

## **Информация о правах пассажиров морского транспорта (Регламент ЕС № 1177/2010)**

### **Права, касающиеся задержки, прерывания, отмены путешествия**

В случае отмены или задержки отправления перевозчик или оператор терминала как можно скорее (не позднее, чем через 30 минут после запланированного времени отправления) информируют пассажиров о предполагаемом времени отправления и прибытия. В случае отмены или задержки отправления, которая, как ожидается, превысит 90 минут, пассажирам, как правило, предлагаются бесплатные закуски, блюда или напитки в разумных пределах относительно времени ожидания. Если возникает необходимость в ночлеге, где и когда это физически возможно, перевозчик предлагает пассажирам бесплатное адекватное размещение на борту или на берегу (на берегу это может быть ограничено до 80 евро за пассажира за ночь в течение максимум трех ночей). Это, соответственно, не применяется в тех случаях, когда пассажир был проинформирован об отмене или задержке до покупки билета или когда отмена или задержка была вызвана по вине пассажира или погодными условиями, угрожающими безопасной эксплуатации судна. В случае отмены или задержки отправления, которая, как ожидается, превысит 90 минут, перевозчик немедленно предлагает пассажирам: либо изменение маршрута до конечного пункта назначения (без дополнительных затрат), либо возмещение стоимости билета и, при необходимости, бесплатная услуга возврата в первый пункт отправления.

В случае задержки прибытия пассажиры могут потребовать компенсацию в дополнение к транспортировке. Компенсация составляет не менее 25 % от стоимости билета за задержку не менее:

- одного часа в случае запланированного путешествия продолжительностью до четырех часов;
- двух часов в случае запланированного путешествия продолжительностью от четырех до восьми часов;
- трех часов в случае запланированного путешествия продолжительностью от восьми до 24 часов;
- шести часов в случае запланированного путешествия продолжительностью более 24 часов.

Если задержка превышает вдвое время, указанное выше, то компенсация составляет 50 % от стоимости билета. Перевозчик освобождается от обязанности выплатить компенсацию, если пассажир был проинформирован об отмене или задержке до покупки билета, или если отмена или задержка была вызвана по вине пассажира или погодными условиями, угрожающими безопасной эксплуатации судна, или при возникновении чрезвычайных обстоятельств, препятствующих выполнению пассажирских перевозок, которых нельзя было разумно избежать.

Эти права не распространяются на пассажиров с открытыми билетами, если не указано время отправления, за исключением пассажиров, имеющих проездной или сезонный билет.

### **Права лиц с ограниченными возможностями и лиц с ограниченной подвижностью**

Перевозчики не могут отказать в выдаче билета или предложить билеты за дополнительную плату на основании ограниченных возможностей или ограниченной подвижности людей как таковых. Отказ возможен только в том случае, если это необходимо для соблюдения применимых требований безопасности или когда безопасная посадка, высадка или перевозка невозможны из-за конструкции судна или инфраструктуры и оборудования порта. В этом случае перевозчик объясняет причины и прилагает все разумные усилия, чтобы предложить приемлемый альтернативный транспорт.

О специальных требованиях к перевозке сообщается партнеру по договору не позднее, чем во время подписания договора перевозки. Перевозчик оказывает помощь только в том случае, если лицо с ограниченными возможностями связывается с перевозчиком или оператором терминала не позднее, чем за 48 часов до того, как потребуются помощь, и прибывает в указанное место встречи не позднее, чем за 60 минут до посадки или не менее чем за 60 минут до запланированной отправки; в противном случае перевозчик прилагает все разумные усилия, чтобы облегчить путешествие.

### **Жалобы**

Первоначально жалоба должна быть адресована перевозчику или оператору терминала в течение 2 месяцев с даты, когда путешествие было совершено или должно было быть совершено. Перевозчик или оператор терминала информирует пассажира в течение одного месяца с момента получения жалобы о любом

прогрессе в этом вопросе. Окончательный ответ должен быть предоставлен в течение двух месяцев с момента получения жалобы.

Помощь в любых дополнительных разъяснениях, которые могут потребоваться, можно получить в *sör - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr* (арбитражный орган по общественному транспорту), Fasanenstrasse 81, 10623 Берлин, тел.: + 49-30-6449933-0, kontakt@soep-online.de, <http://www.soep-online.de>.

Орган по обеспечению прав пассажиров: Eisenbahn-Bundesamt (EBA), Heinemannstrasse 6, 53175 Бонн, тел.: + 49-228-30795400, fahrgastrechte@eba.bund.de, <http://www.eba.bund.de/fahrgastrechte>.

Более подробную информацию о формулировках прав пассажиров можно найти по адресу:  
<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:32010R1177&from=DE>