

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΚ)
αριθ. 181/2011 του ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ
ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ της 16^{ης} Φεβρουαρίου 2011
για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και
για την τροποποίηση του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004»

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως το άρθρο 91 παράγραφος 1,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής, Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία, βάσει του κοινού σχεδίου που ενέκρινε η επιτροπή συνδιαλλαγής την ...,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

(1) Η δράση της Ένωσης στον τομέα των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν θα πρέπει να αποσκοπεί, μεταξύ άλλων, στην εξασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των επιβατών, εφάμιλλου με άλλους τρόπους μεταφοράς, ανεξαρτήτως του τύπου ταξιδιού. Συν τοις άλλοις, πρέπει να λαμβάνονται πλήρως υπόψη οι απαιτήσεις προστασίας των καταναλωτών εν γένει.

(2) Δεδομένου ότι ο επιβάτης λεωφορείου ή πούλμαν είναι το ασθενέστερο μέρος της σύμβασης μεταφοράς, πρέπει να παρέχεται σε όλους τους επιβάτες ένα ελάχιστο επίπεδο προστασίας.

(3) Στο πλαίσιο των μέτρων της ΕΕ που αποσκοπούν στη βελτίωση των δικαιωμάτων των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες αυτού του κλάδου μεταφορών που περιλαμβάνει κυρίως μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.

(4) Οι επιβάτες και, τουλάχιστον, τα πρόσωπα τα οποία εκ του νόμου συντηρούνται ή θα έπρεπε να συντηρούνται από τους επιβάτες θα πρέπει να έχουν δικαίωμα επαρκούς προστασίας σε περίπτωση ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν, λαμβανομένης υπόψη της οδηγίας 2009/103/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Σεπτεμβρίου 2009, σχετικά με την ασφάλιση της αστικής ευθύνης που προκύπτει από την κυκλοφορία αυτοκινήτων οχημάτων και τον έλεγχο της υποχρέωσης προς ασφάλιση της ευθύνης αυτής.

(5) Κατά την επιλογή της εφαρμοστέας εθνικής νομοθεσίας όσον αφορά την αποζημίωση για θάνατο, περιλαμβανομένων εύλογων εξόδων κηδείας, ή για τραυματισμό, καθώς και για απώλεια ή φθορά αποσκευών που προκαλείται από ατύχημα το οποίο συμβαίνει κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 864/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Ιουλίου 2007, για το εφαρμοστέο δίκαιο

στις εξωσυμβατικές ενοχές («Ρώμη II») και ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 593/2008 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Ιουνίου 2008, για το εφαρμοστέο δίκαιο στις συμβατικές ενοχές (Ρώμη I).

(6) Οι επιβάτες, πέραν της αποζημίωσης που δικαιούνται, σύμφωνα με το ισχύον εθνικό δίκαιο, σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού ή απώλειας ή φθοράς των αποσκευών τους που προκαλείται από ατύχημα το οποίο συμβαίνει κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν, θα πρέπει να δικαιούνται επίσης συνδρομή για την κάλυψη των άμεσων πρακτικών αναγκών τους μετά το ατύχημα. Η συνδρομή αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει, όπου χρειάζεται, πρώτες βοήθειες, παροχή καταλύματος, σίτιση, παροχή ρουχισμού και μεταφορά.

(7) Οι υπηρεσίες μεταφοράς επιβατών με λεωφορεία και πούλμαν θα πρέπει να προσφέρονται προς όφελος των πολιτών εν γένει. Κατά συνέπεια, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ανεξαρτήτως του αν αυτή οφείλεται σε αναπηρία, στην ηλικία ή σε οποιονδήποτε άλλον παράγοντα, θα πρέπει να έχουν δυνατότητες να χρησιμοποιούν υπηρεσίες μεταφοράς με λεωφορεία και πούλμαν εφάμιλλες με τις δυνατότητες των άλλων πολιτών. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ίδια δικαιώματα με τους λοιπούς πολίτες στην ελεύθερη κυκλοφορία, στην ελευθερία επιλογής και στην ίση μεταχείριση.

(8) Λαμβάνοντας υπόψη το άρθρο 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 ευκαιρίες μετακίνησης με λεωφορεία και πούλμαν εφάμιλλες με εκείνες των άλλων πολιτών, 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 χωρίς η αναπηρία τους ή η μειωμένη τους κινητικότητα να συνιστούν λόγο άρνησης της μεταφοράς τους, εκτός αν υπάρχουν αιτιολογημένοι λόγοι που σχετίζονται με λόγους υγείας και ασφάλειας ή με το σχεδιασμό των οχημάτων ή την υποδομή. Στο πλαίσιο της σχετικής νομοθεσίας για την προστασία των εργαζομένων, τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα πρέπει να διαθέτουν δικαίωμα παροχής συνδρομής στους τερματικούς σταθμούς και επί των οχημάτων. Για λόγους κοινωνικής ένταξης, η συνδρομή θα πρέπει να παρέχεται δωρεάν. Οι μεταφορείς θα πρέπει να καθορίσουν τις συνθήκες πρόσβασης χρησιμοποιώντας κατά προτίμηση το ευρωπαϊκό σύστημα τυποποίησης.

(9) Όταν αποφασίζουν τον σχεδιασμό νέων τερματικών σταθμών, καθώς και σε περιπτώσεις εκτενών εργασιών ανακαίνισης, οι φορείς διαχείρισης των τερματικών σταθμών θα πρέπει να προσπαθούν να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του «σχεδιασμού για όλους». Εν πάση περιπτώσει, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών θα πρέπει να καθορίζουν σημεία όπου τα εν λόγω άτομα μπορούν να γνωστοποιούν την άφιξή τους και να ζητούν συνδρομή.

(10) Επίσης, με την επιφύλαξη της κείμενης ή μελλοντικής νομοθεσίας για τις τεχνικές απαιτήσεις που ισχύουν για τα λεωφορεία και τα πούλμαν, οι μεταφορείς θα

πρέπει, κατά το δυνατόν, να λαμβάνουν υπόψη τις εν λόγω ανάγκες όταν αποφασίζεται ο εξοπλισμός νέων και πρόσφατα ανακαινισμένων οχημάτων.

(11) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προσπαθήσουν να βελτιώσουν την υφιστάμενη υποδομή, όπου απαιτείται, προκειμένου να δοθεί στους μεταφορείς η δυνατότητα να διασφαλίζουν την πρόσβαση ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και να παρέχουν την κατάλληλη συνδρομή.

(12) Το προσωπικό θα πρέπει να έχει εκπαιδευθεί κατάλληλα ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Προκειμένου να διευκολυνθεί η αμοιβαία αναγνώριση των εθνικών τίτλων των οδηγών, θα μπορούσε να παρέχεται κατάρτιση που να ευαισθητοποιεί τους οδηγούς σε θέματα αναπηρίας στο πλαίσιο της αρχικής επιμόρφωσης ή της περιοδικής κατάρτισης κατά την οδηγία 2003/59/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 15ης Ιουλίου 2003, σχετικά με την αρχική επιμόρφωση και την περιοδική κατάρτιση των οδηγών ορισμένων οδικών οχημάτων τα οποία χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά εμπορευμάτων ή επιβατών. Προκειμένου να εξασφαλιστεί συνοχή μεταξύ της εισαγωγής των απαιτήσεων κατάρτισης και των προθεσμιών που ορίζονται σε αυτές τις οδηγίες, θα πρέπει να δοθεί δυνατότητα εξαίρεσης για περιορισμένο χρονικό διάστημα.

(13) Θα πρέπει να ζητηθεί η γνώμη ή η συμμετοχή των οργανώσεων που εκπροσωπούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα στην προετοιμασία του περιεχομένου της κατάρτισης σε θέματα αναπηρίας.

(14) Τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν θα πρέπει να περιλαμβάνουν την πληροφόρησή τους σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, πριν από το ταξίδι και κατά τη διάρκειά του. Όλες οι βασικές πληροφορίες που παρέχονται στους επιβάτες λεωφορείων και πούλμαν θα πρέπει επίσης να παρέχονται, κατόπιν αιτήματος, σε εναλλακτική μορφή, προσιτή σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, όπως μεγάλα στοιχεία, απλή γλώσσα, γλώσσα Braille, ηλεκτρονικές ανακοινώσεις προσβάσιμες με κατάλληλη προσαρμοσμένη τεχνολογία ή ταινίες ήχου.

(15) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να περιορίζει το δικαίωμα των μεταφορέων να ζητούν αποζημίωση από οποιονδήποτε, ακόμη και τρίτο, σύμφωνα με την εφαρμοστέα εθνική νομοθεσία.

(16) Θα πρέπει να περιοριστεί η ταλαιπωρία την οποία υφίστανται οι επιβάτες, εξαιτίας της ματαίωσης ή της σημαντικής καθυστέρησης του ταξιδιού τους. Για τον σκοπό αυτό, θα πρέπει να παρέχεται στους επιβάτες που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς κατάλληλη φροντίδα και ενημέρωση κατά τρόπο προσβάσιμο σε όλους. Επίσης, οι επιβάτες θα πρέπει να μπορούν να ακυρώνουν το ταξίδι τους και να τους επιστρέφεται το αντίτιμο του εισιτηρίου ή να συνεχίζουν το ταξίδι τους ή να τους προσφέρεται μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό ικανοποιητικές συνθήκες. Εάν οι μεταφορείς δεν παρέχουν στους επιβάτες την αναγκαία συνδρομή, οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα χρηματικής αποζημίωσης.

(17) Με τη σύμπραξη των ενδιαφερομένων, των επαγγελματικών ενώσεων και των σωματείων πελατών, επιβατών, ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, οι μεταφορείς θα πρέπει να συνεργάζονται για τη θέσπιση ρυθμίσεων

σε εθνικό ή ευρωπαϊκό επίπεδο. Οι ρυθμίσεις αυτές θα πρέπει να αποσκοπούν στη βελτίωση της ενημέρωσης, της φροντίδας και της συνδρομής που παρέχονται στους επιβάτες εφόσον διακοπεί το ταξίδι τους, ιδίως δε σε περίπτωση μακράς καθυστέρησης ή ματαίωσης του ταξιδιού, με ιδιαίτερη έμφαση στους επιβάτες με ειδικές ανάγκες λόγω αναπηρίας, μειωμένης κινητικότητας, ασθένειας, προχωρημένης ηλικίας και εγκυμοσύνης, συμπεριλαμβανομένων των συνοδών και των επιβατών που ταξιδεύουν με μικρά παιδιά. Οι εθνικές αρχές επιβολής του νόμου θα πρέπει να ενημερώνονται για αυτές τις ρυθμίσεις.

(18) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα των επιβατών που έχουν καθιερωθεί με την οδηγία 90/314/ΕΟΚ, της 13ης Ιουνίου 1990, για τα οργανωμένα ταξίδια και τις οργανωμένες διακοπές και περιηγήσεις. Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου ένα οργανωμένο ταξίδι ματαιώνεται για λόγους άλλους από τη ματαίωση της μεταφοράς με λεωφορείο ή πούλμαν.

(19) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται πλήρως για τα δικαιώματά τους, που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό, ούτως ώστε να μπορούν να τα ασκούν αποτελεσματικά.

(20) Οι επιβάτες θα πρέπει να μπορούν να ασκούν τα δικαιώματά τους μέσω κατάλληλων διαδικασιών υποβολής καταγγελιών, που θέτουν στη διάθεσή τους οι μεταφορείς ή, ανάλογα με την περίπτωση, με την υποβολή καταγγελιών στον φορέα ή τους φορείς που έχουν οριστεί για τον σκοπό αυτό από το εκάστοτε κράτος μέλος.

(21) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξασφαλίζουν τη συμμόρφωση προς τον παρόντα κανονισμό και να ορίσουν αρμόδιο φορέα ή φορείς που να ασκεί καθήκοντα εποπτείας και επιβολής. Εν προκειμένω, δεν θίγεται το δικαίωμα των επιβατών να ασκούν ένδικα μέσα σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.

(22) Λαμβάνοντας υπόψη τις διαδικασίες που έχουν θεσπίσει τα κράτη μέλη για την υποβολή καταγγελιών, οι καταγγελίες που αφορούν τη συνδρομή θα πρέπει να απευθύνονται κατά προτίμηση στον εθνικό φορέα ή τους φορείς που έχουν οριστεί για να εφαρμόσουν τον παρόντα κανονισμό στο κράτος μέλος στο οποίο βρίσκεται το σημείο επιβίβασης ή αποβίβασης.

(23) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να προάγουν τη χρήση των δημόσιων μεταφορικών μέσων και τη χρήση ολοκληρωμένων πληροφοριών και ενιαίων εισιτηρίων, με σκοπό να βελτιστοποιήσουν τη χρήση και τη διαλειτουργικότητα των διάφορων τρόπων μεταφοράς και μεταφορέων.

(24) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν τις επιβλητέες κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίσουν την επιβολή τους. Οι εν λόγω κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.

(25) Δεδομένου ότι ο στόχος του παρόντος κανονισμού, και συγκεκριμένα η διασφάλιση ισοδύναμου επιπέδου προστασίας και συνδρομής των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν σε όλα τα κράτη μέλη, είναι αδύνατον να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη και δύνανται συνεπώς, λόγω της κλίμακας και των επιπτώσεων της δράσης, να επιτευχθούν καλύτερα σε ενωσιακό επίπεδο, η Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας του

ιδίου άρθρου, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη του στόχου αυτού.

(26) Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της οδηγίας 95/46/EK 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.

(27) Η επιβολή 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»). Επομένως, ο εν λόγω κανονισμός θα πρέπει να τροποποιηθεί αναλόγως.

(28) 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, λαμβάνοντας επίσης υπόψη την οδηγία 2000/43/EK του Συμβουλίου, της 29ης Ιουνίου 2000, περί εφαρμογής της αρχής της ίσης μεταχείρισης προσώπων ασχέτως φυλετικής ή εθνοτικής τους καταγωγής και την οδηγία 2004/113/EK του Συμβουλίου, της 13ης Δεκεμβρίου 2004, για την εφαρμογή της αρχής της ίσης μεταχείρισης ανδρών και γυναικών στην πρόσβαση σε αγαθά και υπηρεσίες και την παροχή αυτών.

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι **ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες για τις μεταφορές με λεωφορεία και πούλμαν όσον αφορά τα εξής:

- α) την αποφυγή διακρίσεων μεταξύ των επιβατών, όσον αφορά τους όρους μεταφοράς που προσφέρονται από τους μεταφορείς
- β) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν και έχουν ως αποτέλεσμα το θάνατο ή τραυματισμό επιβατών ή την απώλεια ή φθορά των αποσκευών τους
- γ) την αποφυγή διακρίσεων και την υποχρεωτική παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα
- δ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περιπτώσεις ματαίωσης ή καθυστέρησης
- ε) τις ελάχιστες πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες
- στ) τη διεκπεραίωση καταγγελιών
- ζ) τους γενικούς κανόνες επιβολής της νομοθεσίας

Άρθρο 2 Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε επιβάτες που ταξιδεύουν σε τακτικές γραμμές για μη καθορισμένες κατηγορίες επιβατών, όταν το σημείο επιβίβασης ή αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους και όταν η προγραμματισμένη απόσταση της γραμμής είναι τουλάχιστον 250 χιλιόμετρα.
2. Όσον αφορά τις γραμμές που αναφέρονται στην παράγραφο 1, αλλά σε περίπτωση που η προγραμματισμένη απόσταση είναι μικρότερη από 250 χιλιόμετρα, ισχύουν το άρθρο 4 παράγραφος 2, το άρθρο 9, το άρθρο 10 παράγραφος 1, το άρθρο 16 παράγραφος 1 στοιχείο β), το άρθρο 16 παράγραφος 2, το άρθρο 17 παράγραφοι 1 και 2 και τα άρθρα 24 έως 28.
3. Επιπλέον, ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στους επιβάτες των έκτακτων γραμμών, όταν το αρχικό σημείο επιβίβασης ή το τελικό σημείο αποβίβασης των επιβατών βρίσκεται στο έδαφος κράτους μέλους, εκτός από τα άρθρα 9 έως 16, το άρθρο 17 παράγραφος 3 και τα κεφάλαια IV, V και VI.
4. Εκτός των διατάξεων του άρθρου 4 παράγραφος 2, του άρθρου 9, του άρθρου 10 παράγραφος 1, του άρθρου 16 παράγραφος 1 στοιχείο β), του άρθρου 16 παράγραφος 2, του άρθρου 17 παράγραφοι 1 και 2 και των άρθρων 24 έως 28, τα κράτη μέλη δύνανται, με διαφάνεια και αμεροληψία, να εξαιρούν τις τακτικές γραμμές εσωτερικού από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού. Τέτοιες εξαιρέσεις μπορούν να χορηγούνται από την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του παρόντος κανονισμού για μέγιστο χρονικό διάστημα τεσσάρων ετών, το οποίο μπορεί να ανανεωθεί άπαξ.
5. Για μέγιστο χρονικό διάστημα τεσσάρων ετών από την ημερομηνία έναρξης εφαρμογής του παρόντος κανονισμού, τα κράτη μέλη μπορούν, με διαφάνεια και αμεροληψία, να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού συγκεκριμένες τακτικές γραμμές, επειδή σημαντικό μέρος αυτών των τακτικών γραμμών, συμπεριλαμβανομένης τουλάχιστον μιας προγραμματισμένης στάσης, πραγματοποιείται εκτός της Ένωσης. Οι εξαιρέσεις αυτές μπορούν να ανανεωθούν άπαξ.
6. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τις εξαιρέσεις διαφόρων τύπων υπηρεσιών που χορηγούνται δυνάμει των παραγράφων 4 και 5. Η Επιτροπή δρα αναλόγως εφόσον θεωρηθεί ότι τυχόν εξαίρεση δεν συνάδει προς τις διατάξεις του παρόντος άρθρου. Έως τις 2 Μαρτίου 2018, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση για τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν δυνάμει των παραγράφων 4 και 5.
7. Κανένα στοιχείο του παρόντος κανονισμού δεν νοείται ότι αντιβαίνει ή ότι εισάγει απαιτήσεις επιπλέον των προβλεπόμενων στην ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με τις τεχνικές απαιτήσεις για τα λεωφορεία ή πούλμαν ή την υποδομή ή τον εξοπλισμό στις στάσεις λεωφορείων και στους τερματικούς σταθμούς.
8. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει τα δικαιώματα των επιβατών δυνάμει της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ και δεν εφαρμόζεται στην περίπτωση που μία οργανωμένη περιήγηση,

όπως αναφέρεται στην εν λόγω οδηγία, ακυρώνεται για άλλους λόγους εκτός της ματαίωσης τακτικής γραμμής.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- α) «τακτικές γραμμές», οι γραμμές με τις οποίες μεταφέρονται επιβάτες με λεωφορεία ή πούλμαν, με καθορισμένη συχνότητα και σε συγκεκριμένες διαδρομές, κατά τις οποίες οι επιβάτες μπορούν να επιβιβάζονται και να αποβιβάζονται από το όχημα σε προκαθορισμένα σημεία στάσης
- β) «έκτακτες γραμμές», οι γραμμές οι οποίες δεν εμπίπτουν στον ορισμό των τακτικών γραμμών και των οποίων το κύριο χαρακτηριστικό είναι η μεταφορά με λεωφορεία ή πούλμαν ομάδων επιβατών που έχουν συσταθεί κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη ή του ίδιου του μεταφορέα
- γ) «σύμβαση μεταφοράς», η σύμβαση μεταφοράς μεταξύ του μεταφορέα και του επιβάτη, για την παροχή μιας ή περισσότερων τακτικών ή έκτακτων υπηρεσιών
- δ) «εισιτήριο», έγκυρο έγγραφο ή άλλο τεκμήριο σύμβασης μεταφοράς
- ε) «μεταφορέας», φυσικό ή νομικό πρόσωπο, άλλο από τον διοργανωτή ταξιδίων, τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή τον πωλητή εισιτηρίων, το οποίο προσφέρει στο κοινό υπηρεσίες μεταφοράς με τακτικές ή έκτακτες γραμμές
- στ) «πραγματικός μεταφορέας», φυσικό ή νομικό πρόσωπο διαφορετικό από τον μεταφορέα, το οποίο εκτελεί όντως όλη τη μεταφορά ή μέρος αυτής
- ζ) «πωλητής εισιτηρίων», κάθε μεσάζων που συνάπτει συμβάσεις μεταφοράς για λογαριασμό του μεταφορέα
- η) «ταξιδιωτικός πράκτορας», κάθε μεσάζων που ενεργεί για λογαριασμό επιβάτη με σκοπό τη σύναψη συμβάσεων μεταφοράς
- θ) «διοργανωτής ταξιδίων», ο διοργανωτής ή ο πωλητής, πλην του μεταφορέα, κατά την έννοια του άρθρου 2 παράγραφοι 2 και 3 της οδηγίας 90/314/ΕΟΚ
- ι) «άτομο με αναπηρία» ή «άτομο με μειωμένη κινητικότητα», οποιοδήποτε άτομο, η κινητικότητα του οποίου είναι μειωμένη κατά τη χρήση μεταφορικών μέσων, λόγω οποιασδήποτε σωματικής αναπηρίας (αισθητήριας ή κινητικής, μόνιμης ή προσωρινής), διανοητικής αναπηρίας 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
- ια) «συνθήκες πρόσβασης», κατάλληλοι κανόνες, οδηγίες και πληροφόρηση σχετικά με την προσπελασιμότητα των λεωφορείων και/ή των καθορισμένων τερματικών σταθμών, καθώς και των εγκαταστάσεών τους για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα
- ιβ) «κράτηση», η κράτηση θέσης σε λεωφορείο ή πούλμαν σε χρονικώς συγκεκριμένη αναχώρηση τακτικής γραμμής
- ιγ) «τερματικός σταθμός», επανδρωμένος τερματικός σταθμός, όπου σύμφωνα με το καθορισμένο δρομολόγιο μια τακτική γραμμή είναι προγραμματισμένη να

σταματήσει για την επιβίβαση ή αποβίβαση επιβατών και όπου υπάρχουν εγκαταστάσεις όπως θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, αίθουσα αναμονής ή γραφείο έκδοσης εισιτηρίων

ιδ) «στάση λεωφορείου», οποιοδήποτε σημείο εκτός τερματικού σταθμού, όπου σύμφωνα με το καθορισμένο δρομολόγιο μια τακτική γραμμή είναι προγραμματισμένη να σταματήσει για την επιβίβαση και αποβίβαση επιβατών

ιε) «φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού», ο οργανωτικός φορέας σε ένα κράτος μέλος ο οποίος είναι υπεύθυνος για τη διαχείριση συγκεκριμένου τερματικού σταθμού

ιστ) «ματαίωση», η μη εκτέλεση μιας προγραμματισμένης τακτικής γραμμής

ιζ) «καθυστέρηση», η διαφορά μεταξύ της προγραμματισμένης ώρας αναχώρησης της τακτικής γραμμής σύμφωνα με τα δημοσιευμένα ωράρια και της πραγματικής ώρας αναχώρησής της.

Άρθρο 4

Εισιτήρια και όροι συμβάσεων χωρίς διακρίσεις

1. Οι μεταφορείς εκδίδουν εισιτήριο στον επιβάτη, εκτός εάν 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 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 πραγματικό μεταφορέα, πωλητή εισιτηρίων ή άλλο πρόσωπο, ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας, ο διοργανωτής ταξιδιών ή ο φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού που έχει αναθέσει αυτές τις υποχρεώσεις παραμένει υπόλογος για τις πράξεις και παραλείψεις του εν λόγω πραγματικού μεταφορέα.
2. Επιπλέον, το πρόσωπο στο οποίο έχει ανατεθεί η εκτέλεση υποχρέωσης από τον μεταφορέα, τον ταξιδιωτικό πράκτορα, τον διοργανωτή ταξιδιών ή τον φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού υπόκειται στις διατάξεις του παρόντος κανονισμού όσον αφορά την υποχρέωση που του ανατέθηκε.

Άρθρο 6

Αποκλεισμός αποποίησης

1. Δεν επιτρέπεται περιορισμός ή αποποίηση των βάσει του παρόντος κανονισμού υποχρεώσεων προς τους επιβάτες, ιδίως με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς.

2. Οι μεταφορείς δύνανται να προσφέρουν όρους σύμβασης ευνοϊκότερους για τον επιβάτη από τους όρους που θεσπίζονται στον παρόντα κανονισμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΑΤΥΧΗΜΑΤΟΣ

Άρθρο 7

Θάνατος ή τραυματισμός επιβατών και απώλεια ή φθορά αποσκευών

1. Οι επιβάτες, σύμφωνα με το ισχύον εθνικό δίκαιο, δικαιούνται αποζημίωση για θάνατο, περιλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας, ή τραυματισμό, καθώς και για απώλεια ή φθορά αποσκευών λόγω ατυχημάτων που συμβαίνουν κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν. Σε περίπτωση θανάτου επιβάτη, το δικαίωμα αυτό ισχύει τουλάχιστον για τα πρόσωπα τα οποία εκ του νόμου συντηρούνται ή θα έπρεπε να συντηρούνται από τον επιβάτη.

2. Το ποσό της αποζημίωσης υπολογίζεται σύμφωνα με το εφαρμοστέο εθνικό δίκαιο. Το ανώτατο όριο που ενδεχομένως ορίζεται από το εθνικό δίκαιο για την αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμού και απώλειας ή φθοράς αποσκευών, δεν μπορεί σε κάθε συγκεκριμένη περίπτωση να είναι κατώτερο από:

α) 220.000 EUR ανά επιβάτη,

β) 1.200 EUR ανά δέμα αποσκευών. Σε περίπτωση φθοράς αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού, το ποσό της αποζημίωσης ισούται πάντα με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά.

Άρθρο 8

Άμεσες πρακτικές ανάγκες των επιβατών

Σε περίπτωση ατυχήματος το οποίο συμβαίνει κατά τη χρήση λεωφορείου ή πούλμαν, ο μεταφορέας παρέχει εύλογη και ανάλογη συνδρομή για την κάλυψη των άμεσων πρακτικών αναγκών των επιβατών μετά το ατύχημα. Η συνδρομή αυτή περιλαμβάνει, εφόσον απαιτείται, παροχή καταλύματος, σίτιση, παροχή ρουχισμού, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών. Καμία συνδρομή που παρασχέθηκε δεν συνιστά αναγνώριση ευθύνης.

Για κάθε επιβάτη, ο μεταφορέας μπορεί να περιορίσει το συνολικό κόστος παροχής καταλύματος σε 80 EUR ανά διανυκτέρευση και για δύο διανυκτερεύσεις το πολύ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ
ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άρθρο 9

Δικαίωμα μεταφοράς

1. Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδίων δεν αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο σε, ή να επιβιβάσουν, άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας.
2. Η κράτηση και η χορήγηση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα πραγματοποιείται χωρίς επιπλέον κόστος.

Άρθρο 10

Εξαιρέσεις και ειδικοί όροι

1. Παρά τις διατάξεις του άρθρου 9 παράγραφος 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδίων μπορούν να αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο σε, ή να επιβιβάσουν, άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας:
 - α) για να συμμορφωθούν προς τις ισχύουσες απαιτήσεις ασφαλείας που ορίζει το διεθνές, ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο, ή τις απαιτήσεις υγείας και ασφαλείας που ορίζουν οι αρμόδιες αρχές
 - β) όταν ο σχεδιασμός του οχήματος ή η υποδομή, συμπεριλαμβανομένων των στάσεων λεωφορείων και των τερματικών σταθμών, καθιστά αδύνατο να πραγματοποιηθεί η επιβίβαση, η αποβίβαση ή η μεταφορά του ατόμου με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κατά τρόπο ασφαλή και λειτουργικά εφικτό.
2. Εφόσον αρνούνται να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο για τους λόγους που σημειώνονται στην παράγραφο 1, οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδίων ενημερώνουν τον ενδιαφερόμενο αποδέκτη σχετικά με οιαδήποτε εναλλακτική υπηρεσία μεταφοράς που διενεργείται από τον μεταφορέα.
3. Εάν άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα έχει κράτηση ή εισιτήριο και συμμορφώνεται προς τις απαιτήσεις του άρθρου 14 παράγραφος 1 στοιχείο α) και παρά ταύτα δεν έγινε δεκτό προς επιβίβαση λόγω της αναπηρίας ή της μειωμένης κινητικότητάς του, τότε στο πρόσωπο αυτό, καθώς και σε κάθε άτομο που το συνοδεύει, σύμφωνα με την παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου, πρέπει να δίδεται το δικαίωμα να επιλέξει:
 - α) είτε την επιστροφή των χρημάτων του και, εάν συντρέχει περίπτωση, δωρεάν υπηρεσία επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν και

β) πλην των περιπτώσεων όπου αυτό δεν είναι εφικτό, τη συνέχιση του ταξιδιού ή τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο μέσω εύλογων εναλλακτικών υπηρεσιών μεταφοράς προς τον τόπο προορισμού όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς.

Το δικαίωμα επιστροφής των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο δεν θίγεται από την παράλειψη κοινοποίησης βάσει του άρθρου 14 παράγραφος 1 στοιχείο α).

4. Εάν μεταφορέας, ταξιδιωτικός πράκτορας ή διοργανωτής ταξιδιών αρνηθεί να δεχθεί κράτηση, να εκδώσει ή να παράσχει κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσει άτομο λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας για τους λόγους που απαριθμούνται στην παράγραφο 1, το άτομο αυτό μπορεί να ζητήσει να συνοδευτεί από άλλο άτομο της επιλογής του το οποίο δύναται να του παράσχει τη συνδρομή που χρειάζεται, ώστε να εκλείψουν οι λόγοι που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

Ο συνοδός μεταφέρεται δωρεάν και, όταν είναι εφικτό, του παραχωρείται θέση δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα.

5. Όταν ο μεταφορέας, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο διοργανωτής ταξιδιών κάνει χρήση της παραγράφου 1, ενημερώνει αμέσως για τους λόγους το ενδιαφερόμενο άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα και, κατόπιν σχετικού αιτήματος, ενημερώνει το εν λόγω άτομο γραπτώς εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος.

Άρθρο 11

Προσβασιμότητα και πληροφόρηση

1. Σε συνεργασία με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις των ατόμων με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, ενδεχομένως μέσω των οργανώσεών τους, δημιουργούν, ή διατηρούν, συνθήκες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

2. Οι συνθήκες πρόσβασης κατά την παράγραφο 1, συμπεριλαμβανομένου του κειμένου των διατάξεων διεθνούς, ενωσιακού και εθνικού δικαίου που ορίζουν τις απαιτήσεις ασφαλείας, στις οποίες βασίζονται οι εν λόγω συνθήκες πρόσβασης χωρίς διακρίσεις, γνωστοποιούνται από τους μεταφορείς και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών άμεσα ή μέσω του διαδικτύου, σε προσιτή μορφή κατόπιν σχετικού αιτήματος, και στις ίδιες γλώσσες στις οποίες διατίθενται εν γένει οι πληροφορίες σε όλους τους επιβάτες. Κατά την παροχή των πληροφοριών λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρίες 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 πληροφορίες για τις συνθήκες πρόσβασης κατά τις παραγράφους 2 και 3 διανέμονται στον επιβάτη εάν το ζητήσει.

5. Οι μεταφορείς, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών μεριμνούν ώστε όλες οι σχετικές γενικές πληροφορίες για το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς να είναι διαθέσιμες, σε κατάλληλη και προσιτή μορφή για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεχομένως, των κρατήσεων και των πληροφοριών μέσω διαδικτύου. Οι πληροφορίες διανέμονται στον επιβάτη εάν το ζητήσει.

Άρθρο 12

Καθορισμός τερματικών σταθμών

Τα κράτη μέλη ορίζουν τερματικούς σταθμούς λεωφορείων και πούλμαν στους οποίους παρέχεται συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά. Η Επιτροπή δημοσιεύει στο διαδίκτυο κατάλογο των καθορισμένων τερματικών σταθμών λεωφορείων και πούλμαν.

Άρθρο 13

Δικαίωμα παροχής συνδρομής σε καθορισμένους τερματικούς σταθμούς και επί λεωφορείων και πούλμαν

1. Με την επιφύλαξη των όρων πρόσβασης που προβλέπονται στο άρθρο 11 παράγραφος 1, οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών παρέχουν στους καθορισμένους από τα κράτη μέλη τερματικούς σταθμούς, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, δωρεάν συνδρομή η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο παράρτημα Ι μέρος α) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

2. Με την επιφύλαξη των όρων πρόσβασης που προβλέπονται στο άρθρο 11 παράγραφος 1, οι μεταφορείς παρέχουν επί των λεωφορείων και πούλμαν δωρεάν συνδρομή η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο παράρτημα Ι μέρος β) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Άρθρο 14

Όροι παροχής της συνδρομής

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών συνεργάζονται για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, εφόσον:

α) οι μεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι διοργανωτές ταξιδιών έχουν ειδοποιηθεί ότι το άτομο χρήζει συνδρομής, το αργότερο 36 ώρες πριν από τη στιγμή που απαιτείται η συνδρομή, και
β) το ενδιαφερόμενο άτομο παρουσιαστεί στο καθορισμένο σημείο:

i) την ώρα που έχει προκαθορισθεί από τον μεταφορέα, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τα 60 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησης, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί βραχύτερο χρονικό διάστημα μεταξύ μεταφορέα και επιβάτη, ή
ii) εάν δεν έχει οριστεί ώρα, το αργότερο 30 λεπτά πριν από τη γνωστοποιημένη ώρα αναχώρησης.

2. Επιπλέον της παραγράφου 1, άτομα με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα κοινοποιούν στον μεταφορέα, τον ταξιδιωτικό πράκτορα ή το διοργανωτή ταξιδιών, κατά τη στιγμή της κράτησης ή προαγοράς του εισιτηρίου, τις ειδικές τους ανάγκες όσον αφορά το κάθισμα, υπό την προϋπόθεση ότι η ανάγκη είναι γνωστή εκείνη τη στιγμή.

3. Οι μεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο για τη διευκόλυνση της παραλαβής ειδοποιήσεων που αποστέλλουν τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα σχετικά με την απαιτούμενη συνδρομή. Η υποχρέωση αυτή ισχύει σε όλους τους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς και τα σημεία πώλησης, συμπεριλαμβανομένης της πώλησης από τηλεφώνου ή μέσω του διαδικτύου.

4. Εάν δεν υπάρξει σχετική ειδοποίηση σύμφωνα με την παράγραφο 1 στοιχείο α) και την παράγραφο 2, οι μεταφορείς, οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι διοργανωτές ταξιδιών καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για να εξασφαλίσουν ότι παρέχεται συνδρομή, κατά τρόπον ώστε το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να είναι σε θέση να επιβιβαστεί κατά την αναχώρηση, να μετεπιβιβαστεί στην ανταπόκριση ή να αποβιβαστεί κατά την άφιξη της γραμμής για την οποία αγόρασε εισιτήριο.

5. Οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών ορίζουν ένα σημείο εντός ή εκτός των τερματικών σταθμών, όπου τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να γνωστοποιούν την άφιξή τους και να ζητούν συνδρομή. Τα σημεία αυτά επισημαίνονται ευκρινώς και παρέχουν βασικές πληροφορίες για τον τερματικό σταθμό και την παρεχόμενη συνδρομή, σε προσιτή μορφή.

Άρθρο 15

Διαβίβαση πληροφοριών σε τρίτους

Όταν ταξιδιωτικοί πράκτορες ή διοργανωτές ταξιδιών λαμβάνουν κοινοποίηση κατά το άρθρο 14 παράγραφος 1 στοιχείο α), διαβιβάζουν, κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας των γραφείων τους, την πληροφορία στον μεταφορέα ή τον φορέα διαχείρισης του τερματικού σταθμού το συντομότερο δυνατόν.

Άρθρο 16

Κατάρτιση

1. Οι μεταφορείς και, ενδεχομένως, οι φορείς διαχείρισης τερματικού σταθμού θεσπίζουν διαδικασίες κατάρτισης σε θέματα αναπηρίας, συμπεριλαμβανομένων οδηγιών, και μεριμνούν ώστε:

α) τα μέλη του προσωπικού τους, εκτός από τους οδηγούς, περιλαμβανομένων των απασχολούμενων από τυχόν άλλα μέρη εκτέλεσης της σύμβασης, τα οποία παρέχουν άμεση συνδρομή σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα, να λαμβάνουν εκπαίδευση ή οδηγίες, όπως περιγράφεται στο παράρτημα II μέρη α) και β)· και

β) τα μέλη του προσωπικού τους, περιλαμβανομένων των οδηγών, τα οποία έχουν άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό ή με ζητήματα που αφορούν το ταξιδιωτικό κοινό, να λαμβάνουν εκπαίδευση ή οδηγίες, όπως περιγράφεται στο παράρτημα ΙΙ μέρος α).

2. Κάθε κράτος μέλος μπορεί για χρονικό διάστημα που δεν υπερβαίνει τα πέντε έτη από την 1η Μαρτίου 2013 να χορηγήσει εξαίρεση από την εφαρμογή της παραγράφου 1 στοιχείο β) όσον αφορά την κατάρτιση των οδηγών.

Άρθρο 17

Αποζημίωση για αναπηρικά αμαξίδια και λοιπό εξοπλισμό μετακίνησης

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών ευθύνονται για απώλεια ή φθορά αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού. Για την απώλεια ή φθορά καταβάλλεται αποζημίωση από τον μεταφορέα ή τον φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού που είναι υπεύθυνος για την εν λόγω απώλεια ή φθορά.

2. Η αποζημίωση κατά την παράγραφο 1 ισούται με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά.

3. Εφόσον απαιτείται, καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια να παρασχεθεί ταχέως εξοπλισμός ή συσκευή για προσωρινή αντικατάσταση. Τα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά των αναπηρικών αμαξιδίων και άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού είναι, ει δυνατόν, παρεμφερή με τα χαρακτηριστικά αυτών που απωλέσθησαν ή υπέστησαν φθορά.

Άρθρο 18

Εξαιρέσεις

1. Με την επιφύλαξη του άρθρου 2 παράγραφος 2, τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρούν τις τακτικές γραμμές εσωτερικού από την εφαρμογή όλων ή ορισμένων από τις διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου, υπό την προϋπόθεση ότι εξασφαλίζουν ότι το επίπεδο προστασίας των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα δυνάμει των εθνικών κανόνων τους είναι τουλάχιστον εφάμιλλο με το προβλεπόμενο από τον παρόντα κανονισμό.

2. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τις εξαιρέσεις που χορηγούνται δυνάμει της παραγράφου 1. Η Επιτροπή δρα αναλόγως εφόσον θεωρηθεί ότι τυχόν εξαίρεση δεν συνάδει προς τις διατάξεις του παρόντος άρθρου. Έως τις 2 Μαρτίου 2018, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση για τις εξαιρέσεις που χορηγήθηκαν δυνάμει της παραγράφου 1.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΜΑΤΑΙΩΣΗΣ Η ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ

Άρθρο 19

Συνέχιση του ταξιδιού, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και επιστροφή χρημάτων

1. Όταν ο μεταφορέας αναμένει ευλόγως ότι μια τακτική γραμμή θα ματαιωθεί ή θα καθυστερήσει να αναχωρήσει από τερματικό σταθμό για περισσότερο από 120 λεπτά ή στην περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων, προσφέρει αμέσως στον επιβάτη τη δυνατότητα να επιλέξει:

α) συνέχιση του ταξιδιού ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο στον τελικό προορισμό, χωρίς πρόσθετες δαπάνες και υπό εφάμιλλες συνθήκες μεταφοράς, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν.

β) ή επιστροφή του αντίτιμου του εισιτηρίου και, εάν συντρέχει περίπτωση, δωρεάν υπηρεσία επιστροφής με λεωφορείο ή πούλμαν στο αρχικό σημείο αναχώρησης, όπως ορίζεται στη σύμβαση μεταφοράς, το ταχύτερο δυνατόν.

2. Εάν ο μεταφορέας δεν προσφέρει στον επιβάτη την επιλογή που αναφέρεται στην παράγραφο 1, ο επιβάτης έχει δικαίωμα αποζημίωσης ανερχόμενης στο 50 % της τιμής του εισιτηρίου, επιπλέον της επιστροφής χρημάτων κατά την παράγραφο 1 στοιχείο β). Το ποσόν αυτό καταβάλλεται από τον μεταφορέα εντός μηνός από την υποβολή αίτησης αποζημίωσης.

3. Εφόσον λεωφορείο ή πούλμαν τίθεται εκτός λειτουργίας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ο μεταφορέας μεριμνά είτε για τη συνέχιση της υπηρεσίας με άλλο όχημα από το σημείο όπου ακινητοποιήθηκε το πρώτο όχημα, ή για τη μεταφορά από την τοποθεσία όπου ακινητοποιήθηκε το όχημα σε κατάλληλο χώρο αναμονής ή τερματικό σταθμό από τον οποίο είναι δυνατή η συνέχιση του ταξιδιού.

4. Όταν τακτική γραμμή ματαιώνεται ή καθυστερεί να αναχωρήσει από στάση λεωφορείου για περισσότερα των 120 λεπτών, οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα συνέχισης του ταξιδιού ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής του αντίτιμου του εισιτηρίου εκ μέρους του μεταφορέα, κατά την παράγραφο 1.

5. Η επιστροφή του αντίτιμου του εισιτηρίου κατά την παράγραφο 1 στοιχείο β) και την παράγραφο 4 πρέπει να γίνεται εντός δεκατεσσάρων ημερών από την παροχή της δυνατότητας αυτής ή από την παραλαβή του σχετικού αιτήματος. Η πληρωμή καλύπτει το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου 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, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον κανέναν σκοπό σε σχέση με το αρχικό ταξιδιωτικό σχέδιο του επιβάτη. Όσον αφορά τις ταξιδιωτικές κάρτες ή τα εισιτήρια απεριορίστων διαδρομών, η πληρωμή πρέπει να ισούται με το ανάλογο τμήμα του συνολικού κόστους της κάρτας ή του εισιτηρίου. Η πληρωμή γίνεται σε μετρητά, εκτός εάν ο επιβάτης δεχθεί την επιστροφή χρημάτων με άλλη μορφή.

Άρθρο 20 Ενημέρωση

1. Σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης τακτικής γραμμής, ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού, ενημερώνει τους επιβάτες που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο 30 λεπτά μετά από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης αμέσως μόλις έχει στη διάθεσή του σχετική πληροφορία.
2. Εάν οι επιβάτες χάσουν γραμμή ανταπόκρισης, σύμφωνα με το ωράριο, λόγω ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού καταβάλλει εύλογες προσπάθειες να ενημερώσει τους ενδιαφερόμενους επιβάτες σχετικά με εναλλακτικές ανταποκρίσεις.
3. Ο μεταφορέας ή, κατά περίπτωση, ο φορέας διαχείρισης του τερματικού σταθμού μεριμνά ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να λαμβάνουν τις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 σε προσιτή μορφή. EL L 55/8 Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης 28.2.2011
4. Εάν είναι εφικτό, οι πληροφορίες που απαιτούνται κατά τις παραγράφους 1 και 2 παρέχονται ηλεκτρονικά σε όλους τους επιβάτες, περιλαμβανομένων των επιβατών που αναχωρούν από στάσεις λεωφορείου, εντός των χρονικών ορίων που προβλέπονται στην παράγραφο 1, εφόσον το έχει ζητήσει ο επιβάτης και έχει κοινοποιήσει στον μεταφορέα τα απαραίτητα στοιχεία επικοινωνίας.

Άρθρο 21

Συνδρομή σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης

Για ταξίδι του οποίου η προγραμματισμένη διάρκεια υπερβαίνει τις τρεις ώρες, ο μεταφορέας σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης άνω των 90 λεπτών αναχώρησης από τερματικό σταθμό, προσφέρει δωρεάν στον επιβάτη:

α) ελαφρά γεύματα, γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο αναμονής ή καθυστέρησης, εάν είναι διαθέσιμα επί του λεωφορείου ή στον τερματικό σταθμό ή μπορούν να εξασφαλισθούν ευλόγως·

β) ξενοδοχειακό ή άλλο κατάλυμα καθώς και συνδρομή για την εξασφάλιση μεταφοράς μεταξύ του τερματικού σταθμού και του τόπου καταλύματος, εφόσον απαιτούνται μία ή περισσότερες διανυκτερεύσεις. Για κάθε επιβάτη, ο μεταφορέας μπορεί να περιορίζει το συνολικό κόστος του καταλύματος, μη συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς από και προς τον τερματικό σταθμό και τον τόπο του καταλύματος, σε 80 ευρώ ανά διανυκτέρευση και για δύο διανυκτερεύσεις κατ' ανώτατο όριο.

Κατά την εφαρμογή του παρόντος άρθρου, ο μεταφορέας δίδει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και των συνοδών τους.

Άρθρο 22
Περαιτέρω αξιώσεις

Καμία διάταξη του παρόντος κεφαλαίου δεν θίγει το δικαίωμα των επιβατών να αξιώνουν αποζημίωση βάσει του εθνικού δικαίου ενώπιον των εθνικών δικαστηρίων, για ζημία που προκύπτει από ματαίωση ή καθυστέρηση τακτικών γραμμών.

Άρθρο 23
Εξαιρέσεις

1. Τα άρθρα 19 και 21 δεν εφαρμόζονται για τους επιβάτες με ανοικτά εισιτήρια, εφόσον δεν προσδιορίζεται η ώρα αναχώρησης, εκτός των επιβατών που διαθέτουν ταξιδιωτική κάρτα ή εισιτήριο απεριόριστων διαδρομών.
2. Το άρθρο 21 στοιχείο β) δεν εφαρμόζεται στις περιπτώσεις όπου ο μεταφορέας αποδεικνύει ότι η ματαίωση ή η καθυστέρηση οφείλεται σε ακραίες καιρικές συνθήκες ή μείζονες φυσικές καταστροφές οι οποίες θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία γραμμών λεωφορείου ή πούλμαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V
**ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
ΚΑΙ ΤΙΣ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ**

Άρθρο 24
Δικαίωμα σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, παρέχουν στους επιβάτες επαρκείς πληροφορίες, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού. Ει δυνατόν, οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσιτή μορφή εφόσον ζητηθεί.

Άρθρο 25
Ενημέρωση για τα δικαιώματα των επιβατών

1. Οι μεταφορείς και οι φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών μεριμνούν, στο πλαίσιο των αντίστοιχων πεδίων αρμοδιότητάς τους, ώστε οι επιβάτες να διαθέτουν κατάλληλες και κατανοητές πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δυνάμει του παρόντος κανονισμού, το αργότερο κατά την αναχώρηση. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται στους τερματικούς σταθμούς και, ανάλογα με την περίπτωση, στο διαδίκτυο. Εφόσον ζητηθεί από άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, οι πληροφορίες παρέχονται, ει δυνατόν, σε προσιτή μορφή. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή των φορέων ελέγχου της εφαρμογής, οι οποίοι ορίζονται από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 28 παράγραφος 1.

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

Άρθρο 26

Καταγγελίες

Οι μεταφορείς δημιουργούν ή διαθέτουν ήδη μηχανισμό διεκπεραίωσης των καταγγελιών σχετικά με δικαιώματα και υποχρεώσεις που ορίζονται με τον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 27

Υποβολή καταγγελιών

Με την επιφύλαξη των απαιτήσεων αποζημίωσης κατά το άρθρο 7, εάν επιβάτης που εμπίπτει στον παρόντα κανονισμό επιθυμεί να υποβάλει καταγγελία στον μεταφορέα, οφείλει να το πράξει εντός τριών μηνών από την ημερομηνία κατά την οποία παρασχέθηκε ή θα έπρεπε να έχει παρασχεθεί η υπηρεσία τακτικής γραμμής. Εντός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας, ο μεταφορέας ενημερώνει τον επιβάτη ότι η καταγγελία του εκρίθη βάσιμη, απερρίφθη ή εξετάζεται ακόμη. Η προθεσμία τελικής απάντησης δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 28

Εθνικοί φορείς ελέγχου της εφαρμογής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους νέους ή υφιστάμενους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού όσον αφορά τις τακτικές γραμμές από σημεία που βρίσκονται στο έδαφός του και τις τακτικές γραμμές από τρίτες χώρες προς αυτά τα σημεία. Κάθε φορέας λαμβάνει όλα τα μέτρα που είναι αναγκαία για να διασφαλιστεί η συμμόρφωση προς τον παρόντα κανονισμό. Κάθε φορέας είναι ανεξάρτητος από τους μεταφορείς, τους διοργανωτές ταξιδιών και τους φορείς διαχείρισης τερματικών σταθμών όσον αφορά την οργάνωση, τη χρηματοδότηση, τη νομική διάρθρωση και τη λήψη των αποφάσεων.
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 καταγγελία, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο, στον αρμόδιο φορέα που ορίζεται δυνάμει της παραγράφου 1 ή σε οποιονδήποτε άλλον αρμόδιο φορέα οριζόμενο από κράτος μέλος, για παραβίαση διατάξεων του παρόντος κανονισμού.

Κάθε κράτος μέλος μπορεί να αποφασίσει ότι ο επιβάτης, ως πρώτο βήμα, πρέπει να υποβάλλει στον μεταφορέα καταγγελία και, στην περίπτωση αυτή, ο εθνικός φορέας ελέγχου της εφαρμογής ή κάθε άλλος φορέας που ορίζεται από το κράτος μέλος ενεργεί ως δευτεροβάθμιο όργανο για καταγγελίες που δεν επιλύθηκαν δυνάμει του άρθρου 27.

Άρθρο 29

Έκθεση ελέγχου της εφαρμογής

Μέχρι την 1η Ιουνίου 2015 και στη συνέχεια κάθε δύο έτη, οι φορείς ελέγχου της εφαρμογής, που ορίζονται βάσει του άρθρου 28 παράγραφος 1, δημοσιεύουν έκθεση των δραστηριοτήτων τους κατά τα προηγούμενα δύο ημερολογιακά έτη, η οποία περιέχει ειδικότερα περιγραφή των ενεργειών στις οποίες προέβησαν προκειμένου να εφαρμόσουν τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού και στατιστικές σχετικά με καταγγελίες και κυρώσεις που επιβλήθηκαν.

Άρθρο 30

Συνεργασία των φορέων ελέγχου της εφαρμογής

Οι εθνικοί φορείς στους οποίους αναφέρεται το άρθρο 28 παράγραφος 1 ανταλλάσσουν, κατά περίπτωση, πληροφορίες σχετικά με τις εργασίες τους και σχετικά με τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών τους. Στο έργο τους αυτό επικουρούνται από την Επιτροπή.

Άρθρο 31

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες σχετικά με τις επιβλητέες κυρώσεις σε περιπτώσεις παράβασης των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσουν την επιβολή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους εν λόγω κανόνες και μέτρα στην Επιτροπή έως την 1η Μαρτίου 2013 και της κοινοποιούν αμελλητί κάθε μεταγενέστερη τροποποίησή τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 32

Έκθεση

Έως τις 2 Μαρτίου 2016, η Επιτροπή υποβάλλει στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο έκθεση σχετικά με τη λειτουργία και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού. Η έκθεση συνοδεύεται από τις τυχόν αναγκαίες νομοθετικές προτάσεις

για τη λεπτομερέστερη εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού ή την τροποποίησή του.

Άρθρο 33

Τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004

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

«19. Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν.

Άρθρο 34

Έναρξη ισχύος

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

Εφαρμόζεται από την 1η Μαρτίου 2013.

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

Στρασβούργο, 16 Φεβρουαρίου 2011.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος
J. BUZEK

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος
MARTONYI J

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ
ΚΑΙ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

α) Παροχή συνδρομής σε καθορισμένους τερματικούς σταθμούς

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

- να γνωστοποιούν την άφιξή τους στον τερματικό σταθμό και να ζητούν συνδρομή σε καθορισμένα σημεία,
- να μεταβαίνουν από το καθορισμένο σημείο στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, στην αίθουσα αναμονής και στον χώρο επιβίβασης,
- να επιβιβάζονται στο όχημα, με ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια ή άλλη απαιτούμενη συνδρομή, ανάλογα με την περίπτωση,
- να φορτώνουν τις αποσκευές τους,
- να παραλαμβάνουν τις αποσκευές τους,
- να αποβιβάζονται από το όχημα,
- να μεταφέρουν σκύλο συνοδείας στο λεωφορείο ή το πούλμαν,
- να μεταβαίνουν στο κάθισμά τους.

β) Παροχή συνδρομής επί των οχημάτων

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

- να λαμβάνουν βασικές πληροφορίες για το ταξίδι, σε προσιτή μορφή, εφόσον ζητηθεί από τον επιβάτη,
- να επιβιβάζονται/αποβιβάζονται κατά τις στάσεις της διαδρομής, εάν υπάρχει άλλο προσωπικό πέραν του οδηγού επί του οχήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

α) Κατάρτιση για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας

Η κατάρτιση του προσωπικού που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό περιλαμβάνει:

- ευαισθητοποίηση και κατάλληλη ανταπόκριση σε επιβάτες με σωματικές, αισθητήριες (ακοής και όρασης), μη εμφανείς αναπηρίες ή μαθησιακές δυσκολίες, που συμπεριλαμβάνει τη δυνατότητα διάκρισης των διαφόρων 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, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών του σκύλου συνοδείας,
- αντιμετώπιση απρόοπτων περιστατικών,
- διαπροσωπικές ικανότητες και μεθόδους επικοινωνίας με κωφούς και άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή λόγου και άτομα με μαθησιακές δυσκολίες,

— τρόπους προσεκτικού χειρισμού αναπηρικών αμαξιδίων και λοιπών βοηθητικών μέσων κινητικότητας, ούτως ώστε να αποφεύγονται ζημιές (για όλο το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τη μεταφορά αποσκευών, ενδεχομένως).

β) Κατάρτιση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία

Η κατάρτιση του προσωπικού που παρέχει άμεση συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα περιλαμβάνει:

— τρόπους βοήθειας των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων για να καθήσουν 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, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών αυτών των σκύλων,

— τεχνικές για τη συνοδεία ατόμων 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 χειρισμού αυτού του εξοπλισμού,

— 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, επίγνωση του ενδεχομένου να αισθανθούν ευάλωτοι ορισμένοι επιβάτες με αναπηρία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, λόγω της εξάρτησής τους από την παρεχόμενη βοήθεια,

— γνώσεις πρώτων βοηθειών.