

I

(Νομοθετικές πράξεις)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 24ης Νοεμβρίου 2010

για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη:

τη συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 91 παράγραφος 1 και το άρθρο 100 παράγραφος 2,

την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής ⁽¹⁾,

Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία ⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Η δράση της Ένωσης στον τομέα των θαλάσσιων μεταφορών και των εσωτερικών πλωτών οδών θα πρέπει να αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών, συγκρίσιμου με άλλους τρόπους μεταφοράς. Συν τοις άλλοις, θα πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών εν γένει.

- (2) Δεδομένου ότι ο επιβάτης θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών είναι το ασθενέστερο μέρος της σύμβασης μεταφοράς, θα πρέπει να παρέχεται σε όλους τους επιβάτες ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας. Τίποτε δεν θα πρέπει να εμποδίζει τους μεταφορείς να προσφέρουν ευνοϊκότερους όρους σύμβασης για τον επιβάτη από τους όρους που θεσπίζονται στον παρόντα κανονισμό. Παράλληλα, στόχος του παρόντος κανονισμού είναι να μην παρεμβαίνει στις εμπορικές διεπιχειρησιακές σχέσεις όσον αφορά τη μεταφορά εμπορευμάτων. Συγκεκριμένα, συμφωνίες μεταξύ οδικού μεταφορέα και μεταφορέα δεν θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως συμβάσεις μεταφοράς για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού και δεν θα πρέπει, ως εκ τούτου, να δίνουν στον οδικό μεταφορέα ή τους υπαλλήλους του δικαίωμα για αποζημίωση βάσει του παρόντος κανονισμού σε περίπτωση καθυστερήσεων.

- (3) Η προστασία των επιβατών θα πρέπει να καλύπτει όχι μόνο τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών μεταξύ λιμένων που ευρίσκονται στο έδαφος των κρατών μελών, αλλά και τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών μεταξύ των εν λόγω λιμένων και εκείνων που ευρίσκονται εκτός του εδάφους των κρατών μελών, λαμβάνοντας υπόψη τον κίνδυνο στρέβλωσης του ανταγωνισμού στην αγορά των επιβατικών μεταφορών. Ως εκ τούτου, ο όρος «μεταφορέας της Ένωσης» θα πρέπει, για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, να ερμηνεύεται όσο το δυνατόν ευρύτερα, αλλά χωρίς να επηρεάζει άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης, όπως τον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 4056/86 του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 1986, για τον καθορισμό του τρόπου εφαρμογής των άρθρων 85 και 86 της συνθήκης στις θαλάσσιες μεταφορές ⁽³⁾ και τον κανονισμό (ΕΟΚ) αριθ. 3577/92 του Συμβουλίου, της 7ης Δεκεμβρίου 1992, για την εφαρμογή της αρχής της ελεύθερης κυκλοφορίας των υπηρεσιών στις θαλάσσιες μεταφορές στο εσωτερικό των κρατών μελών (θαλάσσιες ενδομεταφορές-καμποτάζ) ⁽⁴⁾.

(1) ΕΕ C 317 της 23.12.2009, σ. 89.

(2) Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 23ης Απριλίου 2009 (ΕΕ C 184 Ε της 8.7.2010, σ. 293), θέση του Συμβουλίου σε πρώτη ανάγνωση της 11ης Μαρτίου 2010 (ΕΕ C 122 Ε της 11.5.2010, σ. 19), θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 6ης Ιουλίου 2010 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα), και απόφαση του Συμβουλίου της 11ης Οκτωβρίου 2010.

(3) ΕΕ L 378 της 31.12.1986, σ. 4.

(4) ΕΕ L 364 της 12.12.1992, σ. 7.

- (4) Η εσωτερική αγορά θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών υπηρεσιών μεταφορών επιβατών θα πρέπει να λειτουργεί προς όφελος των πολιτών εν γένει. Κατά συνέπεια, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ασχέτως αν αυτή οφείλεται σε αναπηρία, στην ηλικία ή σε οποιονδήποτε άλλο παράγοντα, θα πρέπει να έχουν ανάλογες δυνατότητες να χρησιμοποιούν υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών και κρουαζιέρες με τους λοιπούς πολίτες. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ίδια δικαιώματα με τους λοιπούς πολίτες όσον αφορά την ελεύθερη κυκλοφορία, την ελευθερία επιλογής και την αποφυγή διακρίσεων.
- (5) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προάγουν τη χρήση των δημόσιων μεταφορών και ενιαίων εισιτηρίων με στόχο τη βελτιστοποίηση της χρήσης και της διαλειτουργικότητας των διαφόρων τρόπων μεταφοράς και μεταφορών.
- (6) Υπό το πρίσμα του άρθρου 9 της σύμβασης των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και προκειμένου να δοθούν στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δυνατότητες θαλάσσιων και εσωτερικών πλωτών μεταφορών ανάλογες με εκείνες των άλλων πολιτών, θα πρέπει να καθοριστούν κανόνες για την αποφυγή διακρίσεων και την παροχή συνδρομής κατά το ταξίδι τους. Επομένως, τα άτομα αυτά θα πρέπει να γίνονται δεκτά για μεταφορά και να μην αποκλείονται, εκτός αν υπάρχουν δικαιολογημένοι λόγοι ασφάλειας, τους οποίους ορίζουν οι αρμόδιες αρχές. Θα πρέπει να χαιρούν του δικαιώματος συνδρομής στους λιμένες και επί των επιβατηγών πλοίων. Για λόγους κοινωνικής ένταξης, η συνδρομή θα πρέπει να παρέχεται στα πρόσωπα αυτά χωρίς χρηματική επιβάρυνση. Οι μεταφορείς θα πρέπει να καθορίσουν τις συνθήκες πρόσβασης, χρησιμοποιώντας κατά προτίμηση το ευρωπαϊκό σύστημα τυποποίησης.
- (7) Όταν αποφασίζουν το σχεδιασμό νέων λιμένων και λιμενικών τερματικών σταθμών, καθώς και σε περιπτώσεις εκτενών εργασιών ανακαίνισης, οι φορείς που έχουν την ευθύνη των εγκαταστάσεων αυτών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, ιδίως όσον αφορά την προσβασιμότητα, αποδίδοντας ιδιαίτερη σημασία στις απαιτήσεις που απορρέουν από την αρχή «σχεδιασμός για όλους». Οι μεταφορείς θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες αυτές, όταν αποφασίζουν τον σχεδιασμό νέων και προσφάτως ανακαινισμένων επιβατηγών πλοίων, σύμφωνα με την οδηγία 2006/87/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2006, σχετικά με τη θέσπιση τεχνικών προδιαγραφών για τα πλοία εσωτερικής ναυσιπλοΐας⁽¹⁾ και την οδηγία 2009/45/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 6ης Μαΐου 2009, για τους κανόνες και τα πρότυπα ασφαλείας για τα επιβατηγά πλοία⁽²⁾.
- (8) Η συνδρομή που παρέχεται σε λιμένες ευρισκόμενους στο έδαφος κράτους μέλους θα πρέπει, μεταξύ άλλων, να δίνει τη δυνατότητα στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μεταβαίνουν από το καθορισμένο σημείο άφιξης στον λιμένα προς το επιβατηγό πλοίο και από το επιβατηγό πλοίο προς το καθορισμένο σημείο αναχώρησης στον λιμένα, συμπεριλαμβανομένης της επιβίβασης και της αποβίβασης.
- (9) Για την οργάνωση της συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και για την εκπαίδευση του προσωπικού τους, οι μεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Στο έργο τους αυτό θα πρέπει επίσης να λαμβάνουν υπόψη τις σχετικές διατάξεις της Διεθνούς Σύμβασης και του Κώδικα για τα πρότυπα εκπαίδευσης, πιστοποίησης και τήρησης φυλακών των ναυτικών, καθώς και τη σύσταση του Διεθνούς Ναυτιλιακού Οργανισμού (ΔΝΟ) για τον σχεδιασμό και τη λειτουργία των επιβατηγών πλοίων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία.
- (10) Οι διατάξεις που διέπουν την επιβίβαση των ατόμων με αναπηρία ή των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να εφαρμόζονται με την επιφύλαξη των γενικών διατάξεων που ισχύουν για την επιβίβαση των επιβατών οι οποίες ορίζονται στους ισχύοντες διεθνείς, ενωσιακούς ή εθνικούς κανόνες.
- (11) Οι νομικές πράξεις της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των επιβατών, ιδίως των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, να χρησιμοποιούν διάφορους τρόπους μεταφοράς και να συνδυάζουν εύκολα διάφορους τρόπους μεταφοράς, με την επιφύλαξη των ισχύοντων κανόνων ασφαλείας για τη λειτουργία των πλοίων.
- (12) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται δεόντως σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρας. Οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να βοηθούν τους επιβάτες να προβαίνουν στις αναγκαίες διευθετήσεις και, εάν χρειάζεται, να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με εναλλακτικές ανταποκρίσεις.
- (13) Θα πρέπει να περιοριστεί η ταλαιπωρία την οποία υφίστανται οι επιβάτες εξαιτίας της ματαίωσης ή της μεγάλης καθυστέρησης του ταξιδιού τους. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να παρέχεται στους επιβάτες κατάλληλη φροντίδα και οι επιβάτες θα πρέπει να μπορούν να ακυρώνουν το ταξίδι τους και να τους επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου ή να τους προσφέρεται μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό ικανοποιητικές συνθήκες. Το ενδεδειγμένο κατάλυμα για τους επιβάτες δεν συνίσταται υποχρεωτικά σε δωμάτια ξενοδοχείου, αλλά μπορεί να είναι επίσης οποιοδήποτε άλλο διαθέσιμο ενδεδειγμένο κατάλυμα, ανάλογα ιδίως με τις συνθήκες που συνδέονται με την κάθε συγκεκριμένη κατάσταση, τα οχήματα των επιβατών και τα χαρακτηριστικά του πλοίου. Ως προς το θέμα αυτό και σε δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις έκτακτων και επείγουσών περιστάσεων, οι μεταφορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να κάνουν πλήρη χρήση των διαθέσιμων σχετικών εγκαταστάσεων, σε συνεργασία με τις πολιτικές αρχές.

(1) EE L 389 της 30.12.2006, σ. 1.

(2) EE L 163 της 25.6.2009, σ. 1.

- (14) Οι μεταφορείς θα πρέπει να προβλέπουν την καταβολή αποζημίωσης στους επιβάτες, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών, βάσει ποσοστού επί της τιμής του εισιτηρίου, εκτός εάν η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε καιρικές συνθήκες οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου ή σε έκτακτες περιστάσεις οι οποίες δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί ακόμη και αν είχε ληφθεί κάθε εύλογο μέτρο.
- (15) Οι μεταφορείς θα πρέπει, σύμφωνα με τις γενικώς αποδεκτές αρχές, να φέρουν το βάρος της απόδειξης ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε τέτοιες καιρικές συνθήκες ή έκτακτες περιστάσεις.
- (16) Στις καιρικές συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου θα πρέπει να περιλαμβάνονται, χωρίς όμως να περιορίζονται σε αυτές, οι ισχυροί άνεμοι, η θαλασσοταραχή, τα ισχυρά ρεύματα, οι δυσχερείς συνθήκες πάγου και η εξαιρετικά υψηλή ή χαμηλή στάθμη των υδάτων, οι τυφώνες, οι ανεμοστρόβιλοι και οι πλημμύρες.
- (17) Στις έκτακτες περιστάσεις θα πρέπει να περιλαμβάνονται, χωρίς όμως να περιορίζονται σε αυτές, οι φυσικές καταστροφές, όπως οι πυρκαγιές και οι σεισμοί, οι τρομοκρατικές επιθέσεις, οι πόλεμοι και οι στρατιωτικές ή μη στρατιωτικές ένοπλες συγκρούσεις, οι εξεγέρσεις, οι στρατιωτικές ή παράνομες διμεύσεις, οι εργασιακές συγκρούσεις, η μεταφορά στη στεριά ασθενών, τραυματιών ή νεκρών, οι επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης στη θάλασσα ή σε εσωτερικές πλωτές οδούς, τα μέτρα που είναι αναγκαία για την προστασία του περιβάλλοντος, οι αποφάσεις που λαμβάνουν οι φορείς διαχείρισης της κυκλοφορίας ή οι αρχές λιμένα ή οι αποφάσεις αρμόδιων αρχών σχετικές με τη δημόσια τάξη και ασφάλεια, καθώς και για την κάλυψη επείγουσών μεταφορικών αναγκών.
- (18) Με τη σύμπραξη των ενδιαφερόμενων παραγόντων, των επαγγελματιών ενώσεων και των σωματείων πελατών, επιβατών, ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, οι μεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται προκειμένου να προβαίνουν σε ρυθμίσεις, σε εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο, για τη βελτίωση της φροντίδας και της συνδρομής που παρέχονται στους επιβάτες, οποτεδήποτε διακόπτεται το ταξίδι τους, κυρίως σε περίπτωση μεγάλων καθυστερήσεων ή ματαίωσης του ταξιδιού. Οι εθνικοί φορείς επιβολής της νομοθεσίας θα πρέπει να ενημερώνονται σχετικά με αυτές τις ρυθμίσεις.
- (19) Το Δικαστήριο της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει ήδη αποφανθεί ότι προβλήματα που οδηγούν σε ματαιώσεις ή καθυστερήσεις μπορούν να εμπίπτουν στην έννοια των έκτακτων περιστάσεων μόνο όταν προκύπτουν από γεγονότα που δεν συνδέονται αναπόσπαστα με την κανονική άσκηση της δραστηριότητας του οικείου μεταφορέα και τα οποία διαφεύγουν του αποτελεσματικού ελέγχου του. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι καιρικές συνθήκες που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου είναι πράγματι πέραν του αποτελεσματικού ελέγχου του μεταφορέα.
- (20) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να επηρεάζει τα δικαιώματα των επιβατών που έχουν κατοχυρωθεί με την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις⁽¹⁾. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να έχει εφαρμογή στις περιπτώσεις όπου ένα οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή της κρουαζιέρας.
- (21) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως, σε προσβάσιμη για όλους μορφή, για τα δικαιώματα που έχουν δύναμι του παρόντος κανονισμού, ούτως ώστε να μπορούν να τα ασκούν ουσιαστικά. Τα δικαιώματα των επιβατών θα πρέπει να περιλαμβάνουν την πληροφόρησή τους σχετικά με την υπηρεσία μεταφοράς επιβατών ή την κρουαζιέρα πριν από το ταξίδι και κατά τη διάρκειά του. Όλες οι βασικές πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες θα πρέπει επίσης να παρέχονται σε μορφή προσβάσιμη σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, σε μορφή η οποία θα επιτρέπει στους επιβάτες να έχουν πρόσβαση στις ίδιες πληροφορίες με τη χρήση, παραδείγματος χάριν, γραπτής, Braille, ηχητικής, οπτικής ή/και ηλεκτρονικής μορφής.
- (22) Οι επιβάτες θα πρέπει να μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους μέσω κατάλληλων και προσβάσιμων διαδικασιών υποβολής παραπόνων, τις οποίες εφαρμόζουν οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών στους αντίστοιχους τομείς αρμοδιότητάς τους, ή, κατά περίπτωση, με την υποβολή παραπόνων στον φορέα ή τους φορείς που έχουν οριστεί για τον σκοπό αυτόν από το κάθε κράτος μέλος. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών θα πρέπει να απαντούν στα παράπονα των επιβατών εντός καθορισμένου χρονικού διαστήματος, έχοντας υπόψη ότι η μη ανταπόκρισή τους σε κάποιο παράπονο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί εναντίον τους.
- (23) Λαμβάνοντας υπόψη τις διαδικασίες που έχει θεσπίσει ένα κράτος μέλος για την υποβολή παραπόνων, παράπονο που αφορά συνδρομή σε λιμένα ή επί του πλοίου θα πρέπει να απευθύνεται κατά προτίμηση στον φορέα ή τους φορείς που έχουν οριστεί για την επιβολή της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού στο κράτος μέλος στο οποίο ευρίσκεται ο λιμένας επιβίβασης και, για υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών από τρίτη χώρα, στη χώρα στην οποία ευρίσκεται ο λιμένας αποβίβασης.
- (24) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση προς τον παρόντα κανονισμό και να ορίσουν αρμόδιο φορέα ή φορείς που θα εκτελούν καθήκοντα εποπτείας και επιβολής του. Δεν επηρεάζονται τα δικαιώματα των επιβατών να ασκούν ένδικα μέσα σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.
- (25) Ο φορέας ή οι φορείς που ορίζονται για τον έλεγχο της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να είναι ανεξάρτητοι έναντι εμπορικών συμφερόντων. Κάθε κράτος μέλος θα πρέπει να ορίζει έναν τουλάχιστον φορέα ο οποίος, όπου ενδείκνυται, θα πρέπει να διαθέτει την εξουσία και την ικανότητα να διερευνά τα ατομικά παράπονα και να

⁽¹⁾ ΕΕ L 158 της 23.6.1990, σ. 59.

διευκολύνει την επίλυση των διαφορών. Οι επιβάτες θα πρέπει να δικαιούνται να λαμβάνουν τεκμηριωμένη απάντηση από τον φορέα που έχει οριστεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Δεδομένης της σημασίας που έχουν τα αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, ιδίως προκειμένου να διασφαλίζεται η συνεπής εφαρμογή του σε ολόκληρη την Ένωση, οι εκθέσεις που συντάσσουν οι εν λόγω φορείς θα πρέπει, ει δυνατόν, να περιλαμβάνουν στατιστικά στοιχεία σχετικά με τα παράπονα και τη συνέχεια που δόθηκε.

(26) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν κυρώσεις που θα επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης του παρόντος κανονισμού και να εξασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις αυτές θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

(27) Δεδομένου ότι οι στόχοι του παρόντος κανονισμού, ήτοι η εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας και συνδρομής των επιβατών σε όλα τα κράτη μέλη, καθώς και εναρμονισμένων όρων δράσης των οικονομικών φορέων στην εσωτερική αγορά, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη και δύνανται συνεπώς, λόγω της κλίμακας και των αποτελεσμάτων της δράσης, να επιτευχθούν καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας που διατυπώνεται στο άρθρο 5 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας, όπως διατυπώνεται στο εν λόγω άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων αυτών.

(28) Η επιβολή της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να βασίζεται στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Οκτωβρίου 2004, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών («κανονισμός για τη συνεργασία όσον αφορά την προστασία των καταναλωτών») ⁽¹⁾. Θα πρέπει, επομένως, να τροποποιηθεί αναλόγως ο κανονισμός αυτός.

(29) Η οδηγία 95/46/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Οκτωβρίου 1995, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών ⁽²⁾ θα πρέπει να τηρείται και να εφαρμόζεται αυστηρά, προκειμένου να διασφαλίζεται ο σεβασμός της ιδιωτικής ζωής των φυσικών και νομικών προσώπων και να εξασφαλίζεται ότι οι ζητούμενες πληροφορίες και εκθέσεις χρησιμοποιούνται μόνο για την τήρηση των υποχρεώσεων που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό και δεν χρησιμοποιούνται εις βάρος των προσώπων αυτών.

(30) Ο παρών κανονισμός σέβεται τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρεί τις αρχές που αναγνωρίζονται ιδίως στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, κατά το άρθρο 6 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

⁽¹⁾ ΕΕ L 364 της 9.12.2004, σ. 1.

⁽²⁾ ΕΕ L 281 της 23.11.1995, σ. 31.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές σχετικά με τα εξής:

- α) την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από τους μεταφορείς·
- β) την αποφυγή διακρίσεων και την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα·
- γ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης·
- δ) τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες·
- ε) τη διεκπεραίωση παραπόνων·
- στ) τους γενικούς κανόνες για την επιβολή της νομοθεσίας.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που ταξιδεύουν:
 - α) με υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, όταν ο λιμένας επιβίβασης ευρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους·
 - β) με υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, όταν ο λιμένας επιβίβασης ευρίσκεται εκτός του εδάφους κράτους μέλους και ο λιμένας αποβίβασης ευρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους, εφόσον η υπηρεσία εκτελείται από μεταφορέα της Ένωσης όπως ορίζεται στο άρθρο 3 στοιχείο ε)·
 - γ) με κρουαζιέρα, όταν ο λιμένας επιβίβασης ευρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους. Ωστόσο, το άρθρο 16 παράγραφος 2, τα άρθρα 18 και 19 και το άρθρο 20 παράγραφοι 1 και 4 δεν εφαρμόζονται στους επιβάτες αυτούς.
2. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται όσον αφορά τους επιβάτες που ταξιδεύουν:
 - α) με πλοία πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 12 επιβάτες·
 - β) με πλοία που έχουν πλήρωμα υπεύθυνο για τη λειτουργία του πλοίου μέχρι τρία άτομα ή όταν η απόσταση της συνολικής υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών είναι μικρότερη από 500 μέτρα, σε απλή μετάβαση·
 - γ) σε εκδρομές περιήγησης και ξενάγησης εκτός από κρουαζιέρες ή

δ) σε πλοία που δεν προωθούνται με μηχανικά μέσα, καθώς και σε πρωτότυπα και μεμονωμένα ομοιώματα ιστορικών επιβατηγών πλοίων που σχεδιάστηκαν πριν από το 1965, που κατασκευάστηκαν κυρίως με τα πρωτότυπα υλικά και είναι πιστοποιημένα να μεταφέρουν έως 36 επιβάτες.

3. Τα κράτη μέλη μπορούν, για δύο χρόνια από τις 18 Δεκεμβρίου 2012, να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού τα ποντοπόρα πλοία χωρητικότητας κάτω των 300 μεικτών τόνων που εκτελούν ενδομεταφορές, εφόσον τα δικαιώματα των επιβατών δυνάμει του παρόντος κανονισμού διασφαλίζονται επαρκώς από το εθνικό δίκαιο.

4. Τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών που καλύπτονται από υποχρεώσεις δημόσιας υπηρεσίας, συμβάσεις δημόσιας υπηρεσίας ή ολοκληρωμένες υπηρεσίες, εφόσον τα δικαιώματα των επιβατών δυνάμει του παρόντος κανονισμού διασφαλίζονται με συγκρίσιμο τρόπο από το εθνικό δίκαιο.

5. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2006/87/ΕΚ και της οδηγίας 2009/45/ΕΚ, ουδεμία διάταξη του παρόντος κανονισμού νοείται ότι αποτελεί τεχνική απαίτηση που επιβάλλει υποχρεώσεις στους μεταφορείς, τους φορείς εκμετάλλευσης των τερματικών σταθμών ή άλλους φορείς να τροποποιήσουν ή να αντικαταστήσουν πλοία, υποδομή, λιμένες ή λιμενικούς τερματικούς σταθμούς.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, νοούνται ως:

- α) «άτομο με αναπηρία» ή «άτομο με μειωμένη κινητικότητα» οποιοδήποτε άτομο η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση των μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητηρίου ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής ανικανότητας ή αδυναμίας ή λόγω οποιασδήποτε άλλης αιτίας ανικανότητας ή λόγω ηλικίας και η κατάσταση του οποίου απαιτεί κατάλληλη προσοχή και προσαρμογή των προσφερόμενων σε όλους τους επιβάτες υπηρεσιών στις ιδιαίτερες ανάγκες του ατόμου αυτού,
- β) «έδαφος κράτους μέλους» περιοχή στην οποία εφαρμόζεται η συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπως αναφέρεται στο άρθρο 355 αυτής, υπό τους όρους που καθορίζονται εκεί,
- γ) «συνθήκες πρόσβασης» κατάλληλοι κανόνες, οδηγίες και πληροφόρηση σχετικά με την προσβασιμότητα των λιμενικών τερματικών σταθμών και των πλοίων, καθώς και των εγκαταστάσεών τους, για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα,
- δ) «μεταφορέας» το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, πλην του διοργανωτή ταξιδιών, του ταξιδιωτικού πράκτορα ή του πωλητή εισιτηρίων, που προσφέρει υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρες στο ευρύ κοινό,

ε) «μεταφορέας της Ένωσης» μεταφορέας εγκατεστημένος στο έδαφος κράτους μέλους ή μεταφορέας ο οποίος προσφέρει υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών από ή προς το έδαφος κράτους μέλους,

στ) «υπηρεσία μεταφοράς επιβατών» εμπορική υπηρεσία μεταφοράς επιβατών διά θαλάσσης ή μέσω εσωτερικών πλωτών οδών σύμφωνα με δημοσιευμένο πρόγραμμα δρομολογίων,

ζ) «ολοκληρωμένες υπηρεσίες» οι διασυνδεδεμένες υπηρεσίες εντός καθορισμένης γεωγραφικής περιοχής, των οποίων η υπηρεσία παροχής πληροφοριών, το σύστημα έκδοσης εισιτηρίων και το πρόγραμμα δρομολογίων είναι ενιαία,

η) «εκτελεστής της μεταφοράς» πρόσωπο διαφορετικό από τον μεταφορέα, το οποίο εκτελεί όντως όλη τη μεταφορά ή μέρος αυτής,

θ) «εσωτερική πλωτή οδός» το φυσικό ή τεχνητό πλωτό εσωτερικό υδάτινο σύστημα ή σύστημα διασυνδεδεμένων υδατινών συστημάτων, που χρησιμοποιούνται για μεταφορά, όπως λίμνες, ποταμοί ή κανάλια ή οποιοσδήποτε συνδυασμός των ανωτέρω,

ι) «λιμένας» θέση ή γεωγραφική περιοχή η οποία δημιουργείται από βελτιωτικά έργα και εγκαταστάσεις, ώστε να επιτρέπει την υποδοχή πλοίων, από τα οποία γίνεται τακτική επιβίβαση ή αποβίβαση επιβατών,

ια) «λιμενικός τερματικός σταθμός» τερματικός σταθμός, επανδρωμένος από μεταφορέα ή φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, σε λιμένα με εγκαταστάσεις, όπως έλεγχος εισιτηρίων, εκδοτήρια εισιτηρίων ή αίθουσες αναμονής, και προσωπικό για την επιβίβαση ή την αποβίβαση επιβατών που χρησιμοποιούν υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών ή συμμετέχουν σε κρουαζιέρα,

ιβ) «πλοίο» σκάφος που χρησιμοποιείται για πλου στη θάλασσα ή σε εσωτερικές πλωτές οδούς,

ιγ) «σύμβαση μεταφοράς» η σύμβαση μεταφοράς μεταξύ του μεταφορέα και του επιβάτη, για την παροχή μιας ή περισσότερων υπηρεσιών μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιερών,

ιδ) «εισιτήριο» έγκυρο έγγραφο ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς,

ιε) «πωλητής εισιτηρίων» κάθε λιανοπωλητής που συνάπτει συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό του μεταφορέα,

ιστ) «ταξιδιωτικός πράκτορας» κάθε λιανοπωλητής που ενεργεί για λογαριασμό επιβάτη ή διοργανωτή ταξιδιών προς σύναψη συμβάσεων μεταφοράς,

ιζ) «διοργανωτής ταξιδιών» ο διοργανωτής ή ο λιανοπωλητής, πλην του μεταφορέα, κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ,

ιη) «κράτηση» η κράτηση θέσης σε μια συγκεκριμένη αναχώρηση υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρας,

- ιθ) «φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού» ιδιωτικός ή δημόσιος φορέας στο έδαφος ενός κράτους μέλους που είναι υπεύθυνος για τη διοίκηση και τη διαχείριση λιμενικού τερματικού σταθμού,
- κ) «κρουαζιέρα» υπηρεσία μεταφορών διά θαλάσσης ή μέσω εσωτερικών πλωτών οδών, που πραγματοποιείται αποκλειστικά χάριν ευχαρίστησης ή αναψυχής και συνοδεύεται από κατάλυμα και άλλες ευκολίες, η οποία υπερβαίνει τις δύο διανυκτερεύσεις στο πλοίο,
- κα) «ναυτικό συμβάν» ναυάγιο, ανατροπή, σύγκρουση ή προσάραξη του πλοίου, έκρηξη ή πυρκαγιά στο πλοίο ή ελάττωμα του πλοίου.

Άρθρο 4

Εισιτήρια και όροι συμβάσεων χωρίς διακρίσεις

1. Οι μεταφορείς εκδίδουν εισιτήριο στον επιβάτη, εκτός εάν κατά το εθνικό δίκαιο άλλα έγγραφα αποτελούν έγκυρο τίτλο μεταφοράς. Επιτρέπεται η έκδοση ηλεκτρονικού εισιτηρίου.
2. Υπό την επιφύλαξη κομίστρων κοινωνικού χαρακτήρα, οι όροι σύμβασης και τα κόμιστρα που εφαρμόζονται από τους μεταφορείς ή τους πωλητές εισιτηρίων προσφέρονται στο ευρύ κοινό χωρίς καμία άμεση ή έμμεση διάκριση λόγω της εθνικότητας του τελικού πελάτη ή λόγω του τόπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων εντός της Ένωσης.

Άρθρο 5

Ανάθεση της εκτέλεσης υποχρεώσεων σε τρίτους

1. Αν η εκτέλεση των υποχρεώσεων δυνάμει του παρόντος κανονισμού έχει ανατεθεί σε εκτελεστή μεταφορών, πωλητή εισιτηρίων ή άλλο πρόσωπο, ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας, ο διοργανωτής ταξιδιών ή ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού που έχει αναθέσει αυτές τις υποχρεώσεις παραμένει υπόλογος για τις πράξεις και παραλείψεις του εν λόγω τρίτου προσώπου, στο πλαίσιο της άσκησης των καθηκόντων του.
2. Επιπλέον της παραγράφου 1, το πρόσωπο στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση υποχρέωσης από τον μεταφορέα, τον ταξιδιωτικό πράκτορα, τον διοργανωτή ταξιδιών ή τον φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού υπόκειται επίσης στις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, συμπεριλαμβανομένων των διατάξεων περί ευθύνης και υπεράσπισης όσον αφορά την ανατεθείσα υποχρέωση.

Άρθρο 6

Αποκλεισμός αποποίησης

Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις βάσει του παρόντος κανονισμού δεν αποτελούν αντικείμενο αποποίησης ή αποκλεισμού, ιδίως με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άρθρο 7

Δικαίωμα μεταφοράς

1. Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών δεν αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσουν άτομα λόγω μόνο της αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας.

2. Η κράτηση και η έκδοση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα πραγματοποιείται χωρίς επιπλέον κόστος υπό τους ίδιους όρους που ισχύουν για όλους τους άλλους επιβάτες.

Άρθρο 8

Εξαιρέσεις και ειδικοί όροι

1. Κατά παρέκκλιση του άρθρου 7 παράγραφος 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών μπορούν να αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσουν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα:

- α) για να συμμορφωθούν προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο ή τις απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές,
- β) εάν ο σχεδιασμός του επιβατηγού πλοίου ή η υποδομή και ο εξοπλισμός του λιμένα, συμπεριλαμβανομένων των λιμενικών τερματικών σταθμών, καθιστά αδύνατο να πραγματοποιηθεί η επιβίβαση, η αποβίβαση ή η μεταφορά του εν λόγω ατόμου με ασφαλή ή λειτουργικά εφικτό τρόπο.

2. Σε περίπτωση που αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο για τους λόγους που αναφέρονται στην παράγραφο 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για να προσφέρουν στον ενδιαφερόμενο αποδεκτή εναλλακτική μεταφορά με υπηρεσία μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρα που διενεργείται από τον μεταφορέα.

3. Εφόσον άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, το οποίο έχει κράτηση ή εισιτήριο και συμμορφώνεται προς τις απαιτήσεις του άρθρου 11 παράγραφος 2, παρά ταύτα δεν έγινε δεκτό προς επιβίβαση βάσει του παρόντος κανονισμού, στο άτομο αυτό, καθώς και σε κάθε άτομο που το συνοδεύει, κατά την παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, πρέπει να δίδεται το δικαίωμα να επιλέξουν επιστροφή χρημάτων ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, όπως προβλέπεται στο παράρτημα Ι. Το δικαίωμα της επιλογής δρομολογίου με επιστροφή ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο εξαρτάται από την τήρηση όλων των απαιτήσεων ασφαλείας.

4. Εάν αυτό είναι απολύτως απαραίτητο και υπό τους ίδιους όρους με αυτούς που ορίζονται στην παράγραφο 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών μπορούν να απαιτήσουν να συνοδεύεται το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα από άλλο άτομο το οποίο δύναται να παρέχει στο άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα την απαιτούμενη συνδρομή. Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών, τέτοιου είδους συνοδός μεταφέρεται δωρεάν.

5. Όταν οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι διοργανωτές ταξιδιών προσφεύγουν στις παραγράφους 1 ή 4, ενημερώνουν αμέσως το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα για τους συγκεκριμένους λόγους που την αιτιολογούν. Κατόπιν αιτήσεως, οι λόγοι αυτοί κοινοποιούνται γραπτώς προς το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα, το αργότερο εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την υποβολή της αίτησης. Σε περίπτωση άρνησης σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α), αναφέρονται οι ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας.

Άρθρο 9

Πρόσβασιμότητα και πληροφόρηση

1. Σε συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, κατά περίπτωση μέσω των οργανωτικών τους δομών, δημιουργούν ή διατηρούν συνθήκες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και των συνοδών τους. Οι συνθήκες πρόσβασης κοινοποιούνται, κατόπιν αιτήσεως, στους εθνικούς φορείς επιβολής της νομοθεσίας.

2. Οι συνθήκες πρόσβασης που προβλέπονται στην παράγραφο 1 δημοσιοποιούνται από τους μεταφορείς και τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών σε φυσική μορφή ή μέσω διαδικτύου σε προσβάσιμη μορφή κατόπιν αιτήσεως και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες στους άλλους επιβάτες. Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

3. Οι διοργανωτές ταξιδιών γνωστοποιούν τις συνθήκες πρόσβασης που προβλέπονται στην παράγραφο 1 οι οποίες ισχύουν για διαδρομές που περιλαμβάνονται σε οργανωμένα ταξίδια, οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις, τις οποίες οργανώνουν, πωλούν ή προσφέρουν προς πώληση.

4. Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών μεριμνούν ώστε όλες οι σχετικές πληροφορίες, περιλαμβανομένων των κρατήσεων και των πληροφοριών μέσω διαδικτύου, για τους όρους μεταφοράς, το ταξίδι και τις συνθήκες πρόσβασης να είναι διαθέσιμες, σε κατάλληλη και προσβάσιμη μορφή, για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Τα άτομα που έχουν ανάγκη συνδρομής λαμβάνουν γραπτή επιβεβαίωση για την παροχή της συνδρομής αυτής με κάθε διαθέσιμο μέσο, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μέσων ή της υπηρεσίας σύντομων μηνυμάτων (SMS).

Άρθρο 10

Δικαίωμα συνδρομής σε λιμένες και επί του πλοίου

Με την επιφύλαξη των συνθηκών πρόσβασης του άρθρου 9 παράγραφος 1, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης

τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν δωρεάν συνδρομή στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, όπως ορίζεται στα παραρτήματα II και III, σε λιμένες, συμπεριλαμβανομένης της επιβίβασης και αποβίβασης, και επί του πλοίου. Η συνδρομή προσαρμόζεται, ει δυνατόν, στις ατομικές ανάγκες του ατόμου με αναπηρία ή μειωμένη κινητικότητα.

Άρθρο 11

Όροι παροχής της συνδρομής

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, όπως προβλέπεται στο άρθρο 10, εφόσον:

α) ο μεταφορέας ή ο φορέας εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών έχει ειδοποιηθεί, με οποιοδήποτε διαθέσιμο μέσο, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρονικών μέσων ή των μηνυμάτων SMS, ότι το άτομο έχει ανάγκη συνδρομής το αργότερο 48 ώρες πριν να απαιτηθεί η συνδρομή, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί συντομότερη περίοδος μεταξύ του επιβάτη και του μεταφορέα ή του φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού, και

β) το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα παρουσιάζεται στον λιμένα ή στο καθορισμένο σημείο, όπως αναφέρεται στο άρθρο 12 παράγραφος 3:

i) την ώρα που έχει οριστεί γραπτώς από τον μεταφορέα, η οποία δεν υπερβαίνει τα 60 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα επιβίβασης, ή

ii) εάν δεν έχει οριστεί ώρα επιβίβασης, το αργότερο 60 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησης, εκτός εάν άλλως έχουν συμφωνήσει μεταξύ τους ο επιβάτης και ο μεταφορέας ή ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού.

2. Επιπλέον της παραγράφου 1, άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα κοινοποιούν στον μεταφορέα, κατά τη στιγμή της κράτησης ή προαγοράς του εισιτηρίου, τις ειδικές τους ανάγκες σχετικά με κατάλυμα ή κάθισμα ή τις απαιτούμενες υπηρεσίες, ή την ανάγκη να φέρουν μαζί τους ιατρικό εξοπλισμό, εφόσον η ανάγκη είναι γνωστή εκείνη τη στιγμή.

3. Η κοινοποίηση σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α) και παράγραφο 2 μπορεί πάντα να υποβληθεί στον ταξιδιωτικό πράκτορα ή τον διοργανωτή ταξιδιών από τον οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο. Όταν το εισιτήριο επιτρέπει πολλαπλά ταξίδια, αρκεί μία κοινοποίηση, εφόσον παρέχονται επαρκείς πληροφορίες για το χρονοδιάγραμμα των επόμενων ταξιδιών. Ο επιβάτης λαμβάνει επιβεβαίωση στην οποία δηλώνεται ότι η ανάγκη συνδρομής έχει κοινοποιηθεί δεδόντως σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α) και την παράγραφο 2.

4. Εάν δεν γίνει κοινοποίηση σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α) και την παράγραφο 2, οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών καταβάλλουν παρά ταύτα κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής κατά τρόπον ώστε το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να μπορεί να επιβιβαστεί, να αποβιβαστεί και να ταξιδέψει στο πλοίο.

5. Όταν άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα συνοδεύεται από αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας, ο σκύλος αυτός ταξιδεύει στον ίδιο χώρο με το εν λόγω άτομο, υπό την προϋπόθεση ότι ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο διοργανωτής ταξιδιών έχουν ενημερωθεί σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες για τη μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας σε επιβατηγά πλοία, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.

Άρθρο 12

Παραλαβή κοινοποιήσεων και καθορισμός σημείων συνάντησης

1. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την αίτηση για κοινοποίηση και για την παραλαβή των κοινοποιήσεων του άρθρου 11 παράγραφος 1 στοιχείο α) και του άρθρου 11 παράγραφος 2. Η υποχρέωση αυτή ισχύει για όλα τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένης της πώλησης από τηλεφώνου και μέσω του διαδικτύου.

2. Όταν οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι διοργανωτές ταξιδιών λαμβάνουν την κοινοποίηση κατά την παράγραφο 1 διαβιβάζουν, κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας των γραφείων τους, την πληροφορία στον μεταφορέα ή τον φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού χωρίς καθυστέρηση.

3. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών ορίζουν ένα σημείο εντός ή εκτός των λιμενικών τερματικών σταθμών, στο οποίο άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να δηλώνουν την άφιξή τους και να ζητούν συνδρομή. Το σημείο αυτό σηματοδοτείται ευκρινώς και παρέχει βασικές πληροφορίες για τον λιμενικό τερματικό σταθμό και την παρεχόμενη συνδρομή, σε προσβάσιμη μορφή.

Άρθρο 13

Ποιοτικά πρότυπα συνδρομής

1. Φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και μεταφορείς που εκμεταλλεύονται λιμενικούς τερματικούς σταθμούς ή υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών με συνολικά πάνω από 100 000 μετακινήσεις επιβατών εμπορικού χαρακτήρα κατά το προηγούμενο ημερολογιακό έτος, στο πλαίσιο των αντιστοίχων τομέων αρμοδιοότητάς τους, διαμορφώνουν πρότυπα ποιότητας για τη συνδρομή που καθορίζεται στα παραρτήματα II και III και προσδιορίζουν, όπου είναι εφικτό μέσω των οργανώσεών τους, τους απαιτούμενους πόρους για την επίτευξη αυτών των προτύπων, σε συνεργασία με οργανώσεις που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

2. Για τον καθορισμό των προτύπων ποιότητας, λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι πολιτικές και οι κώδικες δεοντολογίας που αναγνωρίζονται διεθνώς σχετικά με τη διευκόλυνση της μεταφοράς ατόμων με αναπηρία ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, και κυρίως η σύσταση του ΔΝΟ για το σχεδιασμό και τη λειτουργία των επιβατηγών πλοίων ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία.

3. Τα πρότυπα ποιότητας που προβλέπονται στην παράγραφο 1 δημοσιοποιούνται από τους φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και τους μεταφορείς σε φυσική μορφή ή μέσω διαδικτύου σε προσβάσιμη μορφή και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες.

Άρθρο 14

Εκπαίδευση και οδηγίες

Με την επιφύλαξη της Διεθνούς Σύμβασης και του Κώδικα για τα πρότυπα εκπαίδευσης, πιστοποίησης και τήρησης φυλακών των ναυτικών και των κανονισμών που θεσπίζονται δυνάμει της Αναδωρημένης σύμβασης για τη ναυσιπλοία στον Ρήνο και της σύμβασης για το καθεστώς ναυσιπλοίας στον Δούναβη, οι μεταφορείς και, κατά περίπτωση, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών θεσπίζουν διαδικασίες εκπαίδευσης σε θέματα αναπηρίας, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών, και διασφαλίζουν ότι:

- α) τα μέλη του προσωπικού τους, συμπεριλαμβανομένων των απασχολούμενων από τυχόν άλλα μέρη εκτέλεσης της σύμβασης, τα οποία παρέχουν άμεση συνδρομή σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, λαμβάνουν εκπαίδευση ή οδηγίες, όπως περιγράφεται στο παράρτημα IV μέρη Α και Β,
- β) τα μέλη του προσωπικού τους τα οποία είναι κατά τα άλλα αρμόδια για την κράτηση και την πώληση των εισιτηρίων ή την επιβίβαση και αποβίβαση, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που απασχολούνται από τυχόν άλλα μέρη εκτέλεσης της σύμβασης, λαμβάνουν εκπαίδευση ή οδηγίες, όπως περιγράφεται στο παράρτημα IV μέρος Α, και
- γ) οι κατηγορίες του προσωπικού που αναφέρονται στα στοιχεία α) και β) διατηρούν τις δεξιότητές τους, για παράδειγμα με οδηγίες ή επαναληπτικά εκπαιδευτικά μαθήματα, κατά περίπτωση.

Άρθρο 15

Αποζημίωση για εξοπλισμό κινητικότητας ή άλλο ειδικό εξοπλισμό

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών ευθύνονται για ζημία που προκύπτει από απώλεια ή βλάβη σε εξοπλισμό κινητικότητας ή άλλο ειδικό εξοπλισμό που χρησιμοποιείται από άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, εφόσον το περιστατικό κατά το οποίο προκλήθηκε η ζημία οφειλόταν σε υπαιτιότητα ή παράλειψη του μεταφορέα ή του φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού. Η υπαιτιότητα ή η παράλειψη του μεταφορέα τεκμαίρονται για τη ζημία που προκλήθηκε από ναυτικό συμβάν.

2. Η αποζημίωση της παραγράφου 1 αντιστοιχεί στην αξία αντικατάστασης του σχετικού εξοπλισμού ή, κατά περίπτωση, στις δαπάνες επισκευής.

3. Οι παράγραφοι 1 και 2 δεν εφαρμόζονται σε περίπτωση εφαρμογής του άρθρου 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 392/2009 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Απριλίου 2009, σχετικά με την ευθύνη των μεταφορέων που εκτελούν θαλάσσιες μεταφορές επιβατών, σε περίπτωση ατυχήματος (¹).

4. Επιπλέον, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια να παρασχεθεί ταχέως προσωρινός εξοπλισμός αντικατάστασης που να συνιστά κατάλληλη εναλλακτική λύση.

(¹) ΕΕ L 131 της 28.5.2009, σ. 24.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

**ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΦΟΡΕΩΝ
ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΤΟΥ ΤΑΞΙΔΙΟΥ****Άρθρο 16****Ενημέρωση σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης της
αναχώρησης**

1. Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρας, ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού ενημερώνει τους επιβάτες που αναχωρούν από τους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς ή, ει δυνατόν, τους επιβάτες που αναχωρούν από τους λιμένες, για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και, σε κάθε περίπτωση, το αργότερο 30 λεπτά μετά από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και άφιξης αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή του σχετική πληροφορία.

2. Εάν οι επιβάτες χάσουν ανταπόκριση στο πλαίσιο της μεταφοράς λόγω ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, ο μεταφορέας και, κατά περίπτωση, ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες να ενημερώσουν τους ενδιαφερόμενους επιβάτες σχετικά με εναλλακτικές ανταποκρίσεις.

3. Ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού μεριμνά ώστε τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να λαμβάνουν τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 σε προσβάσιμη μορφή.

Άρθρο 17**Συνδρομή σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης
αναχωρήσεων**

1. Όταν ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως ότι η αναχώρηση υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών ή κρουαζιέρας θα ματαιωθεί ή θα καθυστερήσει άνω των 90 λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, προσφέρει στους επιβάτες οι οποίοι αναχωρούν από τους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς δωρεάν ελαφρά γεύματα, γεύματα ή αναψυκτικά ανάλογα με το χρόνο αναμονής, εφόσον είναι διαθέσιμα ή μπορούν ευλόγως να εξασφαλισθούν.

2. Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης που καθιστά αναγκαία τη διανυκτέρευση επί μία ή περισσότερες νύκτες ή την παραμονή επί μεγαλύτερο διάστημα από εκείνο που σχεδίαζε ο επιβάτης, όπου και όταν αυτό είναι υλικά εφικτό, ο μεταφορέας προσφέρει δωρεάν στους επιβάτες που αναχωρούν από τους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς ενδεδειγμένο κατάλυμα, στο πλοίο ή στην ξηρά, και μεταφορά από και προς το λιμάνι και τον τόπο του καταλύματος, επιπλέον των ελαφρών γευμάτων, των γευμάτων ή των αναψυκτικών που προβλέπονται στην παράγραφο 1. Για κάθε επιβάτη, ο μεταφορέας μπορεί να περιορίζει το συνολικό κόστος του καταλύματος στην ξηρά, μη συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς από και προς τον λιμενικό τερματικό σταθμό και τον τόπο του καταλύματος, σε 80 EUR ανά διανυκτέρευση, για τρεις διανυκτερεύσεις κατ' ανώτατο όριο.

3. Κατά την εφαρμογή των παραγράφων 1 και 2, ο μεταφορέας δίδει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και των συνοδών τους.

Άρθρο 18**Μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και επιστροφή χρημάτων σε
περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης αναχωρήσεων**

1. Όταν ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως ότι μια υπηρεσία μεταφοράς επιβατών θα ματαιωθεί ή θα καθυστερήσει να αναχωρήσει από λιμενικό τερματικό σταθμό για πάνω από 90 λεπτά, προσφέρει αμέσως στον επιβάτη την επιλογή μεταξύ:

- α) μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο προς τον τελικό προορισμό, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν και χωρίς επιπλέον κόστος·
- β) επιστροφής της τιμής του εισιτηρίου και, εάν συντρέχει περίπτωση, δωρεάν υπηρεσίας επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν.

2. Όταν μια υπηρεσία μεταφοράς επιβατών ακυρώνεται ή καθυστερεί να αναχωρήσει από λιμένα για πάνω από 90 λεπτά, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα ανάλογης μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής της τιμής του εισιτηρίου εκ μέρους του μεταφορέα.

3. Η επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου που προβλέπεται στην παράγραφο 1 στοιχείο β) και παράγραφο 2 γίνεται εντός επτά ημερών, σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, στην τιμή που αγοράστηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανέναν σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό σχέδιο του επιβάτη. Εφόσον συμφωνήσει ο επιβάτης, η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου μπορεί να καταβληθεί σε δελτία (κουπόνια) και/ή άλλες υπηρεσίες αξίας ισοδύναμης προς την τιμή αγοράς του εισιτηρίου, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι παρέχουν ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό.

Άρθρο 19**Αποζημίωση επί της τιμής του εισιτηρίου σε περίπτωση
καθυστέρησης στην άφιξη**

1. Χωρίς απώλεια του δικαιώματος μεταφοράς, οι επιβάτες μπορούν να ζητήσουν αποζημίωση από τον μεταφορέα, εάν αντιμετωπίζουν καθυστέρηση κατά την άφιξη στον τελικό προορισμό βάσει της σύμβασης μεταφοράς. Το ελάχιστο επίπεδο αποζημίωσης είναι 25 % του κομίστρου για καθυστέρηση τουλάχιστον:

- α) μιας ώρας σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής μέχρι και τεσσάρων ωρών·
- β) δύο ωρών σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των τεσσάρων, αλλά όχι άνω των οκτώ ωρών·
- γ) τριών ωρών, σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των οκτώ, αλλά όχι άνω των 24 ωρών· ή
- δ) έξι ωρών, σε περίπτωση προγραμματισμένης διαδρομής άνω των 24 ωρών.

Εάν η καθυστέρηση υπερβαίνει το διπλάσιο του χρόνου που αναφέρεται στα στοιχεία α) έως δ), η αποζημίωση ανέρχεται στο 50 % της τιμής του εισιτηρίου.

2. Οι επιβάτες που είναι κάτοχοι ταξιδιωτικής κάρτας ή εισιτηρίου απεριόριστων διαδρομών και αντιμετωπίζουν διαδοχικές καθυστερήσεις στην άφιξη κατά τη διάρκεια ισχύος της κάρτας ή του εισιτηρίου, μπορούν να ζητούν ανάλογη αποζημίωση, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις του μεταφορέα περί παροχής αποζημιώσεων. Οι ρυθμίσεις αυτές καθορίζουν τα κριτήρια βάσει των οποίων προσδιορίζεται η καθυστέρηση στην άφιξη και υπολογίζεται η αποζημίωση.

3. Η αποζημίωση υπολογίζεται σε σχέση με την τιμή η οποία όντως καταβλήθηκε από τον επιβάτη για την καθυστερημένη υπηρεσία μεταφοράς του.

4. Όταν η μεταφορά αφορά ταξίδι με επιστροφή, η αποζημίωση για την καθυστέρηση στην άφιξη προς οποιαδήποτε κατεύθυνση υπολογίζεται με βάση το ήμισυ της καταβληθείσας τιμής εισιτηρίου για τη συγκεκριμένη υπηρεσία μεταφοράς επιβατών.

5. Η αποζημίωση καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή της αίτησης αποζημίωσης. Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε δελτία (κουπόνια) ή/και άλλες υπηρεσίες, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι παρέχουν ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό. Η αποζημίωση καταβάλλεται σε χρήμα κατόπιν αιτήματος του επιβάτη.

6. Η αποζημίωση επί της τιμής του εισιτηρίου δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα. Οι μεταφορείς δύνανται να ορίσουν το ελάχιστο χρηματικό όριο κάτω του οποίου δεν καταβάλλεται αποζημίωση. Το όριο αυτό δεν υπερβαίνει τα έξι EUR.

Άρθρο 20

Εξαιρέσεις

1. Τα άρθρα 17, 18 και 19 δεν εφαρμόζονται για τους επιβάτες με ανοικτά εισιτήρια, εφόσον δεν προσδιορίζεται η ώρα αναχώρησης, εκτός των επιβατών που διαθέτουν ταξιδιωτική κάρτα ή εισιτήριο πολλαπλών διαδρομών.

2. Τα άρθρα 17 και 19 δεν εφαρμόζονται όταν ο επιβάτης έχει ενημερωθεί για τη ματαίωση ή την καθυστέρηση πριν από την αγορά του εισιτηρίου ή όταν ο επιβάτης είναι υπαίτιος για τη ματαίωση ή την καθυστέρηση.

3. Το άρθρο 17 παράγραφος 2 δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που ο μεταφορέας αποδεικνύει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε καιρικές συνθήκες οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου.

4. Το άρθρο 19 δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις που ο μεταφορέας αποδεικνύει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε καιρικές συνθήκες οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία του πλοίου ή σε έκτακτες περιστάσεις που εμποδίζουν την εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς επιβατών οι οποίες δεν θα μπορούσαν να είχαν αποφευχθεί ακόμη και αν είχε ληφθεί κάθε εύλογο μέτρο.

Άρθρο 21

Περατέρω αξιώσεις

Ουδενμία διάταξη του παρόντος κανονισμού κωλύει τους επιβάτες να αξιώσουν αποζημίωση σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο για ζημία που προκύπτει από ματαίωση ή καθυστέρηση των υπηρεσιών μεταφοράς ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων, μεταξύ άλλων βάσει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Άρθρο 22

Δικαίωμα σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν στους επιβάτες επαρκείς πληροφορίες, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού, σε μορφή προσβάσιμη σε όλους και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες. Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Άρθρο 23

Ενημέρωση για τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και, κατά περίπτωση, οι λιμενικές αρχές μεριμνούν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων τομέων αρμοδιότητάς τους, ώστε οι πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν οι επιβάτες δυνάμει του παρόντος κανονισμού να δημοσιοποιούνται στα πλοία, στους λιμένες, ει δυνατόν, και στους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς. Οι πληροφορίες παρέχονται, κατά το δυνατόν, σε προσβάσιμη μορφή και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες. Όταν παρέχονται αυτές οι πληροφορίες, δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

2. Προκειμένου να συμμορφωθούν προς αυτήν την υποχρέωση πληροφόρησης κατά την παράγραφο 1, οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και, κατά περίπτωση, οι λιμενικές αρχές μπορούν να χρησιμοποιούν περιλήψη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού την οποία ετοιμάζει η Επιτροπή σε όλες τις επίσημες γλώσσες των θεσμικών οργάνων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τη θέτει στη διάθεσή τους.

3. Οι μεταφορείς, οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και, κατά περίπτωση, οι λιμενικές αρχές, ενημερώνουν καταλλήλως τους επιβάτες επί του πλοίου, στους λιμένες, ει δυνατόν, και στους λιμενικούς τερματικούς σταθμούς για τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα επιβολής της νομοθεσίας που ορίζει το κάθε κράτος μέλος σύμφωνα με το άρθρο 25 παράγραφος 1.

Άρθρο 24**Παράπονα**

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών διαμορφώνουν ή διαθέτουν ήδη προσβάσιμο μηχανισμό διεκπεραίωσης των παραπόνων σχετικά με δικαιώματα και υποχρεώσεις που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό.

2. Εάν ένας επιβάτης που καλύπτεται από τον παρόντα κανονισμό θέλει να υποβάλει ένα παράπονο στον μεταφορέα ή στον φορέα εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού, το πράττει εντός δύο μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία παρασχέθηκε ή θα έπρεπε να έχει παρασχεθεί η υπηρεσία. Εντός ενός μήνα από την παραλαβή του παραπόνου, ο μεταφορέας ή ο φορέας εκμετάλλευσης τερματικού σταθμού ενημερώνει τον επιβάτη ότι η καταγγελία του ήταν βάσιμη, ότι απορρίφθηκε ή ότι εξετάζεται ακόμη. Ο χρόνος για την παροχή της τελικής απάντησης δεν υπερβαίνει τους δύο μήνες από την ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V**ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΠΙΒΟΛΗΣ ΤΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ****Άρθρο 25****Εθνικοί φορείς επιβολής της νομοθεσίας**

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους νέους ή υφιστάμενους φορείς υπεύθυνους για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού όσον αφορά υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών και κρουαζιέρες από τους λιμένες που βρίσκονται στο έδαφός του και υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών από τρίτες χώρες προς τους λιμένες αυτούς. Κάθε φορέας λαμβάνει όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση προς τον παρόντα κανονισμό.

Κάθε φορέας διαθέτει ανεξαρτησία, όσον αφορά τα θέματα οργάνωσής του, χρηματοδότησης, νομικής διάρθρωσης και λήψης των αποφάσεών του, έναντι εμπορικών συμφερόντων.

2. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον οριζόμενο σύμφωνα με το παρόν άρθρο φορέα ή φορείς.

3. Κάθε επιβάτης δύναται να υποβάλει παράπονο, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, στον αρμόδιο φορέα που ορίζεται βάσει της παραγράφου 1 ή σε οποιονδήποτε άλλο αρμόδιο φορέα ορίζει κράτος μέλος, για παραβίαση διατάξεων του παρόντος κανονισμού. Ο αρμόδιος φορέας παρέχει στους επιβάτες τεκμηριωμένη απάντηση στο παράπονό τους εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

Κάθε κράτος μέλος δύναται να αποφασίσει:

α) ότι ο επιβάτης, ως πρώτο βήμα, υποβάλλει τα παράπονα που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό στον μεταφορέα ή στον φορέα εκμετάλλευσης του τερματικού σταθμού, ή/και

β) ότι ο εθνικός φορέας επιβολής της νομοθεσίας ή οιοσδήποτε άλλος αρμόδιος φορέας ορίζεται από το κράτος μέλος ενεργεί ως δευτεροβάθμιο όργανο για παράπονα που δεν επιλύθηκαν βάσει του άρθρου 24.

4. Τα κράτη μέλη που επιλέγουν να εξαιρέσουν ορισμένες υπηρεσίες σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 διασφαλίζουν ότι ισχύει ανάλογο σύστημα επιβολής των δικαιωμάτων των επιβατών.

Άρθρο 26**Έκθεση για την επιβολή της νομοθεσίας**

Έως την 1η Ιουνίου 2015 και κάθε δύο έτη εφεξής, οι φορείς επιβολής της νομοθεσίας, που ορίζονται βάσει του άρθρου 25, δημοσιεύουν έκθεση των δραστηριοτήτων τους κατά τα προηγούμενα δύο ημερολογιακά έτη, η οποία περιέχει ιδίως περιγραφή των ενεργειών στις οποίες προέβησαν, προκειμένου να εφαρμόσουν τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, λεπτομερείς πληροφορίες για τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν και στατιστικά στοιχεία σχετικά με τα παράπονα και τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν.

Άρθρο 27**Συνεργασία των φορέων επιβολής της νομοθεσίας**

Οι εθνικοί φορείς που αναφέρονται στο άρθρο 25 παράγραφος 1 ανταλλάσσουν πληροφορίες σχετικά με τις εργασίες τους και σχετικά με τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών τους, στον βαθμό που απαιτείται για τη συνεπή εφαρμογή του παρόντος κανονισμού. Η Επιτροπή τούς στηρίζει στο έργο αυτό.

Άρθρο 28**Κυρώσεις**

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν κανόνες σχετικά με τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για να εξασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους εν λόγω κανόνες και μέτρα στην Επιτροπή μέχρι τις 18 Δεκεμβρίου 2012 και κοινοποιούν χωρίς καθυστέρηση κάθε επακόλουθη τροποποίηση που τους επηρεάζει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI**ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ****Άρθρο 29****Έκθεση**

Η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο μέχρι τις 19 Δεκεμβρίου 2015 έκθεση σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού. Η έκθεση συνοδεύεται, εφόσον κριθεί απαραίτητο, από νομοθετικές προτάσεις για τη λεπτομερέστερη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού ή την τροποποίησή του.

Άρθρο 30

Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004

Στο παράρτημα του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 προστίθεται το ακόλουθο σημείο:

«18. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές (*).

(*) ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1.»

Άρθρο 31

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από τις 18 Δεκεμβρίου 2012.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Στρασβούργο, 24 Νοεμβρίου 2010.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος
J. BUZEK

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος
O. CHASTEL

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΔΙΚΑΙΩΜΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ Η ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΜΕ ΑΛΛΟ ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΟ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ ΑΠΟ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 8

1. Όταν γίνεται παραπομπή στο παρόν παράρτημα, παρέχεται στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα η δυνατότητα να επιλέξουν μεταξύ των κατωτέρω:
 - α) — την επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου εντός επτά ημερών, σε μετρητά, με ηλεκτρονικό τραπεζικό έμβασμα, με τραπεζική εντολή ή επιταγή, στην τιμή που αγοράστηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που ήδη πραγματοποιήθηκαν, εφόσον το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανένα σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό σχέδιο του επιβάτη, καθώς επίσης, ανάλογα με την περίπτωση,

— ταξίδι επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, το ταχύτερο δυνατόν· ή
 - β) μεταφορά με άλλο δρομολόγιο προς τον τελικό προορισμό, χωρίς επιπλέον κόστος και υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν· ή
 - γ) μεταφορά με άλλη υπηρεσία μεταφοράς επιβατών προς τον τελικό προορισμό, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, υπό συγκρίσιμες συνθήκες, μία άλλη ημέρα που να εξυπηρετεί τον επιβάτη, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα εισιτήρια.
2. Η παράγραφος 1 στοιχείο α) εφαρμόζεται και στους επιβάτες των οποίων τα ταξίδια αποτελούν μέρος οργανωμένου ταξιδιού, εκτός όσον αφορά το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, όταν γεννάται δυνάμει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ.
3. Σε περίπτωση που μια πόλη ή μια περιοχή εξυπηρετείται από περισσότερους του ενός λιμένες, όταν ο μεταφορέας προσφέρει σε έναν επιβάτη ένα ταξίδι προς άλλο λιμένα από εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση, ο μεταφορέας αναλαμβάνει το κόστος μεταφοράς του επιβάτη από αυτόν τον άλλο λιμένα είτε σε εκείνον για τον οποίο είχε γίνει η κράτηση, είτε, με τη σύμφωνη γνώμη του επιβάτη, σε άλλο κοντινό προορισμό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

**ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΛΙΜΕΝΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΠΟΒΙΒΑΣΗΣ, ΟΠΩΣ
ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΑ ΑΡΘΡΑ 10 ΚΑΙ 13**

1. Συνδρομή και κατάλληλες ρυθμίσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:
 - να γνωστοποιούν την άφιξή τους στον λιμενικό τερματικό σταθμό ή, ει δυνατόν, στον λιμένα και να ζητούν συνδρομή,
 - να μεταβαίνουν από ένα σημείο εισόδου στη θυρίδα ελέγχου των εισιτηρίων, εάν υπάρχει, ή στο πλοίο,
 - να περνούν από τον έλεγχο εισιτηρίων και να παραδίδουν τις αποσκευές τους, εάν χρειάζεται,
 - να μεταβαίνουν από τη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, εάν υπάρχει, στο πλοίο, μέσω των σημείων εξόδου από τη χώρα και ελέγχου της ασφαλείας,
 - να επιβιβάζονται στο πλοίο με ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια ή με άλλη απαιτούμενη βοήθεια, ανάλογα με την περίπτωση,
 - να μεταβαίνουν από τη θύρα του πλοίου στο κάθισμά τους ή στον χώρο επιβατών,
 - να τακτοποιούν και να ανακτούν τις αποσκευές τους μέσα στο πλοίο,
 - να μεταβαίνουν από το κάθισμά τους στην έξοδο του πλοίου,
 - να αποβιβάζονται από το πλοίο με ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια ή με άλλη απαιτούμενη βοήθεια, ανάλογα με την περίπτωση,
 - να παραλαμβάνουν τις αποσκευές τους, εάν χρειάζεται, και να διέρχονται από τα σημεία εισόδου στη χώρα και τελωνειακού ελέγχου,
 - να μεταβαίνουν από τον χώρο παραλαβής αποσκευών ή από το σημείο αποβίβασης σε καθορισμένο σημείο εξόδου,
 - εάν ζητηθεί, να πηγαίνουν στην τουαλέτα (εάν υπάρχει).
2. Όταν ένα άτομο με αναπηρία ή ένα άτομο με μειωμένη κινητικότητα συνεπικουρείται από συνοδό, στον συνοδό αυτόν πρέπει, εάν ζητηθεί, να επιτρέπεται να παρέχει την απαραίτητη συνδρομή στον λιμένα και κατά την επιβίβαση και αποβίβαση.
3. Χειρισμός όλου του απαραίτητου εξοπλισμού κινητικότητας, περιλαμβανομένου εξοπλισμού όπως τα ηλεκτρικά αναπηρικά αμαξίδια.
4. Προσωρινή αντικατάσταση εξοπλισμού κινητικότητας που υπέστη ζημία ή απωλέσθη με εξοπλισμό που συνιστά κατάλληλη εναλλακτική λύση.
5. Επίγεια εξυπηρέτηση σκύλων συνοδείας, οσάκις ενδείκνυται.
6. Κοινοποίηση, σε προσβάσιμη μορφή, των απαιτούμενων για την επιβίβαση και αποβίβαση πληροφοριών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΔΡΟΜΗΣ ΕΠΙ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ, ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΑ ΑΡΘΡΑ 10 ΚΑΙ 13

1. Μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας επί του πλοίου, υπό την επιφύλαξη των εθνικών κανονισμών.
 2. Μεταφορά ιατρικού εξοπλισμού και του εξοπλισμού κινητικότητας που είναι απαραίτητος για το άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, συμπεριλαμβανομένων των ηλεκτρικών αναπηρικών αμαξιδίων.
 3. Κοινοποίηση των βασικών πληροφοριών για το δρομολόγιο, σε προσβάσιμη μορφή.
 4. Καταβολή κάθε εύλογης προσπάθειας για τη ρύθμιση του καθίσματος αναλόγως των αναγκών των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, εφόσον ζητηθεί, υπό την επιφύλαξη των απαιτήσεων υγιεινής και ασφαλείας και της διαθεσιμότητας.
 5. Εάν ζητηθεί, συνδρομή κατά τη μετακίνηση στις τουαλέτες (εάν υπάρχουν).
 6. Όταν άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα συνεπικουρείται από συνοδό, ο μεταφορέας καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για να δώσει στον συνοδό θέση ή καμπίνα δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα.
-

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΟΔΗΓΙΩΝ, ΟΠΩΣ ΑΝΑΦΕΡΕΤΑΙ ΣΤΟ ΑΡΘΡΟ 14**A. Εκπαίδευση όσον αφορά την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών**

Η εκπαίδευση όσον αφορά την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών, περιλαμβάνει:

- την ευαισθητοποίηση και κατάλληλη ανταπόκριση σε επιβάτες με σωματικές αναπηρίες, αισθητηριακές ανεπάρκειες (ακοής και όρασης), μη εμφανείς αναπηρίες ή μαθησιακές δυσκολίες, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας διάκρισης των διάφορων ικανοτήτων των ατόμων που ενδέχεται να έχουν μειωμένη κινητικότητα, αίσθηση προσανατολισμού ή δυνατότητα επικοινωνίας,
- τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται τα συμπεριφορικά, περιβαλλοντικά/φυσικά και οργανωτικά εμπόδια,
- αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας, συμπεριλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών του σκύλου συνοδείας,
- αντιμετώπιση απρόοπτων περιστατικών,
- διαπροσωπικές ικανότητες και μεθόδους επικοινωνίας με άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή λόγου και άτομα με μαθησιακές δυσκολίες,
- γενική γνώση των κατευθυντήριων γραμμών του ΔΝΟ σχετικά με τη σύσταση για τον σχεδιασμό και τη λειτουργία των επιβατηγών πλοίων, ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρία.

B. Εκπαίδευση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών

Η εκπαίδευση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών, περιλαμβάνει:

- τρόπους βοήθειας των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων για να καθίσουν στο αναπηρικό αμαξίδιο ή να σηκωθούν από αυτό,
 - ικανότητες παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας, συμπεριλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών αυτών των σκύλων,
 - τεχνικές για τη συνοδεία επιβατών με προβλήματα όρασης και για τη μεταχείριση και μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας,
 - κατανόηση των ειδών εξοπλισμού που μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και γνώσεις προσεκτικού χειρισμού αυτού του εξοπλισμού,
 - τη χρήση του χρησιμοποιούμενου βοηθητικού εξοπλισμού επιβίβασης και αποβίβασης, καθώς και γνώση των κατάλληλων διαδικασιών συνδρομής κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση, που εγγυώνται την ασφάλεια και την αξιοπρέπεια των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα,
 - κατανόηση της ανάγκης για αξιόπιστη και επαγγελματική βοήθεια. Επίσης, ευαισθητοποίηση ως προς το ενδεχόμενο να αισθανθούν ευάλωτα ορισμένα άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, λόγω της εξάρτησής τους από την παρεχόμενη βοήθεια,
 - γνώσεις πρώτων βοηθειών.
-