Prawa pasażerów w transporcie

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: wtorek, 28, maj 2013 00:00
Bernadeta Skóbel
Odsłony: 2316

1 marca 2013 weszło w życie rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004. Rozporządzenie stosuje się bezpośrednio we wszystkich Państwach członkowskich. Sporo miejsca poświęcono prawom osób niepełnosprawnych.

Co do zasady rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących w ramach usług regularnych dla nieokreślonych kategorii pasażerów, w przypadku gdy miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego oraz w przypadku gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa, wynosi co najmniej 250 km. Jednak niektóre przepisy rozporządzenia dotycząc również usług świadczonych w przewozie okazjonalnym oraz przewozie regularnym ale przy trasie krótszej niż 250 km – i właśnie o przepisach obowiązujących na krótszych trasach regularnych napiszemy szerzej. Dotyczą one w głównej mierze praw osób niepełnosprawnych.

Po pierwsze rozporządzenie wymaga by warunki umowne i taryfy, bez uszczerbku dla taryf socjalnych, stosowane przez przewoźników były oferowane ogółowi społeczeństwa bez jakiejkolwiek dyskryminacji, bezpośredniej lub pośredniej, ze względu na obywatelstwo klienta końcowego lub siedzibę przewoźnika lub sprzedawcy biletów w Unii.

Przewoźnicy nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Niezależnie od powyższego przewoźnicy mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:

- aby spełnić mające zastosowanie wymogi w zakresie bezpieczeństwa ustanowione na mocy prawa międzynarodowego, unijnego lub krajowego lub aby spełnić wymogi w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa ustalone przez właściwe organy;
- w przypadku gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny

Przewoźnicy oraz, w stosownych przypadkach, podmioty zarządzające terminalami mają przyjąć procedury szkolenia w zakresie niepełnosprawności, w tym instruktażu, i mają zapewnić, aby ich personel, w tym kierowcy, którzy bezpośrednio zajmują się podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżnymi, przeszli szkolenie lub instruktaż opisane w załączniku II część a) rozporządzenia.

Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami odpowiadają za spowodowaną przez siebie utratę lub uszkodzenie wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych. Utrata lub uszkodzenie podlegają odszkodowaniu ze strony przewoźnika lub podmiotu zarządzającego terminalem odpowiedzialnych za tę utratę lub uszkodzenie.

Odszkodowanie jest równe kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.

Phoca PDF

Kategoria: Polityka Społeczna
Opublikowano: wtorek, 28, maj 2013 00:00
Bernadeta Skóbel
Odsłony: 2316

Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich zakresów kompetencji mają obowiązek dostarczyć pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży. Jeżeli jest to wykonalne, informacje te są przekazywane na żądanie w przystępnych formatach.

Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich zakresów kompetencji mają zapewnić, aby pasażerowie otrzymywali odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw na mocy rozporządzenia najpóźniej w momencie odjazdu. Informacje te są dostarczane w terminalach oraz, w stosownych przypadkach, w Internecie.

Na żądanie osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej udziela się informacji, jeżeli jest to wykonalne, w przystępnych formatach. Informacje takie obejmują dane kontaktowe organu(-ów) odpowiedzialnego(-ych) za egzekwowanie przepisów wyznaczonego(-ych) przez państwo członkowskie zgodnie z art. 28 ust. 1 rozporządzenia (Polska takiego organu jeszcze nie wyznaczyła).

W celu wypełnienia obowiązku informacyjnego przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami mogą korzystać ze streszczenia przepisów rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii Europejskiej.

Przewoźnicy mają obowiązek opracowania i stosowania mechanizmu rozpatrywania skarg odnoszący się do praw i obowiązków określonych w rozporządzeniu. Jeżeli pasażer objęty rozporządzeniem chce wnieść skargę do przewoźnika, składa ją w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym usługa regularna została wykonana lub w którym usługa regularna powinna była zostać wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.

Phoca PDF