

Obblighi per gli Agenti di Viaggio e i Tour Operator alla luce del Regolamento 1177/2010 sui diritti dei passeggeri che viaggiano via mare o per vie navigabili interne che entrerà in vigore a partire dal 18 Dicembre 2012

Chi	Obblighi	Scopi
Disposizioni generali		
AdV+TO	Qualora l'adempimento degli obblighi, alla luce del presente Regolamento, è stato affidato a una parte, il soggetto che ha affidato tale obbligo è responsabile degli atti e delle omissioni compiuti alla parte nell'esercizio delle sue funzioni.	Servizio passeggeri e crociere
AdV + TO	La parte che esegue le prestazioni, è soggetta alle disposizioni del presente regolamento per quanto riguarda gli obblighi affidati.	
Indeterminato	Gli obblighi previsti dal presente regolamento non possono essere derogati o limitati, in particolare di clausole derogatorie o restrittive del contratto di trasporto.	
Diritti e assistenza ai passeggeri con ridotta mobilità (PRM)		
AdV + TO	Divieto di applicare costi aggiuntivi o imporre condizioni per la prenotazione e l'emissione di biglietti per passeggeri a mobilità ridotta.	Servizio passeggeri e crociere
AdV + TO	Divieto di rifiutare di accettare una prenotazione, emettere un biglietto o di imbarcare una persona a mobilità ridotta per motivi di disabilità o mobilità ridotta, a meno che ciò sia necessario: - per soddisfare i requisiti di sicurezza stabiliti dalla legge / autorità competenti o - se il progetto della nave da passeggeri o delle infrastrutture portuali e delle attrezzature, compresi i terminali portuali, rende impossibile effettuare lo sbarco, l'imbarco o il trasporto di passeggeri a mobilità ridotta in modo sicuro o concretamente realizzabile. Obbligo di informare i PRM delle ragioni specifiche del rifiuto della prenotazione di rifiuto, dell'emissione di biglietti o dell'imbarco del PRM.	

AdV + TO	Nel caso in cui al PRM sia rifiutata la prenotazione o l'emissione di un biglietto per ragioni di cui sopra, occorre fare il possibile per garantire soluzioni e servizi alternativi o crociere gestiti dal vettore.	
Indeterminato	Quando a un PRM, che ha effettuato una prenotazione o ha un biglietto e ha comunicato le sue esigenze specifiche al momento della prenotazione o prima dell'acquisto del biglietto (in materia di alloggio, posti a sedere, servizi richiesti o la necessità di portare materiale medico) , è stato rifiutato l'imbarco sulla base del presente regolamento, questa persona e ogni persona accompagnatrice richiesti dal gestore del vettore o dal tour operator ha il diritto di ottenere: - il rimborso e se del caso, un servizio di ritorno verso il punto di partenza iniziale non appena possibile o, - un volo alternativo verso la destinazione finale senza alcun costo aggiuntivo e in condizioni analoghe.	Servizio passeggeri e crociere Eccezione: il diritto al rimborso si applica anche ai passeggeri il cui viaggio fa parte di un pacchetto, ad eccezione del diritto al rimborso qualora tale diritto sussista a norma della direttiva 90/314/CEE
AdV +TO	Laddove strettamente necessario e alle condizioni di cui sopra (requisiti di sicurezza e se il progetto della nave rende impossibile il trasporto di un PRM), il PMR potrà richiedere di essere accompagnata da un'altra persona.	Servizio passeggeri e crociere
AdV + TO	La persona accompagnatrice è trasportata gratuitamente sui servizi passeggeri.	Servizio passeggeri
AdV + TO	Obbligo di informare i PRM delle specifiche ragioni del rifiuto di accettare prenotazioni, dell'emissione biglietti, del rifiuto dell'imbarco o del rifiuto della richiesta di un accompagnatore. Su richiesta, queste ragioni devono essere comunicate per iscritto.	Servizio passeggeri e crociere
TO	Rendere disponibili le condizioni di accesso non discriminatorie applicabili al trasporto di passeggeri a mobilità ridotta e ai loro accompagnatori che viaggiano nell'ambito di un pacchetto di viaggio.	

AdV+ TO	Assicurarsi che tutte le informazioni pertinenti, comprese le prenotazioni online e le informazioni, riguardo le condizioni di trasporto, le informazioni sul viaggio e le condizioni di accesso siano rese disponibili in forma adeguata e siano accessibili per le persone a mobilità ridotta. Le persone che necessitano di assistenza dovranno ricevere la conferma di tale assistenza con ogni mezzo disponibile.	
AdV + TO	Mettere in atto misure necessarie per la richiesta e la ricezione della notifica di esigenze di assistenza per le persone a mobilità ridotta nei porti e a bordo delle navi e le loro esigenze specifiche (in materia di alloggio, posti a sedere, servizi richiesti o la necessità di portare materiale medico), in tutti i punti di vendita , anche per via telefonica e via internet.	
	Obbligo di trasferire senza ritardo le notifiche al vettore o all' operatore del terminale.	
	Obbligo di fornire ai PMR la conferma di tale assistenza.	

Definizioni:

- agente di viaggio: un rivenditore che agisce per conto del passeggero o dell'operatore turistico nella conclusione di contratti di trasporto;
- operatore turistico: un organizzatore o un rivenditore,diverso dal vettore, ai sensi dell'articolo 2, paragrafi 2 e 3,della direttiva 90/314/CEE;
- persona con disabilità o persona a mobilità ridotta: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto,a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria,permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o di qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età,e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;
- servizio passeggeri: un servizio di trasporto commerciale di passeggeri via mare o per vie navigabili interne effettuato secondo un orario pubblicato;
- crociera: servizio di trasporto via mare o per vie navigabili interne effettuato esclusivamente a fini di svago o ricreazione,completato da alloggio e altri servizi, di durata superiore a due giorni con pernottamento a bordo;

Ambito di applicazione:

Il presente regolamento si applica ai passeggeri che viaggiano:

- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;
- con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato nel territorio di uno Stato membro;

Il regolamento si applica parzialmente in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio di uno Stato membro, tuttavia, alcuni articoli non si applicano .

Il presente regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano:

- su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri;

su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata; alle escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere; oppure

su navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

Eccezioni:

- Gli Stati membri possono per un periodo di due anni a decorrere dal 18 dicembre 2012, esonerare dall'applicazione del presente regolamento le navi della navigazione marittima di stazza inferiore a 300 tonnellate lorde, utilizzate nei trasporti interni, a condizione che i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano adeguatamente garantiti dalla legislazione nazionale.
- Gli Stati membri possono esonerare dall'applicazione del presente regolamento i servizi passeggeri previsti dagli obblighi di servizio pubblico o da contratti di servizio pubblico o dai servizi integrati, purché i diritti dei passeggeri a norma del presente regolamento siano garantiti in modo comparabile dalla legislazione nazionale.

NOTA BENE:

Questi i principali obblighi che ricadono sugli Agenti di Viaggio e sui Tour Operator:

- nessuna discriminazione per quanto riguarda le condizioni di trasporto offerte ai passeggeri;
- nessuna discriminazione e garanzie di assistenza ai passeggeri disabili o con ridotta mobilità fisica;
- riconoscimento dei diritti dei passeggeri in caso di ritardi o cancellazioni;
- obbligo di fornire informazioni minime ai passeggeri;
- gestione dei reclami;
- obblighi generali di applicazione della normativa.

L'ECTAA ha avuto un ruolo decisivo per evitare contraddizioni e sovrapposizioni tra questo Regolamento e la Direttiva "pacchetti", assicurando che i passeggeri marittimi non ottengano rimborsi o viaggi alternativi in caso di ritardi/cancellazioni e assistenza in caso di ritardi (la quale è già garantita a bordo della nave).