

Nuostatų dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių santrauka¹

Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių įsigalioja 2012 m. gruodžio 18 d.

Jame nustatytos būtiniausios teisės keleivių, kurie keliauja:

- naudodamiesi keleivių vežimo paslaugomis, kai įlaipinimo uostas yra valstybės narės teritorijoje,
- naudodamiesi keleivių vežimo paslaugomis, kurias Sąjungos vežėjai teikia iš uosto trečiosios šalies teritorijoje į uostą valstybės narės teritorijoje, ir
- kruizu, kai įlaipinimo uostas yra valstybės narės teritorijoje².

Tačiau reglamentas netaikomas tam tikrų kategorijų vandens transporto paslaugoms³.

Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 netrukdo keleiviams pagal nacionalinę teisę nacionaliniuose teismuose reikalauti atlyginti žalą, patirtą atšaukus ar atidėjus vežimo paslaugas.

Teisė į informaciją

Visi jūra ir vidaus vandenų keliais vykstantys keleiviai turi teisę visos kelionės metu gauti tinkamą informaciją. Ši teisė apima teisę gauti informaciją apie keleivių teises ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų kontaktinius duomenis, taip pat informaciją apie neįgalųjų ir riboto judumo asmenų naudojimosi vežimo paslaugomis sąlygų.

¹ Santrauka parengta pagal Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 23 straipsnio 2 dalį. Ši santrauka neturi teisinės galios.

² Kruizu plaukiantys keleiviai neturi teisės atgauti sumokėtą sumą ir vykti kitu maršrutu atšaukto ar atidėto išvykimo atveju, taip pat neturi teisės į bilieto kainos kompensaciją atidėto atvykimo atveju.

³ Reglamentas netaikomas keliavimui laivais, kurių sertifikatuose nurodytas keleivių skaičius yra ne daugiau kaip 12; laivais, kurių įgulą, atsakingą už laivo eksploatavimą, sudaro ne daugiau kaip trys asmenys, kai bendras keleivių vežimo maršruto atstumas į vieną pusę yra mažesnis nei 500 metrų; keliavimui naudojantis kitomis nei kruizai ekskursijų ir pažintinių turų paslaugomis; keliavimui ne mechaniniu būdu varomais laivais ir autentiškais istoriniais keleiviniais laivais, suprojektuotais iki 1965 m., pastatytais beveik vien iš autentiškų medžiagų ir turinčiais leidimą vežti iki 36 keleivių, arba pavienėmis jų kopijomis.

Be to, valstybės narės gali nuspręsti iki 2014 m. gruodžio 17 d. šio reglamento netaikyti mažesniems nei 300 tonų bendrojo tonažo jūrų laivams, kuriais teikiamos vidaus susisiekimo paslaugos, o keleivių vežimo paslaugoms, susijusioms su viešųjų paslaugų įsipareigojimais, viešojo paslaugų pirkimo sutartimis ar integruotomis paslaugomis, jo netaikyti neribotą laikotarpį, tačiau būtina tokio netaikymo sąlyga – tinkamas keleivių teisių užtikrinimas pagal nacionalinės teisės aktus.

Jei išvykimas atšaukiamas arba atidedamas, keleiviai turi teisę per ne daugiau kaip 30 minučių nuo numatyto išvykimo laiko būti vežėjo arba terminalo operatoriaus informuoti apie tai, kad reisas atidėtas arba atšauktas, taip pat būti informuoti apie numatomą išvykimo laiką bei numatomą atvykimo laiką, kai tik tokia informacija tampa žinoma.

Teisė į nediskriminacines sutarties sąlygas

Visi keleivinio vandens transporto paslaugų ir kruizų bilietus perkantys asmenys turi teisę nebūti tiesiogiai ar netiesiogiai diskriminuojami dėl savo nacionalinės priklausomybės arba dėl vežėjo ar bilietų pardavėjo įsisteigimo Sąjungoje vietos.

Teisė į priežiūrą ir pagalbą

Kai keleivių vežimo paslauga ar kruizas atidedami daugiau kaip 90 minučių arba yra atšaukiami, deramai atsižvelgus į laukimo laiką ir kai tai pagrįstai įmanoma, keleiviams pasiūloma nemokamų užkandžių, patiekalų ar gaiviųjų gėrimų.

Tuo atveju, kai išvykimas atšaukiamas arba atidedamas ir dėl to keleiviui tenka likti vieną ar daugiau papildomų naktų, vežėjas keleiviui pasiūlo nemokamą nakvynę laive ar sausumoje, taip pat transportą iš uosto terminalo į apsistojimo vietą ir atgal. Jei vežėjas įrodo, kad atidėjimo ar atšaukimo priežastis yra oro sąlygos, keliančios grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, jis atleidžiamas nuo prievolės suteikti nemokamą nakvynę.

Keleivis neturi teisės į vežėjo teikiamą pagalbą, jei apie išvykimo atšaukimą ar atidėjimą keleiviui pranešama prieš jam nusiperkant bilietą arba jei išvykimas atšaukiamas ar atidedamas dėl keleivio kaltės.

Teisė į maršruto pakeitimą ir sumokėtos sumos grąžinimą išvykimo atšaukimo ar atidėjimo atveju

Jei keleivių vežimo paslauga atidedama daugiau kaip 90 minučių, palyginti su tvarkaraštyje numatytu išvykimo laiku, arba ji atšaukiama, keleiviai turi teisę rinktis:

- vykti į galutinę atvykimo vietą kitu maršrutu panašiomis kelionės sąlygomis – kuo anksčiau ir be jokio papildomo mokesčio, arba
- už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą ir atitinkamais atvejais nemokamą kuo ankstesnio grįžimo į vežimo sutartyje nurodytą pradinę išvykimo vietą paslaugą.

Teisė prašyti bilieto kainos dalinės kompensacijos, kai vėluojama atvykti į galutinę paskirties vietą

Keleiviai gali prašyti, kad vežėjas kompensuotų 25 proc. bilieto kainos, jei į galutinę paskirties vietą vėluojama atvykti daugiau kaip:

- vieną valandą, kai planuota kelionė trunka ne ilgiau kaip keturias valandas;

- dvi valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip keturias valandas, bet neviršija aštuonių valandų;
- tris valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip aštuonias valandas, bet neviršija dvidešimt keturių valandų; arba
- šešias valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip dvidešimt keturias valandas.

Keleiviai gali prašyti, kad vežėjas kompensuotų 50 proc. bilieto kainos, jei į galutinę paskirties vietą vėluojama atvykti daugiau kaip:

- dvi valandas, kai planuota kelionė trunka ne ilgiau kaip keturias valandas;
- keturias valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip keturias valandas, bet neviršija aštuonių valandų;
- šešias valandas, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip aštuonias valandas, bet neviršija dvidešimt keturių valandų; arba
- dvylika valandų, kai planuota kelionė trunka ilgiau kaip dvidešimt keturias valandas.

Tačiau vežėjas atleidžiamas nuo prievolės sumokėti kompensaciją keleiviams atidėto atvykimo atveju, jeigu įrodo, kad atidėjimo priežastis yra oro sąlygos, keliančios grėsmę saugiam laivo eksploatavimui, arba ypatingos aplinkybės, trukdančios teikti keleivių vežimo paslaugą, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

Neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisės. Be bendrųjų keleivių teisių, vandens transportu keliaujantys neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi toliau nurodytas teises, kuriomis užtikrinama, kad jų teisės naudotis vežimo paslaugomis būtų tokios pačios, kaip ir kitų keleivių:

a) neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų teisė nediskriminuojamiems naudotis vežimo paslaugomis

Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai negali atsisakyti rezervuoti bilieto, išduoti bilietą arba įlaipinti asmenis dėl jų negalios ar riboto judumo.

Kai neįgalaus asmens ar riboto judumo asmens neįmanoma vežti laivu dėl saugos reikalavimų arba kai dėl laivo konstrukcijos ar uosto infrastruktūros ir įrangos minėtojo asmens įlaipinimas yra neįmanomas, vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai turi dėti visas būtinas pastangas, kad tam asmeniui būtų pasiūlytas priimtinas alternatyvus vežimas. Jei neįgalųjį arba riboto judumo asmenį, kuris turi rezervaciją ir yra pranešęs vežėjui apie savo konkrečius poreikius, vis tiek atsisakoma įlaipinti, jis gali rinktis: atgauti sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu. Pastaroji galimybė suteikiama su sąlyga, kad bus įvykdyti saugos reikalavimai.

Vežėjai, kelionių agentai ar kelionių operatoriai negali prašyti neįgaliųjų ar riboto judumo asmenų brangiau mokėti už rezervaciją ar bilietus. Bilietai ir rezervacijos neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims siūlomi tokiais pačiomis sąlygomis, kaip ir kitiems keleiviams.

Vežėjai ir terminalų operatoriai neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims bei juos lydintiems asmenims taiko nediskriminacines prielaidas prie vežimo paslaugų sąlygas.

b) teisė į specialią pagalbą

Neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi teisę nemokamai gauti vežėjų ir terminalų operatorių pagalbą uostuose ir laivuose, įskaitant įlaipinimą ir išlaipinimą.

Rezervuodami arba iš anksto pirkdami bilietus neįgalieji ir riboto judumo asmenys vežėjui turi pranešti apie savo konkrečius poreikius, susijusius su apgyvendinimu, sėdima vieta, reikiamomis paslaugomis arba poreikį vežtis medicininę įrangą. Dėl bet kurios kitos pagalbos neįgalieji ir riboto judumo asmenys vežėjui arba terminalo operatoriui turi pranešti bent prieš 48 valandas, taip pat turi atvykti sutartu laiku iki paskelbto įlaipinimo laiko į nustatytą vietą.

c) teisė į kompensaciją už pamestą arba sugadintą judėjimo įrangą

Jei vežėjas ar terminalo operatorius pameta ar sugadina judėjimo įrangą ar kitą specialią įrangą, naudojamą neįgaliojo ar riboto judumo asmens, ir jei taip nutinka dėl vežėjo ar terminalo operatoriaus kaltės ar aplaidumo, jis turi sumokėti neįgaliajam arba riboto judumo asmeniui kompensaciją, atitinkančią atitinkamos įrangos pakeitimo kainą arba jos taisymo išlaidas, jei įrangą įmanoma pataisyti.

Teisė teikti skundus vežėjams ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms

Skundus vežėjams ir terminalų operatoriams keleiviai gali pateikti per du mėnesius nuo tos dienos, kai paslauga buvo ar turėjo būti suteikta.

Vežėjas ar terminalo operatorius turi būti įdiegęs skundų nagrinėjimo sistemą. Pagal tą sistemą per mėnesį nuo skundo gavimo dienos jis turi informuoti keleivį, ar, jo manymu, skundas yra pagrįstas, atmestas arba vis dar nagrinėjamas. Vežėjas ar terminalo operatorius keleiviui turi pateikti galutinį atsakymą per du mėnesius nuo skundo gavimo dienos.

Dėl įtariamų Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 pažeidimų keleiviai gali teikti skundus nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms.

Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų vykdomas keleivių teisių užtikrinimas ir panašūs mechanizmai

Valstybėse narėse paskirtos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turi užtikrinti, kad būtų laikomasi Reglamente (ES) Nr. 1177/2010 nustatytų teisių ir įpareigojimų, susijusių su keleivių vežimo paslaugomis ir kruizais, kai vežama iš valstybės narės teritorijoje esančių uostų, ir keleivių vežimo paslaugomis, kai į tuos uostus vežama iš trečiosios šalies.

Nusprendusi reglamento netaikyti keleivių vežimo paslaugoms, susijusioms su viešojo paslaugų pirkimo sutartimis ar integruotomis paslaugomis, valstybė narė turės užtikrinti, kad būtų taikomas panašus keleivių teisių užtikrinimo mechanizmas.