

Shrnutí ustanovení o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách¹

Nařízení (EU) č. 1177/2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách se stane použitelným dne 18. prosince 2012.

Uvedeným nařízením se stanoví soubor minimálních práv cestujících:

- kteří využívají osobní přepravu, pokud se přístav nalodění nachází na území členského státu,
- kteří využívají osobní přepravu, kterou provozuje dopravce Unie z přístavu nacházejícího se na území třetí země do přístavu nacházejícího se na území členského státu a
- při okružní plavbě, pokud se přístav nalodění nachází na území členského státu².

Nařízení se však nevztahuje na některé kategorie služeb vodní dopravy³.

Nařízení (EU) č. 1177/2010 nebrání cestujícím domáhat se v souladu s vnitrostátním právem náhrady škody způsobené zrušením nebo zpožděním přepravní služby u vnitrostátních soudů.

Právo na informace

Každý cestující má při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách právo na získání náležitých informací po celou dobu trvání cesty. Toto právo zahrnuje právo být informován o právech cestujících a o kontaktních údajích vnitrostátního orgánu pověřeného prosazováním práva, jakož i o podmínkách přístupu platných pro přepravu osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.

¹ Shrnutí bylo vypracováno podle čl. 23 odst. 2 nařízení (EU) č. 1177/2010. Toto shrnutí nemá právní hodnotu.

² Cestující při okružní plavbě nemají právo na přesměrování ani náhradu jízdného v případě zrušeného nebo zpožděného vyplutí a nemají právo na odškodnění za cenu přepravního dokladu v případě zpožděného příplutí.

³ Z uvedeného nařízení jsou vyňaty lodě schválené pro přepravu nejvýše dvanácti cestujících; lodě, jejichž posádka odpovědnou za provoz lodi netvoří více než tři osoby; lodě, u nichž celková délka trasy osobní přepravy nepřesahuje jedním směrem 500 metrů; výletní a vyhlídkové zájezdy jiné než okružní plavby a lodě bez mechanického pohonu a jednotlivé originály a individuální repliky 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.

Členské státy se navíc mohou rozhodnout, že jsou-li práva cestujících dostatečně zajištěna vnitrostátním právem, nařízení nebudou uplatňovat na námořní lodě s hrubou prostorností menší než 300 registrovaných tun provozované ve vnitrostátní přepravě do 17. prosince 2014, a mohou z jeho působnosti na neomezenou dobu vyjmout osobní přepravu, na kterou se vztahují závazky veřejné služby, smlouvy o veřejné službě nebo integrované služby.

V případě zrušení nebo zpoždění vyplutí mají cestující právo být o zrušení nebo zpoždění informováni dopravcem nebo provozovatelem terminálu nejpozději 30 minut po plánovaném vyplutí a o odhadovaném čase vyplutí a příplutí ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.

Právo na nediskriminační smluvní podmínky

Každý má právo koupit přepravní doklady pro služby osobní vodní dopravy a okružní plavby bez jakékoli přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti nebo místa usazení dopravců či prodejců předpravních dokladů v Unii.

Právo na péči a pomoc

Je-li zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby zrušeno nebo zpožděno o více než 90 minut, nabídne dopravce cestujícím zdarma lehká jídla, stravu či občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době, pokud je to za přiměřených okolností uskutečnitelné.

V případě zrušení nebo zpoždění vyplutí, v jehož důsledku je nutný pobyt cestujícího na jednu nebo více nocí, nabídne dopravce cestujícím zdarma odpovídající ubytování na plavidle nebo jinde a přepravu z přístavního terminálu do místa ubytování a zpět. Pokud dopravce prokáže, že zrušení či zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí, je zproštěn povinnosti poskytnout cestujícím zdarma ubytování.

Cestující nemá právo na pomoc ze strany dopravce v případě, že je o zrušení či zpoždění informován před zakoupením přepravního dokladu, nebo v případě, že zrušení či zpoždění zavínil cestující.

Právo na přesměrování a náhradu jízdného v případě zrušeného nebo zpožděného vyplutí

Je-li zahájení osobní přepravy zrušeno nebo zpožděno oproti plánovanému času o více než 90 minut, má cestující právo zvolit si jednu z těchto možností:

- přesměrování do cílového místa určení bez příplatku, za srovnatelných podmínek a při nejbližší příležitosti nebo
- náhradu ceny přepravního dokladu, případně spolu s bezplatnou zpáteční přepravou při nejbližší příležitosti do prvního místa vyplutí uvedeného v přepravní smlouvě.

Právo na částečné odškodnění za cenu přepravního dokladu v případě zpoždění při příplutí do cílového místa

Cestující mohou od dopravce požadovat odškodnění ve výši 25 % z ceny přepravního dokladu, pokud zpoždění při příplutí do cílového místa určení přesáhne dobu:

- jedné hodiny u naplánované plavby trvající maximálně čtyři hodiny,

- dvou hodin u naplánované plavby trvající více než čtyři hodiny, maximálně však osm hodin,
- tří hodin u naplánované plavby trvající více než osm hodin, maximálně však dvacet čtyři hodin, nebo
- šesti hodin u naplánované plavby trvající více než dvacet čtyři hodin.

Cestující mohou od dopravce požadovat odškodnění ve výši 50 % z ceny přepravního dokladu, pokud zpoždění při příplutí do cílového místa určení přesáhne dobu:

- dvou hodin u naplánované plavby trvající maximálně čtyři hodiny,
- čtyř hodin u naplánované plavby trvající více než čtyři hodiny, maximálně však osm hodin,
- šesti hodin u naplánované plavby trvající více než osm hodin, maximálně však dvacet čtyři hodin, nebo
- dvanácti hodin u naplánované plavby trvající více než dvacet čtyři hodin.

Doprovce je však zproštěn povinnosti vyplatit cestujícím odškodnění v případě zpoždění při příplutí pokud prokáže, že zpoždění je způsobeno povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodě nebo mimořádnými okolnostmi, jimž nebylo možno přiměřeným způsobem zabránit.

Práva cestujících se zdravotním postižením a cestujících se sníženou pohyblivostí:

Kromě všeobecných práv cestujících mají osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí při cestování vodní dopravou tato práva, která jim při přepravě zajišťují rovnocenné podmínky v porovnání s jinými cestujícími:

a) právo na přístup k přepravě pro osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí bez jakékoli diskriminace

Doprovci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu nesmí odmítnout přijetí rezervace, poskytnutí přepravního dokladu nebo nalodění osob z důvodů zdravotního postižení nebo snížené pohyblivosti.

Není-li možné osobu se zdravotním postižením nebo osobu se sníženou pohyblivostí přepravovat na lodi z bezpečnostních důvodů nebo pokud uspořádání osobní lodi nebo infrastruktury a vybavení přístavu neumožňuje nalodění takové osoby, vynaloží dopravci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu veškeré přiměřené úsilí, aby dotyčnou osobu informoval o přijatelné alternativní dopravě. Je-li osobě se zdravotním postižením a osobě se sníženou pohyblivostí, která má rezervaci a oznámila dopravci zvláštní potřeby, odepřeno nalodění, může si zvolit možnost odškodnění nebo přeměrování, přičemž přeměrování se uskuteční pouze za předpokladu splnění bezpečnostních požadavků.

Doprovci, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a poskytovatelé souborných služeb cestovního ruchu nesmí od osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí

vyžadovat příplatky za rezervaci či přepravní doklady. Přepravní doklady a rezervace musí být osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí nabízeny za stejných podmínek jako ostatním cestujícím.

Dopravci a provozovatelé terminálů musí mít zavedeny nediskriminační podmínky přístupu platné pro přepravu osob se zdravotním postižením, osob se sníženou pohyblivostí a doprovázejících osob.

b) právo na zvláštní pomoc

Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí mají právo na bezplatnou pomoc poskytovanou dopravci a provozovateli terminálů v přístavech, při nalodění a vyloďení a na palubě lodi.

Osoba se zdravotním postižením a osoba se sníženou pohyblivostí musí 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 musí mít s sebou lékařské vybavení. Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou pohyblivostí musí dopravce nebo provozovatele terminálu požádat o poskytnutí jakékoli další pomoci nejpozději 48 hodin předem a musí se do přístavu či na určené místo dostavit v dohodnuté době před zveřejněným časem vyplutí.

c) právo na odškodnění v případě ztráty nebo poškození vybavení

Pokud dopravce nebo provozovatel terminálu zavinil nebo nedbalostí způsobil ztrátu nebo poškodil vybavení umožňující pohyb či jiné zvláštní vybavení používané osobou se zdravotním postižením nebo osobou se sníženou pohyblivostí, musí osobě se zdravotním postižením nebo osobě se sníženou pohyblivostí vyplatit odškodnění odpovídající nákladům na nahrazení nebo případně opravu daného vybavení.

Právo na podání stížnosti dopravci a vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva

Cestující mohou podávat stížnosti dopravcům a provozovatelům terminálu do dvou měsíců od data, kdy služba byla poskytnuta nebo měla být poskytnuta.

Dopravce nebo provozovatel terminálu musí mít zaveden mechanismus na vyřizování stížností. V tomto rámci musí cestujícímu do jednoho měsíce od obdržení stížnosti oznámit, zda byla jeho stížnost uznána či zamítnuta nebo zda se stále projednává. Dopravce nebo provozovatel terminálu musí cestujícímu poskytnout konečnou odpověď ve lhůtě, která nesmí být delší než dva měsíce od obdržení stížnosti.

Cestující mohou podávat stížnosti na údajné porušení nařízení (EU) č. 1177/2010 vnitrostátním orgánům pověřeným prosazováním práva.

Prosazování práv cestujících vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva a srovnatelnými mechanismy

Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva zajišťují v členských státech prosazování práv a povinností stanovených nařízením (EU) č. 1177/2010 ve vztahu k osobní přepravě a okružním plavbám z přístavů nacházejících se na jejich území, jakož i k osobním přepravám uskutečňovaným z třetí země do těchto přístavů.

Pokud se členský stát rozhodl vyjmout osobní přepravu, na kterou se vztahují smlouvy o veřejné službě nebo integrované služby, z působnosti nařízení, je povinen zajistit srovnatelný mechanismus prosazování práv cestujících.