

**Práva cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách
(Nařízení (EU) č. 1177/2010)**

Zpráva o činnosti NEB pro r. 2019

PRACOVNÍ DOKUMENT

[Státní plavební správa ČR](#)

Článek 26 Nařízení (EU) č. 1177/2010 stanoví, že:

"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."

Komise vypracovala tuto šablonu pro Národní orgány pověřené prosazováním práva (NEB), aby mohly splnit svou povinnost a zároveň poskytnout srovnatelné údaje pro následné vyhodnocení tohoto nařízení Komisí (viz Článek 29 Nařízení). V zemích s více orgány NEB se předpokládá sjednocená odpověď.

1) Uveďte, odkdy ve Vaší zemi plnohodnotně fungují orgány NEB.

[Od 1. 1. 2015](#)

2) Přerozdělení úkolů mezi NEB

Pokud je u Vás více NEB, jak jsou přerozděleny úkoly vyplývající z Nařízení?

[Státní plavební správa vyřizuje stížnosti cestujících ve vnitrozemské plavbě.](#)

3) Jaké jsou ve Vaší zemi pravomoci NEB týkající se stížností? Mohou orgány NEB uplatňovat nároky a nabízet kompenzaci?

[NEB vyřizuje stížnosti. Kompenzace nikoliv.](#)

4) Statistika stížností na úrovni přepravce/provozovatel terminálu a na úrovni NEB:

Statistika na úrovni přepravce/provozovatel terminálu není podle Článku 26 Nařízení povinná, avšak považuje se za užitečnou.

Přepravci (nepovinné) – Údaje nejsou k dispozici

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti	Počet zamítnutých stížností	Připomínky
1. 1. 2017 – 31. 12. 2017				
1. 1. 2018 - 31. 12. 2018				

Provozovatelé terminálů (nepovinné) – Údaje nejsou k dispozici

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti	Počet zamítnutých stížností	Připomínky
1. 1. 2017 – 31. 12. 2017				
1. 1. 2018 - 31. 12. 2018				

Orgány NEB (povinné)

Pokud uvedete neúplnou statistiku, zdůvodněte proč.

Rok	Počet stížností	Důvod stížnosti	Připomínky
1. 1. 2017 – 31. 12. 2017	0		
1. 1. 2018 - 31. 12. 2018	0		

Ve Vaší zemi (podtrhněte správnou odpověď):

- Cestující mohou předat svou stížnost přímo orgánu NEB, či

- o Cestující jsou povinni předat svou stížnost přepravci/provozovateli terminálu. Na NEB se mohou obrátit až poté, co nejsou spokojeni s řešením nabízeným přepravcem/provozovatelem terminálu.

Máte svůj vlastní formulář pro stížnosti (podtrhněte)?:

- o Ne
- o Ano (Pokud ano, přiložte jeho kopii pro Komisi, liší-li se tento od vzoru poskytnutého Komisí.)

5) Statistika postihů (Článek 28 Nařízení):

Rok	Počet postihů	Typ postihu	Důvod pro uložení postihu
1. 1. 2017 – 31. 12. 2017	0		
1. 1. 2018 - 31. 12. 2018	0		

Kolik z výše uvedených postihů bylo uloženo na základě stížností a kolik z iniciativy orgánu NEB?

Který orgán postih uložil?

6) Další kroky učiněné pro zajištění řádné aplikace Nařízení:

Jak monitorujete dodržování Nařízení ze strany dopravců, provozovatelů terminálů, prodejců jízdenek atd.? (Např.: Provádíte kontroly?)

[V rámci výkonu dozoru nad vnitrozemskou plavbou.](#)

Spolupracujete s organizacemi zastupujícími dopravce, cestující, osoby se zdravotním postižením či se spotřebiteli, spotřebitelskými organizacemi a dalšími státními orgány? (Pokud ano, uveďte je.)

[Vzhledem k povaze prostředí na trhu s vodní dopravou v ČR nikoliv.](#)

Spolupracujete s orgány NEB v jiných členských státech? (Pokud ano, uveďte jak.)

Žádná spolupráce zatím nebyla nutná.

Podnikli jste osvětové akce ohledně práv cestujících na moři a vnitrozemských vodních cestách? (Pokud ano, uveďte jaké.)

V souvislosti s novelizací zákona o vnitrozemské plavbě byla veřejnost informována. Informace jsou dostupné i na webových stránkách orgánu NEB.

Jak je ve Vaší zemi implementován Článek 9 Nařízení týkající se podmínek přístupu pro osoby se zdravotním postižením?

Lodě pro přepravu cestujících evidované v plavebním rejstříku ČR jsou bezbariérové. Posádky plavidel věnují těmto osobám zvláštní péči, adekvátní druhu postižení. Procházejí pravidelnými školeními i v tomto směru.

7) Základní informace o prostředí, ve kterém ve Vašem členském státě dochází k implementaci Nařízení:

Můžete stručně popsat trh s vodní dopravou ve Vašem členském státě? (Uveďte případná data spadající pod Nařízení.)

Provozovatelé osobní lodní dopravy v ČR přímo pod nařízením č. 1177/2010 nespádají, protože přepravují cestující zásadně formou výletních a vyhlídkových plaveb. Provozovatelé osobní lodní dopravy přesto splňují zásadní podmínky tohoto nařízení v intencích poskytování veřejné služby.

Do České republiky však připlouvají zahraniční plavidla na okružních plavbách, poskytujících služby spojené se zábavou či rekreací. Se stížností se na NEB žádný cestující dosud neobrátil.

Články 2(3) a 2(4) Nařízení umožňují členským státům vyjmout z působnosti Nařízení domovská námořní plavidla do maximální hrubé prostornosti 300 tun, a také přepravu, na kterou se vztahují závazky veřejné služby. (Uveďte, zda a jak využíváte těchto výjimek.)

Neuplatňuje se. Žádná plavidla o uvedené hrubé prostornosti nejsou v současnosti v ČR zaregistrována.

7) Další připomínky a návrhy

Žádné návrhy