

## I

(Actos legislativos)

## REGLAMENTOS

**REGLAMENTO (UE) N° 1177/2010 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO****de 24 de noviembre de 2010****sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2006/2004****(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea y, en particular, su artículo 91, apartado 1, y su artículo 100, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario <sup>(2)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) La Unión debe orientar su intervención en el sector del transporte por mar y por vías navegables a garantizar, entre otros objetivos, un alto nivel de protección de los pasajeros comparable al de otros modos de transporte. Además, han de tenerse plenamente en cuenta las exigencias de la protección de los consumidores en general.

- (2) Habida cuenta de que los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables son la parte más débil en el contrato de transporte, es necesario proporcionar a todos esos pasajeros un nivel mínimo de protección. Nada debe impedir que los transportistas ofrezcan a los pasajeros condiciones contractuales más favorables que las establecidas en el presente Reglamento. Al mismo tiempo, el presente Reglamento no pretende interferir en las relaciones comerciales entre empresas relativas al transporte de mercancías. En particular, los acuerdos entre camioneros y transportistas no deben considerarse contratos de transporte a los efectos del presente Reglamento y, por lo tanto, no deben otorgar ni al camionero ni a sus empleados ningún derecho a indemnización en virtud del presente Reglamento en caso de retrasos.

- (3) La protección de los pasajeros debe cubrir no solo los servicios de pasaje entre puertos situados en el territorio de los Estados miembros, sino también entre esos puertos y los situados fuera de su territorio, teniendo en cuenta el riesgo de distorsión de la competencia en el mercado del transporte de pasajeros. Por consiguiente, a los efectos del presente Reglamento, el término «transportista de la Unión» debe interpretarse en el sentido más amplio posible, aunque sin afectar a otros actos jurídicos de la Unión, como el Reglamento (CEE) n° 4056/86 del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, por el que se determinan las modalidades de aplicación de los artículos 85 y 86 del Tratado a los transportes marítimos <sup>(3)</sup>, y el Reglamento (CEE) n° 3577/92 del Consejo, de 7 de diciembre de 1992, por el que se aplica el principio de libre prestación de servicios a los transportes marítimos dentro de los Estados miembros (cabotaje marítimo) <sup>(4)</sup>.

<sup>(1)</sup> DO C 317 de 23.12.2009, p. 89.

<sup>(2)</sup> Posición del Parlamento Europeo de 23 de abril de 2009 (DO C 184 E de 8.7.2010, p. 293), Posición del Consejo en primera lectura de 11 de marzo de 2010 (DO C 122 E de 11.5.2010, p. 19), Posición del Parlamento Europeo de 6 de julio de 2010 (no publicada aún en el Diario Oficial) y Decisión del Consejo de 11 de octubre de 2010.

<sup>(3)</sup> DO L 378 de 31.12.1986, p. 4.

<sup>(4)</sup> DO L 364 de 12.12.1992, p. 7.

- (4) El mercado interior de servicios de pasaje por mar y por vías navegables debe beneficiar al conjunto de los ciudadanos. Por consiguiente, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida por motivo de incapacidad funcional, de edad o de cualquier otro factor deben tener oportunidades comparables a las de otros ciudadanos para utilizar los servicios de pasaje y los cruceros. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen los mismos derechos que todos los demás ciudadanos por lo que respecta a la libertad de circulación, la libertad de elección y la no discriminación.
- (5) Los Estados miembros deben promover el uso del transporte público y de los billetes integrados a fin de optimizar la utilización e interoperabilidad de los distintos modos y operadores de transporte.
- (6) De conformidad con el artículo 9 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y a fin de asegurar que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida disfruten de unas oportunidades de viajar por mar y por vías navegables comparables a las de los demás ciudadanos, es preciso establecer normas que impidan su discriminación y les garanticen asistencia durante esos viajes. Por tanto, se debe aceptar el transporte de esas personas, pudiendo solo denegárselo cuando existan motivos justificados por razones de seguridad y establecidos por las autoridades competentes. Dichas personas deben disponer de asistencia en los puertos y a bordo de los buques de pasaje. Los objetivos de inclusión social exigen que esa asistencia sea gratuita. Los transportistas deben determinar las condiciones de acceso, preferentemente mediante el sistema de normalización europeo.
- (7) A la hora de decidir el diseño de los nuevos puertos y terminales o cuando se efectúen reformas importantes, los organismos responsables de esas instalaciones deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, en particular en lo relativo a la accesibilidad, prestando especial atención a las obligaciones derivadas del «diseño para todos». Los transportistas deben tener en cuenta esas necesidades a la hora de diseñar nuevos buques de pasaje y de reformar los existentes de conformidad con la Directiva 2006/87/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, por la que se establecen las prescripciones técnicas de las embarcaciones de la navegación interior <sup>(1)</sup>, y con la Directiva 2009/45/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 6 de mayo de 2009, sobre las reglas y normas de seguridad aplicables a los buques de pasaje <sup>(2)</sup>.
- (8) La asistencia dispensada en los puertos situados en el territorio de un Estado miembro debe permitir, entre otras cosas, el desplazamiento de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida desde un punto designado de llegada a un puerto hasta el buque de pasaje, y desde el buque de pasaje hasta un punto designado de salida de un puerto, incluido el embarque y el desembarque.
- (9) Al organizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, y la formación del personal asistente, los transportistas deben cooperar con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad o con movilidad reducida. En esta labor han de tener en cuenta asimismo las disposiciones pertinentes del Convenio Internacional y del Código sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar, así como la Recomendación de la Organización Marítima Internacional (OMI) sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad.
- (10) Las disposiciones relativas al embarque de personas con discapacidad o con movilidad reducida se entienden sin perjuicio de las normas generales aplicables al embarque de pasajeros establecidas en virtud de la normativa internacional, de la Unión o nacional en vigor.
- (11) Los actos jurídicos de la Unión en materia de derechos de los pasajeros deben tener en cuenta las necesidades de estos, en particular de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, para el uso de diferentes modos de transporte y para el transbordo fluido entre diferentes modos, con arreglo a la normativa de seguridad aplicable a la navegación de buques.
- (12) Los pasajeros deben ser informados adecuadamente en caso de cancelación o retraso de algún servicio de pasaje o de un crucero. Esa información debe permitir a los pasajeros tomar las medidas oportunas y, en caso necesario, obtener información sobre las conexiones alternativas.
- (13) Es preciso reducir las molestias sufridas por los pasajeros como consecuencia de la cancelación o el grave retraso de su viaje. Con ese fin, es necesario atender adecuadamente a los pasajeros, quienes deben poder cancelar su viaje y obtener el reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias. Un alojamiento adecuado para los pasajeros no tiene por qué consistir en una habitación de hotel, sino que puede también ser cualquier otro alojamiento disponible, dependiendo en particular de las circunstancias que rodeen a cualquier situación específica, de los vehículos de los pasajeros y de las características del buque. En este sentido, en los casos debidamente justificados de circunstancias urgentes y extraordinarias, el transportista debe poder aprovechar plenamente las instalaciones pertinentes disponibles, en colaboración con las autoridades civiles.

<sup>(1)</sup> DO L 389 de 30.12.2006, p. 1.

<sup>(2)</sup> DO L 163 de 25.6.2009, p. 1.

- (14) En caso de cancelación o retraso de algún servicio de pasaje, los transportistas deben proporcionar a los pasajeros el pago de indemnizaciones basadas en un porcentaje del precio del billete, salvo cuando la cancelación o el retraso se deban a condiciones meteorológicas que pongan en peligro la seguridad de la navegación del buque o a circunstancias extraordinarias imposibles de evitar aun cuando se hubiesen adoptado todas las medidas oportunas.
- (15) Conforme a los principios generalmente aceptados debe incumbir a los transportistas la carga de la prueba de que la cancelación o el retraso fueron consecuencia de tales condiciones meteorológicas o circunstancias extraordinarias.
- (16) Entre las condiciones meteorológicas que ponen en peligro la seguridad de la navegación del buque cabe señalar, de manera no exhaustiva, vientos fuertes, mar agitado, corriente fuerte, condiciones difíciles debido a la presencia de hielo, niveles de agua extremadamente altos o bajos, huracanes, tornados e inundaciones.
- (17) Entre las circunstancias extraordinarias cabe señalar, de manera no exhaustiva, catástrofes naturales (como incendios y terremotos), atentados terroristas, guerras y conflictos armados militares o civiles, insurrecciones, confiscaciones militares o ilegales, conflictos laborales, desembarco de personas enfermas, heridas o fallecidas, operaciones de búsqueda y rescate en el mar o vías navegables, medidas necesarias para proteger el medio ambiente, decisiones adoptadas por los organismos encargados del tráfico o por las autoridades portuarias, o decisiones adoptadas por las autoridades competentes en lo que se refiere al orden público y la seguridad, así como la cobertura de las necesidades de transporte urgente.
- (18) Los transportistas —con la participación de las partes interesadas, las asociaciones profesionales y las asociaciones de defensa de los consumidores, los pasajeros, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida— deben cooperar a fin de adoptar medidas a nivel nacional o europeo que mejoren la asistencia a los pasajeros cuyo viaje se haya visto interrumpido, especialmente en caso de grave retraso o cancelación del viaje. Se ha de informar sobre estas medidas a los organismos nacionales de ejecución.
- (19) El Tribunal de Justicia de la Unión Europea ya ha declarado que los problemas causantes de cancelaciones o retrasos solamente pueden quedar cubiertos por el concepto de circunstancias extraordinarias en la medida en que se deriven de circunstancias que no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista de que se trate y escapen al control efectivo de dicho transportista. Es preciso señalar que las condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del buque son perfectamente ajenas al control efectivo del transportista.
- (20) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de los derechos de los pasajeros establecidos por la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados <sup>(1)</sup>. El presente Reglamento no debe aplicarse en caso de que un circuito combinado se cancele por motivos ajenos a la cancelación del servicio de pasaje o del crucero.
- (21) Los pasajeros deben ser plenamente informados, en un formato accesible para todos, de los derechos que les confiere el presente Reglamento, a fin de poder ejercitarlos efectivamente. Los derechos de los pasajeros deben incluir la recepción de información sobre el servicio de pasaje o crucero antes del viaje y durante su transcurso. Toda la información esencial que se facilite a los pasajeros debe presentarse también en formatos accesibles para las personas con discapacidad o con movilidad reducida, y dichos formatos accesibles deben permitir a los pasajeros acceder a la misma información utilizando texto, braille, y formatos de audio, vídeo o electrónicos.
- (22) Los pasajeros deben poder ejercitar sus derechos mediante procedimientos de reclamación adecuados y accesibles habilitados por los transportistas y los operadores de terminal en sus respectivos ámbitos de competencia, o, en su caso, mediante la presentación de reclamaciones al organismo u organismos designados a tal fin por el Estado miembro de que se trate. Los transportistas y los operadores de terminal deben responder dentro de un plazo previamente definido a las reclamaciones de los pasajeros, teniendo presente que la pasividad ante una reclamación podría esgrimirse contra ellos.
- (23) Teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por los Estados miembros para la presentación de reclamaciones, una reclamación relativa a la asistencia en un puerto o a bordo de un buque debe presentarse preferentemente ante el organismo o los organismos designados para la aplicación del presente Reglamento en el Estado miembro en el que esté situado el puerto de embarque y, para los transportes de pasajeros de un tercer país, en el Estado miembro en el que esté situado el puerto de desembarque.
- (24) Los Estados miembros deben asegurar el cumplimiento del presente Reglamento y designar al organismo u organismos competentes para llevar a cabo la supervisión y la aplicación del mismo. Ello no afecta al derecho de los pasajeros a recurrir a los tribunales a fin de obtener reparación con arreglo al Derecho nacional.
- (25) El organismo o los organismos designados para la ejecución del presente Reglamento deben ser independientes de todo interés comercial. Cada Estado miembro debe designar al menos un organismo que, cuando proceda, esté

<sup>(1)</sup> DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

autorizado y tenga la capacidad de examinar reclamaciones individuales y de facilitar la solución de litigios. Los pasajeros deben tener derecho a recibir, dentro de un plazo razonable, una respuesta documentada del organismo designado. Dada la importancia que para la aplicación del presente Reglamento reviste una estadística fiable, en particular para garantizar una aplicación coherente en toda la Unión, los informes elaborados por estos organismos deben, en la medida de lo posible, incluir estadísticas sobre las reclamaciones y su desenlace.

- (26) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurar la aplicación de esas sanciones. Estas sanciones deben ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.
- (27) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, garantizar a los pasajeros un alto nivel de protección y asistencia en todos los Estados miembros y asegurar que los agentes económicos operen en condiciones armonizadas en el mercado interior, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, debido a las dimensiones y los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en ese mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar esos objetivos.
- (28) La aplicación del presente Reglamento debe basarse en el Reglamento (CE) n° 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de octubre de 2004, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales encargadas de la aplicación de la legislación de protección de los consumidores («Reglamento sobre la cooperación en materia de protección de los consumidores») <sup>(1)</sup>. Procede, por lo tanto, modificar dicho Reglamento en consecuencia.
- (29) La Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>(2)</sup>, debe respetarse y aplicarse estrictamente a fin de garantizar que se respeta la privacidad de las personas físicas y jurídicas, y que tanto la información como los informes requeridos se destinan exclusivamente a cumplir las obligaciones establecidas en el presente Reglamento y no se utilizan en contra de dichas personas.
- (30) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, tal como menciona el artículo 6 del Tratado de la Unión Europea.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

<sup>(1)</sup> DO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

<sup>(2)</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

## CAPÍTULO I

### DISPOSICIONES GENERALES

#### Artículo 1

##### Objeto

El presente Reglamento establece normas aplicables al transporte por mar y por vías navegables en lo que respecta a:

- a) la no discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas;
- b) la no discriminación de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y la prestación de asistencia a esas personas;
- c) los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso;
- d) la información mínima que debe facilitarse a los pasajeros;
- e) la tramitación de reclamaciones;
- f) normas generales en materia de ejecución.

#### Artículo 2

##### Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a los pasajeros que utilicen:
  - a) servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro;
  - b) servicios de pasaje cuyo puerto de embarque esté situado fuera del territorio de un Estado miembro y cuyo puerto de desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro, siempre que el operador del servicio sea un transportista de la Unión con arreglo a lo definido en el artículo 3, letra e);
  - c) un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro. No obstante, no se aplicarán a estos pasajeros el artículo 16, apartado 2, los artículos 18 y 19 y el artículo 20, apartados 1 y 4.
2. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen:
  - a) en buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros;
  - b) en buques en los que la tripulación responsable del funcionamiento del buque esté compuesta por tres personas como máximo o cuyo servicio de pasaje en su totalidad cubra una distancia inferior a 500 metros, en un solo sentido;
  - c) en circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros, o

d) en buques no propulsados por medios mecánicos, así como en buques originales y reproducciones singulares de buques de pasaje históricos proyectados antes de 1965 y contruidos predominantemente con los materiales de origen, autorizados a transportar hasta 36 pasajeros.

3. Durante un período de dos años a partir del 18 de diciembre de 2012, los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del presente Reglamento a los buques marítimos de menos de 300 toneladas de registro bruto dedicados al transporte nacional, siempre que los derechos de los pasajeros a los que se aplica el presente Reglamento estén debidamente garantizados en el Derecho nacional.

4. Los Estados miembros podrán excluir de la aplicación del presente Reglamento a los servicios de pasaje cubiertos por obligaciones de servicio público, contratos de servicio público o servicios integrados, siempre que los derechos de los pasajeros a los que se aplica el presente Reglamento estén garantizados de forma similar en el Derecho nacional.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2006/87/CE y en la Directiva 2009/45/CE, ninguna disposición del presente Reglamento se entenderá en el sentido de que constituye un requisito técnico que imponga a los transportistas, operadores de terminales u otras entidades, obligación alguna de modificar o sustituir sus buques, infraestructuras, puertos o terminales portuarias.

### Artículo 3

#### Definiciones

A los efectos del presente Reglamento se entenderá por:

- a) «persona con discapacidad» o «persona con movilidad reducida»: cualquier persona cuya movilidad para utilizar el transporte se halla reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiere una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;
- b) «territorio de un Estado miembro»: territorio al que se aplica el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea tal como se indica en su artículo 355, en las condiciones que en él se fijan;
- c) «condiciones de acceso»: normas, orientaciones e información pertinentes relativas a la accesibilidad de las terminales portuarias y de los buques, incluidas sus instalaciones para las personas con discapacidad o con movilidad reducida;
- d) «transportista»: persona física o jurídica (distinta de un operador turístico, una agencia de viajes o un proveedor de billetes) que ofrece transporte al público en general mediante servicios de pasaje o cruceros;
- e) «transportista de la Unión»: todo transportista establecido en el territorio de un Estado miembro o que ofrece transporte mediante servicios de pasaje con destino al territorio de un Estado miembro o a partir del mismo;
- f) «servicio de pasaje»: servicio comercial de transporte de pasajeros por mar o por vías navegables realizado conforme a un horario hecho público;
- g) «servicios integrados»: servicios de transporte interconectados dentro de un área geográfica determinada que cuentan con un único servicio de información, de expedición de billetes y un solo horario;
- h) «transportista ejecutor»: persona distinta del transportista y que efectúa de hecho, total o parcialmente, el transporte;
- i) «vías navegables»: masa, o sistema de masas interconectadas, de aguas interiores navegables, de carácter natural o artificial, que se utilizan para transporte, como lagos, ríos o canales o cualquier combinación de estos;
- j) «puerto»: lugar o zona geográfica que se ha habilitado y dotado de instalaciones para permitir la recepción de buques en los que los pasajeros pueden embarcar, o de los que pueden desembarcar, de forma regular;
- k) «terminal portuaria»: terminal, dotada como personal de un transportista o un operador de terminal, de un puerto que cuenta con instalaciones, como mostradores de facturación, taquillas de venta de billetes o salas de espera, y con personal para el embarque y el desembarque de pasajeros que viajan en servicios de pasaje o en un crucero;
- l) «buque»: nave utilizada para la navegación por mar o por vías navegables;
- m) «contrato de transporte»: contrato de transporte entre un transportista y un pasajero para la prestación de uno o varios servicios de pasaje o cruceros;
- n) «billete»: documento válido u otra prueba de un contrato de transporte;
- o) «proveedor de billetes»: cualquier detallista que celebre contratos de transporte por cuenta de un transportista;
- p) «agencia de viajes»: cualquier detallista que actúe en nombre de un pasajero o de un operador turístico para celebrar contratos de transporte;
- q) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto de los transportistas, conforme a las definiciones del artículo 2, apartados 2 y 3, de la Directiva 90/314/CEE;
- r) «reserva»: reserva de una salida específica de un servicio de pasaje o de un crucero;

- s) «operador de terminal»: organismo público o privado ubicado en el territorio de un Estado miembro que sea responsable de la administración y la gestión de una terminal portuaria;
- t) «crucero»: servicio de transporte por mar o por vías navegables realizado exclusivamente con fines de placer o recreativos, completado con alojamiento y otros servicios, con estancia a bordo superior a dos noches;
- u) «suceso relacionado con la navegación»: naufragio, zozobra, abordaje o varada del buque, explosión o incendio en él, o deficiencia del mismo.

#### Artículo 4

##### **Billetes y condiciones contractuales no discriminatorias**

1. Los transportistas expedirán un billete al pasajero, a menos que, según el Derecho nacional, otros documentos den derecho al transporte. El billete podrá ser expedido en formato electrónico.
2. Sin perjuicio de las tarifas sociales, las condiciones contractuales y las tarifas aplicadas por los transportistas u otros proveedores de billetes se ofrecerán al público en general sin discriminación alguna, directa o indirecta, basada en la nacionalidad del cliente final o en el lugar de establecimiento de los transportistas o proveedores de billetes en la Unión.

#### Artículo 5

##### **Otras partes ejecutantes**

1. Si el cumplimiento de las obligaciones que se derivan del presente Reglamento ha sido confiado al transportista ejecutor, al proveedor de billetes o a cualquier otra persona, el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el operador de terminal que haya delegado tales obligaciones serán, no obstante, responsables de las acciones y omisiones de dicha parte ejecutante, en el marco de sus funciones.
2. Además de lo dispuesto en el apartado 1, la parte a la que el transportista, la agencia de viajes, el operador turístico o el operador de terminal hayan encomendado el cumplimiento de una obligación estará sujeta a lo dispuesto en el presente Reglamento, incluidas las disposiciones sobre responsabilidades y excepciones, en lo que se refiere a la obligación encomendada.

#### Artículo 6

##### **Inadmisibilidad de las exenciones**

Los derechos y las obligaciones derivados del presente Reglamento no podrán ser objeto de exención o limitación, en particular mediante la introducción de cláusulas de exención o de cláusulas restrictivas en el contrato de transporte.

## CAPÍTULO II

### **DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y DE LAS PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

#### Artículo 7

##### **Derecho al transporte**

1. Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar una reserva, a expedir o facilitar de otro modo un billete ni a embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero como tales.
2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin costes adicionales en las mismas condiciones que al resto de los pasajeros.

#### Artículo 8

##### **Excepciones y condiciones especiales**

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 7, apartado 1, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos podrán negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o con movilidad reducida, a expedirle o facilitarle de otro modo un billete, o denegarle el embarque:
  - a) a fin de dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por el Derecho internacional, de la Unión o nacional, o para dar cumplimiento a los requisitos de seguridad establecidos por las autoridades competentes;
  - b) si el diseño del buque de pasaje o las infraestructuras y equipos portuarios, incluidas las terminales portuarias, imposibilitan que se lleve a cabo de forma segura u operativamente viable el embarque, el desembarque o el transporte de la persona en cuestión.
2. En caso de denegarse la aceptación de una reserva o la expedición o cualquier otra facilitación de un billete por los motivos mencionados en el apartado 1, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos deberán adoptar todas las medidas a su alcance para proponer a la persona de que se trate un transporte alternativo aceptable en un servicio de pasaje o en un crucero operado por el transportista.
3. Cuando a una persona con discapacidad o con movilidad reducida, que tenga una reserva o posea un billete y haya cumplido los requisitos contemplados en el artículo 11, apartado 2, se le deniegue, no obstante, el embarque sobre la base de lo dispuesto en el presente Reglamento, se dará a dicha persona y a toda persona que la acompañe según se menciona en el apartado 4 del presente artículo la posibilidad de elegir entre el derecho al reembolso y el transporte alternativo contemplados en el anexo I. El derecho a optar por un viaje de vuelta o un transporte alternativo estará condicionado a que se cumplan todos los requisitos en materia de seguridad.

4. Si resultase estrictamente necesario y en virtud de las condiciones establecidas en el apartado 1, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos podrán exigir que una persona con discapacidad o con movilidad reducida vaya acompañada por otra persona capaz de facilitarle la asistencia requerida. Por lo que se refiere a los servicios de pasaje, el transporte de esta persona acompañante será gratuito.

5. Cuando los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos se acojan a lo dispuesto en los apartados 1 a 4, deberán informar inmediatamente de los motivos específicos de su actuación a la persona con discapacidad o con movilidad reducida. Previa solicitud, dichos motivos se notificarán por escrito a la persona con discapacidad o con movilidad reducida a más tardar cinco días hábiles después de la solicitud. En caso de denegación, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1, letra a), se hará referencia a los requisitos aplicables en materia de seguridad.

#### Artículo 9

### Accesibilidad e información

1. En colaboración con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad o a las personas con movilidad reducida, los transportistas y los operadores de terminal establecerán o mantendrán, cuando proceda a través de sus organizaciones, unas condiciones de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de dichas personas y de sus acompañantes. Las condiciones de acceso se comunicarán, si así se solicita, a los organismos nacionales de ejecución.

2. Los transportistas y los operadores de terminal pondrán a disposición del público, materialmente o en Internet, en formatos accesibles si así se solicita, las condiciones de acceso indicadas en el apartado 1 en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros. Se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

3. Los operadores turísticos pondrán a disposición del público las condiciones de acceso indicadas en el apartado 1 que apliquen a los trayectos incluidos en los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados que organicen, vendan o pongan a la venta.

4. Los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos se asegurarán de que toda la información pertinente sobre las condiciones del transporte, el viaje y las condiciones de acceso, incluidos los servicios de reserva e información en línea, se halle disponible en formatos apropiados y accesibles para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida. Aquellas personas que precisen asistencia deberán recibir confirmación por cualquier medio disponible, incluyendo los electrónicos o el servicio de mensajes cortos (SMS).

#### Artículo 10

### Derecho de asistencia en los puertos y a bordo de los buques

Sin perjuicio de las condiciones de acceso establecidas en el artículo 9, apartado 1, los transportistas y los operadores de terminal, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, prestarán

asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, según se especifica en los anexos II y III, en los puertos, incluido el embarque y desembarque, y a bordo de los buques. La asistencia se adaptará, en la medida de lo posible, a las necesidades individuales de la persona con discapacidad o con movilidad reducida.

#### Artículo 11

### Condiciones en las que se prestará asistencia

1. Los transportistas y los operadores de terminal, en sus ámbitos de competencia respectivos, prestarán asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, tal como se establece en el artículo 10, siempre que:

- a) se notifique al transportista o al operador de terminal, por cualquier medio disponible, incluidos los electrónicos o el SMS, la necesidad de asistencia a dichas personas, a más tardar 48 horas antes de que se requiera esa asistencia, a no ser que se haya acordado un plazo más breve entre el pasajero y el transportista o el operador de terminal, y
- b) la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida se presente en el puerto o en el punto designado a que se refiere el artículo 12, apartado 3:
  - i) a la hora determinada por escrito por el transportista, no más de 60 minutos antes de la hora de embarque anunciada, o
  - ii) si no se ha determinado hora de embarque alguna, como mínimo 60 minutos antes de la hora de salida anunciada, a no ser que se haya acordado un plazo más breve entre el pasajero y el transportista o el operador de terminal.

2. Además de lo dispuesto en el apartado 1, las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida deberán notificar al transportista, en el momento de efectuar la reserva o antes de la compra del billete, sus necesidades específicas de alojamiento, asiento o los servicios requeridos o sus necesidades de llevar un equipo médico, siempre que dichas necesidades se conozcan en tal momento.

3. Las notificaciones hechas con arreglo al apartado 1, letra a), y al apartado 2 podrán remitirse siempre a la agencia de viajes o al operador turístico al que se haya comprado el billete. Cuando el billete permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación, siempre que se facilite información adecuada acerca de los horarios de los sucesivos viajes. El pasajero recibirá una confirmación en la que se declarará que se han notificado debidamente las necesidades de asistencia de acuerdo con el apartado 1, letra a), y el apartado 2.

4. Cuando no se efectúe notificación alguna con arreglo al apartado 1, letra a), y al apartado 2, los transportistas y los operadores de terminal deberán adoptar, no obstante, cuantas medidas estén a su alcance para asegurar que se presta la asistencia que permita a la persona con discapacidad o con movilidad reducida embarcar, desembarcar y viajar en el buque.

5. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida vaya acompañada por un perro de asistencia reconocido, este será alojado junto con dicha persona, siempre que el transportista, agencia de viajes u operador turístico haya sido notificado al respecto de conformidad con las disposiciones nacionales aplicables al transporte de perros de asistencia reconocidos a bordo de los buques de pasaje, si existen tales disposiciones.

#### Artículo 12

##### Recepción de notificaciones y designación de puntos de encuentro

1. Los transportistas, operadores de terminal, agencias de viajes y operadores turísticos tomarán las medidas necesarias para facilitar que la solicitud de las notificaciones y la recepción de las notificaciones se hagan de conformidad con el artículo 11, apartado 1, letra a), y apartado 2. Esa obligación será exigible en todos sus puntos de venta, incluida la venta por teléfono y por Internet.

2. Si las agencias de viajes o los operadores turísticos reciben la notificación a que se refiere el apartado 1, remitirán la información sin demora, en las horas normales de oficina, al transportista o al operador de terminal.

3. Los transportistas y los operadores de terminal designarán un punto dentro o fuera de las terminales portuarias en los que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan anunciar su llegada y solicitar asistencia. En ese punto, que estará claramente señalizado, se ofrecerá información básica en formatos accesibles relativa a la terminal portuaria y la asistencia prestada.

#### Artículo 13

##### Normas de calidad de la asistencia

1. Los operadores de terminal y los transportistas que operen en terminales portuarias o presten servicios de pasaje y que tengan un tráfico comercial total superior a los 100 000 pasajeros durante el año civil precedente fijarán, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, normas de calidad aplicables a la asistencia indicada en los anexos II y III, y determinarán, en su caso a través de sus organizaciones, los recursos necesarios para su cumplimiento, en cooperación con las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

2. Al establecer normas de calidad se tendrán plenamente en cuenta las políticas y los códigos de conducta internacionalmente reconocidos para la facilitación del transporte de personas con discapacidad o con movilidad reducida y, en particular, la Recomendación de la OMI sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasaje para atender a las personas de edad avanzada o con discapacidad.

3. Los operadores de terminal y los transportistas pondrán a disposición del público, materialmente o en Internet, las normas de calidad indicadas en el apartado 1 en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros.

#### Artículo 14

##### Formación e instrucciones

No obstante lo dispuesto en el Convenio Internacional y en el Código sobre Normas de Formación, Titulación y Guardia para la Gente de Mar y en los reglamentos adoptados en virtud del Convenio revisado relativo a la navegación del Rin y el Convenio relativo al régimen de navegación en el Danubio, los transportistas y, si procede, los operadores de terminales establecerán procedimientos de formación en materia de discapacidad, incluidas instrucciones, y garantizarán que:

- a) su personal, incluido el empleado por cualquier otra parte ejecutante, que preste asistencia directa a las personas con discapacidad o con movilidad reducida haya recibido la formación o las instrucciones adecuadas descritas en el anexo IV, partes A y B;
- b) su personal que sea por lo demás responsable de la reserva y venta de los billetes o del embarque y desembarque, incluido el personal empleado por cualquier otra parte ejecutante, haya recibido la formación o las instrucciones adecuadas descritas en el anexo IV, parte A, y
- c) las categorías de personal a que se refieren las letras a) y b) mantengan sus competencias, por ejemplo mediante instrucciones o cursillos de actualización cuando proceda.

#### Artículo 15

##### Indemnización correspondiente al equipo de movilidad u otro equipo específico

1. Los transportistas y los operadores de terminal serán responsables de las pérdidas originadas por el extravío o los daños sufridos por el equipo de movilidad u otro equipo específico utilizado por una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida, siempre que el suceso que haya originado las pérdidas sea imputable a una falta o negligencia del transportista o del operador de terminal. Se presumirá la culpa o negligencia del transportista cuando las pérdidas hayan sido resultado de un suceso relacionado con la navegación.

2. La indemnización a que se refiere el apartado 1 equivaldrá al valor de sustitución del equipo correspondiente o, cuando proceda, al coste de la reparación.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando se aplique el artículo 4 del Reglamento (CE) n° 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente <sup>(1)</sup>.

4. Además, se tomarán las medidas necesarias para proporcionar rápidamente el equipo de sustitución temporal que constituya una alternativa adecuada.

<sup>(1)</sup> DO L 131 de 28.5.2009, p. 24.

## CAPÍTULO III

**OBLIGACIONES DE LOS TRANSPORTISTAS Y DE LOS OPERADORES DE LAS TERMINALES EN CASO DE INTERRUPCIÓN DEL VIAJE***Artículo 16***Información en caso de cancelación o retraso de salidas**

1. En los supuestos de cancelación o de retraso de la salida de un servicio de pasaje o de un crucero, el transportista o, en su caso, el operador de terminal, informarán de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida programada, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias o si es posible a los pasajeros que partan de los puertos, y les informarán también de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de esta información.
2. En caso de que los pasajeros pierdan un servicio de conexión de transporte debido a una cancelación o a un retraso, el transportista o, en su caso, el operador de terminal, adoptarán cuantas medidas estén a su alcance para informarles sobre las conexiones alternativas.
3. El transportista o, en su caso, el operador de terminal, velarán por que las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida reciban en formatos accesibles la información exigida en virtud de los apartados 1 y 2.

*Artículo 17***Asistencia en caso de cancelación o retraso de salidas**

1. Cuando un transportista prevea que la salida de un servicio de pasaje o de un crucero vaya a cancelarse o a retrasarse más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada, ofrecerá a los pasajeros que partan de las terminales portuarias aperitivos, comida y refrescos gratuitos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar, siempre que estén disponibles o si pueden suministrarse razonablemente.
2. En el supuesto de cancelación o de retraso en la salida que requiera una estancia de una o varias noches o una estancia suplementaria a la prevista por el pasajero, el transportista, siempre y cuando sea materialmente posible, ofrecerá de forma gratuita un alojamiento adecuado, a bordo o en tierra, a los pasajeros que partan de las terminales portuarias, así como el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento, además de los aperitivos, las comidas o los refrigerios indicados en el apartado 1. El transportista podrá limitar a 80 EUR por noche y por pasajero, para un máximo de tres noches, el coste total del alojamiento en tierra, limitación que no incluirá el transporte de ida y vuelta entre la terminal portuaria y el lugar de alojamiento.
3. Al aplicar lo dispuesto en los apartados 1 y 2, el transportista prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida y, en su caso, los acompañantes.

*Artículo 18***Transporte alternativo y reembolso en caso de cancelación o retraso de salidas**

1. Cuando un transportista prevea que un servicio de pasaje vaya a ser cancelado o a retrasarse más de 90 minutos con respecto a su hora de salida programada a partir de una terminal portuaria, se ofrecerá inmediatamente a los pasajeros la posibilidad de escoger entre:
  - a) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional;
  - b) el reembolso del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente.
2. Cuando un servicio de pasaje sea cancelado o sufra un retraso superior a 90 minutos en su salida de un puerto, los pasajeros tendrán derecho a dicha conducción o al reembolso por el transportista del precio del billete.
3. El pago del reembolso previsto en el apartado 1, letra b), y el apartado 2 se efectuará en un plazo de siete días, en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria o cheque por el valor del coste íntegro del billete —al precio al que se compró— correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el viaje ha perdido razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero. Con el acuerdo del pasajero, el reembolso total del billete podrá efectuarse mediante vales u otros servicios por un importe equivalente a la tarifa a la que se compró, siempre que las condiciones sean flexibles, en particular con respecto al período de validez y al destino.

*Artículo 19***Indemnización por el precio del billete en caso de retraso en la llegada**

1. Sin renunciar a su derecho al transporte, los pasajeros podrán solicitar al transportista una indemnización cuando la llegada a su destino, con arreglo al contrato de transporte, pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización será el 25 % del precio del billete para los retrasos de como mínimo:
  - a) una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
  - b) dos horas en el caso de viajes programados de duración superior a cuatro horas, pero igual o inferior a ocho horas;
  - c) tres horas en el caso de viajes programados de duración superior a ocho horas, pero igual o inferior a 24 horas, o
  - d) seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Si el retraso es superior al doble del tiempo indicado en las letras a) a d), la indemnización corresponderá al 50 % del precio del billete.

2. Los pasajeros titulares de un pase de transporte o abono de temporada que sufran repetidamente retrasos a la llegada durante su período de validez podrán reclamar una indemnización adecuada de conformidad con las disposiciones del transportista en materia de indemnización. Estas disposiciones fijarán los criterios aplicables a los retrasos a la llegada y al cálculo de las indemnizaciones.

3. La indemnización se calculará en relación con el precio que el viajero abonó realmente por el servicio de pasaje que ha sufrido el retraso.

4. Si el contrato de transporte se refiere a un viaje de ida y vuelta, la indemnización por retraso a la llegada, ya sea en el trayecto de ida o en el de vuelta, se calculará en relación con el 50 % del precio abonado por el transporte en dicho servicio de pasaje.

5. La indemnización se abonará en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. La indemnización podrá abonarse en forma de vales u otros servicios, siempre y cuando las condiciones del contrato sean flexibles, especialmente en lo que se refiere al período de validez y al destino. La indemnización se abonará en efectivo a petición del pasajero.

6. No se deducirán de la indemnización por el precio del billete costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos. Los transportistas podrán establecer un umbral mínimo por debajo del cual no se abonará indemnización alguna. Ese umbral no podrá ser superior a 6 EUR.

#### Artículo 20

##### Exenciones

1. Los artículos 17, 18 y 19 no serán aplicables a los pasajeros con billetes abiertos mientras no se especifique la hora de salida, salvo si se trata de pasajeros titulares de un pase de transporte o abono de temporada.

2. Los artículos 17 y 19 no serán aplicables a aquellos pasajeros que hayan sido informados de la cancelación o del retraso antes de efectuar la compra del billete o cuando la cancelación o el retraso se deban a causas imputables al pasajero.

3. El artículo 17, apartado 2, no será aplicable cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se deben a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación.

4. El artículo 19 no será aplicable cuando el transportista demuestre que la cancelación o el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del buque, o a circunstancias extraordinarias que entorpecen la ejecución del servicio de pasaje y que no hubieran podido evitarse incluso tras la adopción de todas las medidas oportunas.

#### Artículo 21

##### Otras reclamaciones

Ninguna disposición del presente Reglamento impedirá a los pasajeros solicitar ante los tribunales nacionales, con arreglo al Derecho nacional, indemnizaciones por los daños y perjuicios resultantes de la cancelación o el retraso de servicios de transporte, incluso en virtud de la Directiva 90/314/CEE.

#### CAPÍTULO IV

##### NORMAS GENERALES SOBRE LA INFORMACIÓN Y LAS RECLAMACIONES

#### Artículo 22

##### Derecho a información sobre el viaje

Los transportistas y los operadores de terminal, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, suministrarán a los pasajeros información adecuada durante todo su viaje en formatos accesibles para todos y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros. Se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

#### Artículo 23

##### Información sobre los derechos de los pasajeros

1. Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias, dentro de sus ámbitos de competencia respectivos, velarán por que la información sobre los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento esté disponible a bordo de los buques, en los puertos si es posible y en las terminales portuarias. La información se proporcionará en la medida de lo posible en formatos accesibles y en las mismas lenguas en las que se ponga generalmente la información a disposición de todos los pasajeros. Al facilitar esta información, se prestará especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida.

2. Con objeto de cumplir con el requisito de información a que se refiere el apartado 1, los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias podrán usar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de la Unión Europea y puesto a disposición de aquellos.

3. Los transportistas, los operadores de terminal y, cuando proceda, las autoridades portuarias informarán adecuadamente a los pasajeros a bordo de los buques, en los puertos si es posible, y en las terminales portuarias, de los datos necesarios para entrar en contacto con el organismo de ejecución designado por el Estado miembro de que se trate con arreglo al artículo 25, apartado 1.

*Artículo 24***Reclamaciones**

1. Los transportistas y los operadores de terminal crearán o dispondrán de un mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento.

2. Si un pasajero cubierto por el presente Reglamento desea hacer una reclamación al transportista o al operador de terminal, la presentará en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse un determinado servicio. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el transportista o el operador de terminal notificarán al pasajero que su reclamación ha sido atendida o desestimada o es todavía objeto de estudio. El plazo de respuesta definitiva no deberá superar dos meses a partir de la recepción de una reclamación.

## CAPÍTULO V

**EJECUCIÓN Y ORGANISMOS NACIONALES DE EJECUCIÓN***Artículo 25***Organismos nacionales de ejecución**

1. Cada Estado miembro designará un nuevo organismo o un organismo ya existente responsable de la ejecución del presente Reglamento en lo que se refiere a los servicios de pasaje y cruces a partir de puertos situados en su territorio y a los servicios de pasaje hacia dichos puertos a partir de un tercer país. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.

Cada organismo será independiente de cualquier interés comercial en lo relativo a su organización, sus decisiones de financiación, su estructura jurídica y su proceso de toma de decisiones.

2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos que designen conforme al presente artículo.

3. Cualquier pasajero podrá presentar una reclamación, con arreglo al Derecho nacional, ante el organismo competente designado en virtud del apartado 1, o ante cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro correspondiente, por presunta infracción del presente Reglamento. El organismo competente dará a los pasajeros, dentro de un plazo razonable, una respuesta motivada a su reclamación.

El Estado miembro podrá decidir:

a) que el pasajero, en un primer momento, presente al transportista o al operador de terminal la reclamación contemplada en el presente Reglamento, y/o

b) que el organismo nacional de ejecución o cualquier otro organismo competente designado por el Estado miembro, actúe como instancia de apelación para las reclamaciones no resueltas con arreglo al artículo 24.

4. Los Estados miembros que hayan optado por excluir determinados servicios en virtud del artículo 2, apartado 4, garantizarán la existencia de un mecanismo similar para la aplicación de los derechos de los pasajeros.

*Artículo 26***Informe de ejecución**

A más tardar el 1 de junio de 2015 y a continuación cada dos años, los organismos de ejecución designados con arreglo al artículo 25 publicarán un informe sobre su actividad durante los dos años civiles anteriores, que contendrá, en particular, una descripción de las medidas adoptadas para aplicar las disposiciones del presente Reglamento, información detallada sobre las sanciones aplicadas y una estadística relativa a las reclamaciones y a las sanciones impuestas.

*Artículo 27***Cooperación entre los organismos de ejecución**

Los organismos nacionales de ejecución a que se refiere el artículo 25, apartado 1, intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas en materia de adopción de decisiones en la medida necesaria para una aplicación coherente del presente Reglamento. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

*Artículo 28***Sanciones**

Los Estados miembros determinarán el régimen de sanciones aplicable a las infracciones de lo dispuesto en el presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su aplicación. Las sanciones previstas serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas normas y medidas a la Comisión antes del 18 de diciembre de 2012, y le comunicarán sin demora alguna cualquier modificación posterior de las mismas.

## CAPÍTULO VI

**DISPOSICIONES FINALES***Artículo 29***Informe**

La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los efectos del presente Reglamento a más tardar el 19 de diciembre de 2015. En caso necesario, se adjuntarán a dicho informe las propuestas legislativas pertinentes que desarrollen lo dispuesto en el presente Reglamento o lo modifiquen.

*Artículo 30***Modificación del Reglamento (CE) n° 2006/2004**

En el anexo del Reglamento (UE) n° 2006/2004 se añade el punto siguiente:

«18. Reglamento (UE) n° 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, relativo a los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables (\*).

(\*) DO L 334 de 17.12.2010, p. 1.»

*Artículo 31***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 18 de diciembre de 2012.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Estrasburgo, el 24 de noviembre de 2010.

*Por el Parlamento Europeo*  
*El Presidente*  
J. BUZEK

*Por el Consejo*  
*El Presidente*  
O. CHASTEL

## ANEXO I

**DERECHO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA A REEMBOLSO O A TRANSPORTE ALTERNATIVO CONFORME AL ARTÍCULO 8**

1. Cuando se haga referencia al presente anexo, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida podrán optar entre:
    - a) — el reembolso, en un plazo de siete días, en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria o cheque por el valor del coste íntegro del billete — al precio al que se compró— correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el viaje ha perdido razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:
      - un servicio de vuelta al primer punto de partida, lo antes posible, o
    - b) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, con arreglo al contrato de transporte, en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional, o
    - c) la conducción hasta el destino final, con arreglo al contrato de transporte, en condiciones comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los billetes disponibles.
  2. Lo dispuesto en el apartado 1, letra a), se aplicará también a los pasajeros cuyos viajes formen parte de un circuito combinado, excepto en lo que respecta al derecho a reembolso cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.
  3. En el caso de las ciudades o regiones donde existan varios puertos, el transportista que ofrezca a un pasajero un viaje a un puerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo puerto, bien hasta el puerto para el que se efectuó la reserva, bien hasta otro destino cercano convenido con el pasajero.
-

## ANEXO II

**ASISTENCIA EN PUERTOS, INCLUIDOS EL EMBARQUE Y DESEMBARQUE, A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 10 Y 13**

1. Asistencia y disposiciones necesarias para permitir a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida:
    - comunicar su llegada a una terminal portuaria o si es posible a un puerto, y su solicitud de asistencia,
    - desplazarse desde un punto de entrada hasta el mostrador de facturación (cuando exista) o hasta el buque,
    - proceder a la comprobación de su billete y a la facturación de su equipaje, en caso necesario,
    - desplazarse desde el mostrador de facturación, cuando exista, al buque, a través de los controles de emigración y seguridad,
    - embarcar en el buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
    - desplazarse desde la puerta del buque a sus asientos o zonas,
    - guardar y recuperar su equipaje dentro del buque,
    - desplazarse desde sus asientos a la puerta del buque,
    - desembarcar del buque, para lo que deberán preverse elevadores, sillas de ruedas o cualquier otro tipo de asistencia que proceda,
    - recuperar su equipaje, en caso necesario, y pasar a través de los controles de inmigración y aduanas,
    - desplazarse desde la sala de recogida de equipajes o el punto de desembarque a un punto de salida designado,
    - si es preciso, desplazarse a los aseos (si existen).
  2. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, este deberá poder prestar, cuando así se le solicite, la asistencia necesaria en el puerto y durante el embarque y desembarque.
  3. Manipulación de todo el equipo de movilidad necesario, incluido el equipo como las sillas de ruedas eléctricas.
  4. Sustitución temporal del equipo de movilidad extraviado o averiado por un equipo que constituya una alternativa adecuada.
  5. Asistencia en tierra a los perros de asistencia reconocidos, cuando así proceda.
  6. Comunicación en formatos accesibles de la información necesaria para embarcar y desembarcar.
-

## ANEXO III

**ASISTENCIA A BORDO DE BUQUES A QUE SE REFIEREN LOS ARTÍCULOS 10 Y 13**

1. Transporte de los perros de asistencia reconocidos, con arreglo a la normativa nacional.
  2. Transporte del equipo médico y del equipo de movilidad necesarios para la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida, sillas de ruedas eléctricas incluidas.
  3. Comunicación de la información esencial sobre la ruta en formatos accesibles.
  4. Despliegue de todos los esfuerzos razonables para disponer los asientos conforme a las necesidades de las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida que así lo soliciten, siempre que los requisitos de seguridad lo permitan y en función de las disponibilidades.
  5. Si es preciso, ayuda para desplazarse a los aseos (si existen).
  6. Cuando una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida reciba la ayuda de un acompañante, el transportista hará todo cuanto esté a su alcance para ofrecer al acompañante un asiento o un camarote junto a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida.
-

## ANEXO IV

**FORMACIÓN EN MATERIA DE DISCAPACIDAD, INCLUIDAS LAS INSTRUCCIONES, A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 14**

## A. Formación en materia de sensibilización ante las discapacidades, incluidas las instrucciones

La formación en materia de sensibilización ante las discapacidades, incluidas las instrucciones, incluye:

- la sensibilización y el trato adecuado para con los viajeros con discapacidades físicas, sensoriales (auditivas y visuales), ocultas o de aprendizaje, que incluye la capacidad de distinguir entre las distintas capacidades de las personas cuya movilidad, orientación o capacidad de comunicación pueda estar reducida,
- las barreras a que se enfrentan las personas con discapacidad o con movilidad reducida, incluidas las barreras mentales, ambientales o físicas, y las organizativas,
- los perros de asistencia reconocidos, incluyendo su función y sus necesidades,
- los métodos para abordar situaciones inesperadas,
- las técnicas de trato interpersonal y los métodos de comunicación con personas con discapacidad auditiva, visual, locutiva o en el aprendizaje,
- el conocimiento general de las directrices de la OMI incluidas en su Recomendación sobre el proyecto y las operaciones de los buques de pasajeros para atender a las necesidades de las personas de edad avanzada o con discapacidad.

## B. Formación en materia de asistencia a las personas con discapacidad, incluidas las instrucciones

La formación en materia de asistencia a las personas con discapacidad, incluidas las instrucciones, incluye:

- la forma de ayudar a los usuarios de sillas de ruedas a sentarse en ellas o a levantarse de ellas,
  - métodos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida que viajen con perros de asistencia reconocidos, incluyendo la función y las necesidades de estos animales,
  - técnicas de acompañamiento de viajeros con discapacidad visual, y de manipulación y transporte de perros de asistencia reconocidos,
  - conocimientos sobre los diversos tipos de equipos de asistencia a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y sobre la forma de manejar cuidadosamente dichos equipos,
  - la utilización de los equipos de asistencia utilizados en el embarque y desembarque, y el conocimiento de los procedimientos de asistencia adecuados para el embarque y el desembarque de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, salvaguardando su seguridad y su dignidad,
  - la comprensión de la necesidad de asistencia fiable y profesional. Asimismo, sensibilización ante la posibilidad de que determinadas personas con discapacidad y personas con movilidad reducida experimenten sentimientos de vulnerabilidad durante el viaje debido a su dependencia de la asistencia prestada,
  - conocimientos de primeros auxilios.
-