



## SÍNTESI DE LES DISPOSICIONS SOBRE ELS DRETS DELS PASSATGERS QUE VIATGEN PER MAR I VIES NAVEGABLES<sup>1</sup>

El Reglament (UE) núm. 1177/2010 sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables s'aplica a partir del 18 de desembre de 2012 i estableix una sèrie de drets mínims dels passatgers que utilitzin:

- serveis de passatge el port d'embarcament del qual estigui situat al territori d'un Estat membre;
  - serveis de passatge explotats per transportistes de la Unió des d'un port situat en un país tercer fins a un port situat en un Estat membre;
  - un creuer el port d'embarcament del qual estigui situat al territori d'un Estat membre<sup>2</sup>.
- No obstant això, el Reglament no s'aplica a determinades categories de serveis de navegació<sup>3</sup>.

El Reglament (UE) núm. 1177/2010 no afecta el dret dels passatgers a recórrer als tribunals nacionals, segons la legislació nacional, amb la finalitat d'obtenir el rescabament dels danys causats per la cancel·lació o el retard dels serveis de transport.

### Dret a la informació

Tots els passatgers que viatgin per mar i per vies navegables tenen dret a rebre una informació adequada durant tot el seu viatge, inclòs el dret a ser informat sobre els drets dels passatgers, sobre les dades de contacte dels organismes nacionals encarregats de fer-los complir i sobre les condicions d'accés al transport aplicables a les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda.

En cas de cancel·lació o retard, els passatgers tenen dret a ser-ne informats pel transportista o l'operador de terminal com a màxim 30 minuts després de l'hora de sortida prevista i de l'hora estimada de sortida i d'arribada, tan aviat com es disposi d'aquesta informació.

### Dret a condicions contractuals no discriminatòries

Totes les persones que compren bitllets per a serveis de navegació tenen dret a no ser discriminades, directament o indirectament, sobre la base de la seva nacionalitat o del lloc d'establiment del transportista o proveïdor de bitllets en la Unió.

### Dret a l'atenció i assistència

En cas de demora de més de noranta minuts o de cancel·lació d'un servei de passatge o creuer, s'oferiran als passatgers aperitius, menjars o begudes gratuïts en funció del temps que s'hagin d'esperar.

Si es produeix una cancel·lació o un retard a la sortida que requereixi una estada d'una o diverses nits del passatger, el transportista oferirà de forma gratuïta un allotjament adequat, a bord o a terra, així com el transport entre la terminal portuària i el lloc d'allotjament. Quan el transportista demostrï que la cancel·lació o el retard es deuen a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació, estarà exempt de l'obligació d'oferir allotjament de forma gratuïta.

No tindran dret a l'assistència del transportista els passatgers que hagin estat informats de la cancel·lació o del retard abans de comprar el bitllet o quan la cancel·lació o el retard es deguin a causes imputables al passatger.

### Dret a transport alternatiu i reembors en cas de cancel·lació o retard de sortida

En cas d'un retard de més de noranta minuts respecte a l'hora de sortida programada o bé de cancel·lació d'un servei de passatgers, aquests tindran dret a elegir entre:

- un transport alternatiu fins a la destinació final sense cost addicional, tana aviat com sigui possible i sense cap suplement;
- el reembors del preu del bitllet i, si procedeix, un servei de tornada gratuïta al primer punt de partida, indicat en el contracte de transport, tan aviat com sigui possible.

### Dret a sol·licitar una indemnització parcial pel preu del bitllet en cas de retard en l'arribada a la destinació final

Els passatgers podran sol·licitar una indemnització del 25% del preu del bitllet si el retard en l'arribada a la destinació final es superior a:

- una hora en el cas de viatges programats de durada igual o inferior a quatre hores;
- dues hores en el cas de viatges programats de durada superior a quatre hores, però igual o inferior a vuit hores;
- tres hores en el cas de viatges programats de durada superior a vuit hores, però igual o inferior a 24 hores, o
- sis hores en el cas de viatges programats de durada superior a 24 hores.

Els passatgers podran sol·licitar una indemnització del 50% del preu del bitllet si el retard en l'arribada a la destinació final es superior a:

- dues hores en el cas de viatges programats de durada igual o inferior a quatre hores;
- quatre hores en el cas de viatges programats de durada superior a quatre hores, però igual o inferior a vuit hores;
- sis hores en el cas de viatges programats de durada superior a vuit hores, però igual o inferior a 24 hores, o
- dotze hores en el cas d'un viatge programat de durada superior a 24 hores.

Tanmateix, el transportista quedarà exempt de l'obligació d'abonar una indemnització als passatgers en cas de retard en l'arribada si demostra que el retard es deu a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació del vaixell o a circumstàncies extraordinàries que entorpeixen l'execució del servei de passatge i que no haurien pogut evitar-se raonablement.

### Drets de les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda

A més dels drets dels passatgers en general, les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda gaudeixen dels drets següents en viatjar per transport marítim i fluvial, de manera que puguin gaudir de drets al transport en igualtat amb els altres passatgers:

#### a) Dret a l'accés al transport de les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda, sense discriminacions

Els transportistes, agències de viatge i majoristes de viatges no podran negar-se a acceptar una reserva, ni a expedir un bitllet ni a embarcar persones al·legant com a motiu

la discapacitat o la mobilitat reduïda del passatger.

Si no és possible transportar persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda a bord d'un vaixell per motius de seguretat o per la impossibilitat d'embarcar-les a causa del disseny del vaixell o de les infraestructures i dels equips portuaris, els transportistes, agències de viatges i majoristes de viatges hauran de prendre totes les mesures que estiguin al seu abast per proposar a la persona en qüestió un transport alternatiu acceptable. Les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda que tinguin una reserva i hagin notificat al transportista les seves necessitats específiques i, no obstant això, se'ls denegui l'embarcament, podran elegir entre el reembors i el transport alternatiu, amb la condició que es compleixin els requisits en matèria de seguretat.

Els transportistes, agències de viatges i majoristes de viatges no podran demanar a les persones amb discapacitat o a persones amb mobilitat reduïda un cost més elevat per les reserves o els bitllets. Les reserves o els bitllets s'oferiran a les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda en les mateixes condicions que les aplicables als altres passatgers.

Els transportistes i majoristes de viatges implantaran condicions d'accés no discriminatòries per al transport de les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda i els seus acompanyants.

#### b) Dret a una assistència especial

Les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda tindran dret a disposar d'assistència gratuïta per part dels transportistes i dels operadors de terminal als ports, a bord del vaixell i també durant l'embarcament i el desembarcament.

Aquestes persones hauran de notificar al transportista, en el moment de reservar o de comprar anticipadament el bitllet, les seves necessitats específiques d'allotjament o de seient, els serveis que necessiten i si han de portar un equip mèdic. Per a qualsevol altre tipus d'assistència, les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda hauran d'avisar el transportista o l'operador de terminal almenys amb 48 hores d'antelació i hauran de presentar-se en el punt designat a l'hora acordada, abans de l'hora d'embarcament anunciada.

#### c) Dret a una indemnització per la pèrdua o els danys soferts per l'equip de mobilitat

En cas que un transportista o operador de terminal hagi causat, per una falta o negligència, danys a l'equip de mobilitat o un altre equip específic utilitzat per una persona amb discapacitat o una persona amb mobilitat reduïda o hagi perdut els esmentats equips, haurà d'abonar-li una indemnització equivalent al valor de substitució de l'equip corresponent o, quan sigui possible, al cost de la reparació.

#### Dret a presentar reclamacions als transportistes i als organismes nacionals encarregats de fer-los complir

Els passatgers podran presentar reclamacions als transportistes i als operadors de terminal en un termini de dos mesos a partir de la data en la qual s'ha prestat o s'hauria haver prestat el servei.

Els transportistes i els operadors de terminal han de disposar d'un mecanisme de tramitació de les reclamacions. En aquest àmbit, en el termini d'un mes a partir de la recepció de la reclamació, el transportista o l'operador de terminal hauran de notificar al passatger si la seva reclamació ha sigut atesa o desestimada o si encara s'està examinant. El termini de resposta definitiva no haurà de superar els dos mesos a partir de la recepció de la reclamació.

Els passatgers també poden presentar una reclamació als organismes nacionals encarregats de fer complir els seus drets per una presumpta infracció del Reglament (UE) n. 1177/2010.

#### Garantia de respecte dels drets dels passatgers per part dels organismes nacionals encarregats de fer-los complir i mecanismes afins

En els Estats membres, els organismes nacionals encarregats són responsables de fer complir els drets i les obligacions establerts en el Reglament (UE) n. 1177/2010 pel que fa als serveis de passatge i creuers a partir de ports situats al seu territori i als serveis de passatge cap a aquests ports a partir d'un tercer país.

Si un Estat membre ha decidit excloure els serveis de transport de passatgers previstos per contractes de servei públic o per serveis integrats del camp d'aplicació del reglament, haurà de garantir un mecanisme similar per tal de defensar els drets dels passatgers.

#### L'organisme responsable de l'aplicació del Reglament UE 1177/2010 és l'ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti (Autoritat de Regulació dels Transports), amb seu a Via Nizza, 230 – 10126 Torí.

<sup>1</sup> Síntesi redactada de conformitat amb l'article 23, apartat 2, del Reglament (UE) núm. 1177/2010. No té valor jurídic.

<sup>2</sup> Els passatgers de creuers no tenen dret a transport alternatiu ni a reembors en cas de cancel·lació o retard de sortides, ni tampoc dret a una indemnització pel preu del bitllet en cas de retard en l'arribada.

<sup>3</sup> En queden exclosos els vaixells autoritzats a transportar fins a 12 passatgers, els vaixells amb una tripulació responsable del funcionament de no pas més de tres persones, els serveis de passatge que cobreixen una distància inferior a 500 metres, en un sol sentit, els circuits d'excursió i turístics, excepte els creuers, i els vaixells no propulsats per mitjans mecànics, així com els vaixells originals i reproduccions singulars de vaixells de passatge històrics projectats abans de 1965 i construïts predominantment amb els materials d'origen, autoritzats a transportar fins a 36 passatgers.

A més, els Estats membres poden decidir no aplicar el reglament, amb la condició que els drets dels passatgers estiguin degudament garantits per la legislació nacional, als vaixells de navegació marítima de tonatge inferior a 300 tones brutes, utilitzades en els transports interns fins al 17 de desembre de 2014, i sense límit de temps en els serveis de passatgers previstos per les obligacions de servei públic o per contractes de servei públic o per serveis integrats.