytování těchto informací je věnována zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.
2. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány mohou ke splnění informační povinnosti podle odstavce 1 používat shrnutí ustanovení tohoto nařízení připravené Komisí ve všech úředních jazycích orgánů Evropské unie, které jim bude k dispozici.
3. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány vhodným způsobem informují cestující na palubách lodí, v přístavech, pokud je to možné, a v přístavních terminálech o kontaktních údajích orgánu pověřeného prosazováním práva, který byl určen dotčeným členským státem podle čl. 25 odst. 1.

Článek 24

Stížnosti

1. Dopravci a provozovatelé terminálů zavedou nebo zachovávají přístupný mechanismus pro vyřizování stížností, které se týkají práv a povinností podle tohoto nařízení.
2. Chce-li cestující, na něhož se vztahuje toto nařízení, podat stížnost u dopravce či provozovatele terminálu, předloží ji ve lhůtě dvou měsíců ode dne, kdy daná služba byla nebo měla být uskutečněna. Dopravce nebo provozovatel terminálu oznámí cestujícímu do jednoho měsíce od obdržení stížnosti, zda byla jeho stížnost uznána či zamítnuta nebo zda se stále projednává. Lhůta na poskytnutí konečné odpovědi nesmí být delší než dva měsíce od obdržení stížnosti.

KAPITOLA V

PROSAZOVÁNÍ A VNITROSTÁTNÍ ORGÁNY POVĚŘENÉ PROSAZOVÁNÍM PRÁVA

Článek 25

Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva

1. Každý členský stát určí nový nebo pověří stávající orgán či orgány prosazováním tohoto nařízení ve vztahu k osobní přepravě a okružním plavbám z přístavů nacházejících se na jeho území, jakož i k osobním přepravám uskutečňovaným z třetí země do těchto přístavů. Každý orgán přijme nezbytná opatření k zajištění souladu s tímto nařízením.

Každý orgán musí být z hlediska své organizace, rozhodování a financování, právní struktury a procesu rozhodování nezávislý na obchodních zájmech.

2. Členské státy informují Komisi o orgánu nebo orgánech, které byly určeny podle tohoto článku.

3. Každý cestující může příslušnému orgánu určenému podle odstavce 1 nebo jakémukoli jinému příslušnému orgánu určenému členským státem podat v souladu s vnitrostátním právem stížnost na údajné porušení tohoto nařízení. Příslušný orgán poskytne cestujícímu odůvodněnou odpověď v přiměřené lhůtě.

Členský stát může rozhodnout, že

- a) cestující musí nejprve podat stížnost podle tohoto nařízení dopravci nebo provozovateli terminálu nebo
 - b) vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva nebo jakýkoli jiný příslušný orgán určený členským státem jedná jako odvolací orgán v případě stížností, které nebyly vyřešeny podle článku 24.
4. Členské státy, které se rozhodly vyjmout některé služby podle čl. 2 odst. 4, zajistí srovnatelný mechanismus prosazování práv cestujících.

Článek 26

Zpráva o prosazování práva

Do 1. června 2015 a poté každé dva roky zveřejní orgány pověřené prosazováním práva určené podle článku 25 zprávu o své činnosti v předchozích dvou letech, která bude obsahovat zejména popis opatření přijatých za účelem provedení tohoto nařízení, podrobnosti o uložených sankcích a statistiku podaných stížností a uložených sankcí.

Článek 27

Spolupráce mezi orgány pověřenými prosazováním práva

Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva uvedené v čl. 25 odst. 1 si vyměňují informace o své práci, zásadách pro rozhodování a praxi v rozsahu potřebném pro jednotné uplatňování tohoto nařízení. Komise je při plnění tohoto úkolu podporuje.

Článek 28

Sankce

Členské státy stanoví sankce za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytná k jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy oznámí takto stanovené sankce a opatření Komisi do 18. prosince 2012 a neprodleně jí oznámí veškeré následné změny těchto ustanovení.

KAPITOLA VI

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 29

Zpráva

Do 19. prosince 2015 Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování a účincích tohoto nařízení. Ke zprávě se v případě potřeby připojí návrhy právních předpisů, kterými se ustanovení tohoto nařízení podrobně provádějí nebo mění.

Článek 30

Změna nařízení (ES) č. [2006/2004](#)

V příloze nařízení (ES) č. [2006/2004](#) se doplňuje nový bod, který zní:

"18. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách [].

Článek 31

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie.

Použije se ode dne 18. prosince 2012.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

Ve Štrasburku dne 24. listopadu 2010.

Za Evropský parlament

předseda

J. Buzek

Za Radu

předseda

O. Chastel

[1] Úř. věst. C 317, 23.12.2009, s. 89.

[2] Postoj Evropského parlamentu ze dne 23. dubna 2009 (Úř. věst. 184 E, 8.7.2010, s. 293), postoj Rady v prvním čtení ze dne 11. března 2010 (Úř. věst. C 122 E, 11.5.2010, s. 19), postoj Evropského parlamentu ze dne 6. července 2010 (dosud nezveřejněný v Úředním věstníku) a rozhodnutí Rady ze dne 11. října 2010.

[3] Úř. věst. L 378, 31.12.1986, s. 4.

[4] Úř. věst. L 364, 12.12.1992, s. 7.

[5] Úř. věst. L 389, 30.12.2006, s. 1.

[6] Úř. věst. L 163, 25.6.2009, s. 1.

[7] Úř. věst. L 158, 23.6.1990, s. 59.

[8] Úř. věst. L 364, 9.12.2004, s. 1.

[9] Úř. věst. L 281, 23.11.1995, s. 31.

[10] Úř. věst. L 131, 28.5.2009, s. 24.

[] Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1."

PŘÍLOHA I

PŘÁVO NA NÁHRADU JÍZDNÉHO NEBO PŘESMĚROVÁNÍ PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOBY SE SNÍŽENOU POHYBLIVOSTÍ PODLE ČLÁNKU 8

1. Odkazuje-li se na tuto přílohu, nabídne se osobě se zdravotním postižením a osobě se sníženou pohyblivostí možnost výběru mezi:

a) - náhradou plné pořizovací ceny přepravního dokladu do sedmi dní hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovním příkazem nebo bankovním šekem, a to za neuskutečněnou část nebo části cesty a za část nebo části již uskutečněné, nemá-li již cesta žádný význam vzhledem k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, a dále v případě potřeby

- zpáteční přepravou do prvního místa vyplutí, a to při nejbližší příležitosti, nebo

b) přesměrováním do cílového místa určení uvedeného v přepravní smlouvě bez příplatku, za srovnatelných podmínek a při nejbližší příležitosti, anebo

c) přesměrováním do cílového místa určení podle přepravní smlouvy za srovnatelných podmínek později podle přání cestujícího, s výhradou dostupnosti míst.

2. Ustanovení odst. 1 písm. a) se rovněž použije na cestující, jejichž cesty jsou součástí souboru služeb, s výjimkou práva na náhradu, pokud toto právo vzniká podle směrnice [90/314/EHS](#).

3. Jestliže v případě, kdy je místo, město nebo region obsluhován několika přístavy, dopravce nabídne cestujícímu přepravu do jiného přístavu, než který byl uveden v původní rezervaci, nese dopravce náklady na přepravu cestujícího z tohoto náhradního přístavu buď do přístavu, který byl uveden v původní rezervaci, nebo na jiné blízko položené místo určení dohodnuté s cestujícím.

PŘÍLOHA II

POMOC V PŘÍSTAVECH, VČETNĚ NALODĚNÍ A VYLODĚNÍ, PODLE ČLÁNKŮ 10 A 13

1. Pomoc a opatření nutná k tomu, aby se osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí umožnilo:

- ohlásit svůj příjezd do přístavního terminálu nebo, pokud je to možné, do přístavu a požádat o pomoc,

- přesunout se ze vstupního místa k přepážce pro odbavení, pokud existuje, nebo na loď,

- projít odbavením, včetně zavazadel, je-li to nezbytné,

- přesunout se od přepážky pro odbavení (pokud existuje) na loď a absolvovat pasové a bezpečnostní kontroly,

- nalodit se pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,

- přesunout se od lodních dveří na své sedadlo nebo do svého prostoru,

- uložit a opět převzít zavazadlo na palubě lodi,

- přesunout se ze svého sedadla k lodním dveřím,

- vylodit se pomocí výtahu, invalidních vozíků nebo jiné nutné pomoci, podle toho, co je vhodnější,

- převzít zavazadlo, je-li to nezbytné, a absolvovat pasové a celní kontroly,

- přesunout se z haly pro výdej zavazadel nebo místa vylodění k určenému východu,

- přemístit se v případě potřeby na toalety, jsou-li k dispozici.

2. Využívá-li osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí doprovodu jiné osoby, musí být této osobě na požádání umožněno poskytovat nezbytnou pomoc jak v přístavu, tak i s naloděním a vyloděním.

3. Odbavení veškerého nezbytného vybavení umožňujícího pohyb, včetně zařízení, jako jsou elektrické invalidní vozíky.

4. Vhodná dočasná náhrada poškozeného nebo ztraceného vybavení za vybavení umožňující pohyb.

5. Případné pozemní odbavení uznaných asistenčních psů.

6. Sdělení informací potřebných pro nalodění a vylodění v přístupné podobě.

PŘÍLOHA III

POMOC NA PALUBĚ LODI PODLE ČLÁNKŮ 10 A 13

1. Přeprava uznaných asistenčních psů na palubě lodi v závislosti na vnitrostátních předpisech.

2. Přeprava lékařského vybavení a vybavení umožňujícího pohyb, které je nezbytné pro osobu se zdravotním postižením nebo osobu se sníženou pohyblivostí, včetně elektrických invalidních vozíků.

3. Sdělení základních informací týkajících se trasy v přístupné podobě.

4. Přiměřená snaha o úpravu sedadel na žádost podle potřeb osob se zdravotním postižením nebo osob se sníženou pohyblivostí, s přihlédnutím k bezpečnostním požadavkům a dostupnosti.

5. V případě potřeby pomoc při přemístění na toalety, jsou-li k dispozici.

6. Využívá-li osoba se zdravotním postižením nebo osoba se sníženou pohyblivostí doprovod jině osoby, vynaloží dopravce veškeré přiměřené úsilí, aby tato osoba dostala místo nebo kabinu vedle této osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí.

PŘÍLOHA IV

ŠKOLENÍ, VČETNĚ INSTRUKTÁŽE, ZAMĚŘENÉ NA PROBLEMATIKU ZDRAVOTNĚ POSTIŽENÝCH PODLE ČLÁNKU 14

A. Školení, včetně instruktáže, zaměřené na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení

Školení, včetně instruktáže, zaměřené na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení zahrnuje:

- povědomí o vhodném zacházení s cestujícími s tělesným, smyslovým (sluchovým nebo zrakovým) a skrytým postižením nebo se sníženými poznávacími schopnostmi, včetně toho, jak rozlišovat mezi různými schopnostmi osob, jejichž pohyblivost, orientace nebo komunikace mohou být sníženy,
- překážky, jimž čelí osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí, včetně překážek souvisejících s jejich postojem k prostředí nebo překážek fyzických a organizačních,
- uznané asistenční psy, včetně jejich úlohy a potřeb,
- řešení neočekávaných událostí,
- schopnosti v oblasti mezilidských vztahů a způsoby komunikace se sluchově postiženými, zrakově postiženými nebo osobami s vadou řeči a osobami se sníženou poznávací schopností,
- obecné povědomí o zásadách Mezinárodní námořní organizace týkajících se doporučení ohledně návrhu a provozu osobních lodí se zřetelem k potřebám starších osob a osob se zdravotním postižením.

B. Školení, včetně instruktáže, zaměřené na pomoc osobám se zdravotním postižením

Školení, včetně instruktáže, zaměřené na pomoc zdravotně postiženým zahrnuje:

- jak pomoci uživatelům invalidních vozíků při přesunu na invalidní vozík a z invalidního vozíku,
- dovednosti pro poskytování pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, které cestují s uznaným asistenčním psem, včetně úlohy a potřeb těchto psů,
- techniky doprovázení zrakově postižených cestujících a zacházení s uznanými asistenčními psy a jejich přeprava,
- znalost jednotlivých druhů vybavení, které mohou pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí, a schopnost s tímto vybavením opatrně manipulovat,
- použití zařízení pro pomoc při nástupu a výstupu a znalost příslušných technik pomoci při nástupu a výstupu, které zajišťují bezpečnost a důstojnost osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí,
- pochopení potřeby spolehlivé a profesionální pomoci. Rovněž povědomí o tom, že některé osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí mohou během cesty prožívat pocity zranitelnosti pro svou závislost na poskytované pomoci,
- znalost první pomoci.