

**IZVJEŠĆE O PROVEDBI UREDBE BR. 1177/2010 EUROPSKOG
PARLAMENTA I VIJEĆA OD 24. STUDENOG 2010. GODINE O PRAVIMA
PUTNIKA KADA PUTUJU MOREM ILI UNUTARNJIM PLOVNIM
PUTOVIMA I IZMJENA UREDBE 2006/2004
OD 01.01.2015. – 31.12.2016. GODINE**

Odredbe Uredbe br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. godine o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i izmjena Uredbe 2006/2004 (nadalje: Uredbe 1177/2010), primjenjive su i obvezujuće datumom ulaska Republike Hrvatske u Europsku uniju, od 1. srpnja 2013. godine.

Uredba se u Europskoj uniji primjenjuje od 18. prosinca 2012.

Svaka država članica je dužna osnovati neovisno nacionalno tijelo sa svrhom provođenja ove Uredbe i sankcioniranja povrede prava zajamčenih ovom Uredbom.

Države članice trebale bi osigurati usklađenost s ovom Uredbom i odrediti nadležno tijelo ili nadležna tijela za provođenje zadaća nadzora i izvršenja.

To ne utječe na prava putnika da traže sudsku pravnu zaštitu prema nacionalnom pravu.

Člankom 26. Uredbe propisana je obveza nacionalnog tijela da tijela za izvršenje određena na temelju članka 25. o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine objavljuju izvješće koje sadrži posebno opis djelovanja poduzetog radi provedbe odredaba ove Uredbe, detalje primijenjenih sankcija i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Nadležno nacionalno tijelo zaduženo za provedbu spomenute Uredbe u Republici Hrvatskoj je **Agencija za obalni linijski pomorski promet.**

Nadležnost i ovlaštenje Agencije za obalni linijski pomorski promet kao za provedbu odredbi Uredbe 1177/2010 propisana je člankom 606. Pomorskog zakonika (NN 181/04, 76/07, 146/08, 61/11, 56/13, 26/15) i člankom 17. Zakona o prijevozu u linijskom i povremenom obalnom pomorskom prometu (NN 33/06, 38/09, 87/09, 18/11, 80/13, 56/16).

Pomorski zakonik u članku 1016.g propisuje sankcije odnosno novčane kazne za kršenje odredbi Uredbe 1177/2010, kako slijedi:

- novčanom kaznom od 40.000,00 do 150.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj pravna osoba prijevoznik, terminalni operator, putnički agent, odnosno turoperator
- novčanom kaznom u iznosu od 30.000,00 do 100.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj fizička osoba prijevoznik, terminalni operator, putnički agent, odnosno turoperator
- novčanom kaznom od 5.000,00 do 15.000,00 kuna kaznit će se za prekršaj i odgovorna osoba pravne osobe prijevoznika, terminalnog operatora, putničkog agenta, odnosno turoperator

Sažetak Uredbe 1177/2010 i jamčena prava putnika

Uredbom se propisuju pravila o pravima putnika u pomorskom prometu i unutarnjoj plovidbi. Pravila se odnose na nediskriminirajuće ugovorne uvjete prijevoznika za putnike, zabranu diskriminacije i omogućavanje asistencije putnicima - osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, prava putnika u slučajevima otkazivanja ili kašnjenja putovanja, obvezu minimuma pružanja informacija putnicima, žalbenu proceduru i opće uvjete provedbe.

Uredba se primjenjuje na putnike:

- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice
- u putničkom prijevozu u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena izvan državnog područja države članice, a luka iskrcaja smještena je na državnom području države članice, pod uvjetom da uslugu prijevoza pruža prijevoznik Unije
- na kružnom putovanju u slučajevima kada je luka ukrcaja smještena na državnom području države članice

***putnički prijevoz** znači usluga komercijalnog putničkog prijevoza morem ili unutarnjim plovnim putovima koja se pruža prema objavljenom plovidbenom redu;

Uredba se ne primjenjuje na putnike koji putuju:

- na brodovima certificiranim za najviše 12 putnika
- na brodovima čija posada odgovorna za upravljanje brodom ne broji više od tri osobe ili u slučajevima kada je dužina cjelokupnog putničkog prijevoza manja od 500 metara u jednom smjeru;
- na izletima ili putovanjima turističkog razgledavanja koji nisu kružna putovanja;
- na brodovima koji nisu na mehanički pogon kao i na originalnim i pojedinačnim replikama povijesnih putničkih brodova konstruiranim prije 1965, izgrađenima uglavnom od originalnih materijala, certificiranih za najviše 36 putnika.

Prava osoba s invaliditetom i osoba s ograničenom pokretljivošću

Prijevoznici, putnički agenti i turoperatori ne smiju odbiti prihvaćanje rezervacije, izdavanje karte ili ukrcaj putnika na temelju njegove invalidnosti ili ograničenosti u kretanju.

Odbijanje rezervacije i izdavanja karte osobi s invaliditetom i ograničenom pokretljivošću je moguće samo u slučajevima kada je to opravdano zahtjevima sigurnosti, i kada konstrukcija broda, lučka infrastruktura i oprema onemogućavaju siguran ukrcaj, iskrcaj i prijevoz putnika s invaliditetom i ograničenjima u kretanju. U takvim slučajevima prijevoznik, putnički agent i turoperator moraju uložiti sve razumne napore da se takvom putniku omogući alternativni prijevoz.

Prava u slučaju prekida putovanja

U slučaju otkazivanja ili kašnjenja polaska, prijevoznik je dužan obavijestiti o toj situaciji putnike čim prije i **ne kasnije od 30 minuta od planiranog polaska prema plovidbenom redu**. Također ih je dužan obavijestiti o novom planiranom terminu polaska i dolaska.

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta, prijevoznik je dužan putnicima osigurati besplatni obrok ili osvježavajuće piće**.

U slučaju kada je neizbježno noćenje putnika, prijevoznik je dužan ponuditi **besplatan smještaj** ako je to moguće. Ukupni trošak je moguće ograničiti **na 80 eura po osobi za jednu noć**, a za najviše tri noći.

U slučaju **otkazivanja putovanja ili kašnjenja polaska više od 90 minuta**, prijevoznik je dužan odmah ponuditi putniku **opciju putovanja drugom linijom (re-routing)** do krajnje destinacije u što skorijem terminu i bez dodatnog troška ili **povrata novca**, te kada je to prikladno i povratak u polaznu luku bez dodatnog troška (besplatno povratno putovanje).

Putnik također ima pravo **zatražiti i naknadu uz osigurani alternativni prijevoz** u slučaju otkazivanja ili kašnjenja dolaska u luku.

Minimalni iznos naknade iznosi **25% od iznosa karte** i to u slučajevima kašnjenja:

- **1 sat za putovanja u trajanju do 4 sata**
- 2 sata za putovanja u trajanju između 4 i 8 sati
- 3 sata za putovanja u trajanju između 8 i 24 sati
- 2 sata za putovanja u trajanju preko 24 sata

Ako **vrijeme kašnjenja iznosi dvostruko** više od gore navedenih vremena, naknada se povisuje na iznos od **50% od karte**.

Naknada će biti plaćena u vaučerima ili novcu na zahtjev putnika u roku od 1 mjeseca od primitka zahtjeva. Naknada ne smije biti umanjena za iznos pristojbi i naknada.

Prijevoznici mogu uvesti pravilo minimalnog iznosa ispod kojeg se naknada neće isplaćivati. Taj minimalni iznos nije veći od 6 eura.

Prijevoznici su oslobođeni plaćanja naknade ili osiguravanja noćenja putnicima u slučajevima kada je kašnjenje ili otkazivanje putovanja uzrokovano **vremenskim neprilikama** koje ugrožavaju sigurnu plovidbu.

Prijevoznici i uprava luka su dužni osigurati/uspostaviti službu – mehanizam kako bi putnicima omogućili da ostvare prava zajamčena ovom Uredbom.

Putnik je dužan podnijeti žalbu/prigovor u roku od 2 mjeseca od dana putovanja.

Putnik mora biti obaviješten u roku od 1 mjeseca da je njegov prigovor prihvaćen, odbijen ili se još uvijek razmatra.

Konačan odgovor putniku se mora uručiti ne kasnije od 2 mjeseca od primitka njegova prigovora.

Agencija za obalni linijski pomorski promet svake godine organizira sastanak s brodarima/prijevoznicima na kojima se među ostalim temama razgovara i na temu provedbe Uredbe 1177/2010.

Prigovori i postupanje Agencije po istima prema Uredbi 1177/2010 u razdoblju 01.01.2015.-31.12.2016:

01/09/2015
Stranka svojim dopisom ukazuje na poteškoće oko ukrcaja osobe s invaliditetom na trajekt brodara. Agencija je zatražila očitovanje brodara koji u istom navodi kako se radi o izloranom slučaju te je uložio dodatne napore u smislu edukacije posade svih brodova o sustavu asistencije invalidima i osobama smanjene pokretljivosti kako bi se u budućnosti izbjele slične situacije i poteškoće.
20/06/2016
Stranka traži zamjenu termina on-line kupljene karte, zbog pogreške IT sustava prodaje karata brodara. Po predstavljeni Agencije, brodar udovoljava zahtjevu stranke i vrši zamjenu.
22/07/2016
Stranka traži obeštećenje prijevozne karte i obeštećenje samostalno organiziranog preusmjerenja do određene luke do koje brzi brod nije plovio zbog opravdanih nepovoljnih vremenskih uvjeta. Istome nije udovoljeno, budući je ustanovljeno da je brodar odmah sat vremena prije samog isplovljenja izdao obavijest te prilikom ukrcaja putnika iste obavijestio o mogućnosti povrata novca ili iskrcaja u luci iz koje bi put prema određenoj luci bio nastavljen auto-prijevozom i trajektom drugog brodara (bez

dodatnog troška). Stranka je pak iskoristila prijevoznu kartu do luke iz koje je samostalno organizirala prijevoz do željene odredišne luke.

17/09/2016

Stranka traži povrat od 25-50% iznosa karte zbog kašnjenja putovanja u vremenu duljem od sat vremena zbog mehaničkog kvara plovila. Brodar zahtjevu udovoljio izvršivši povrat u iznosu od 50% cijene karte.

28/12/2016

Prigovor putnice na navodno neopravdano otkazivanje putovanja uz potraživanje odštete uz već izvršen povrat karte. U korespondenciji s brodarom utvrđeno opravdano i pravovremeno otkazivanje putovanja zbog nepovoljnih vremenskih uvjeta (obavijest izdana i dostupna putnicima 11 sati prije predviđenog putovanja). Prigovor i zahtjev odbijen.



AGENCIJA ZA OBALNI
LINIJSKI POMORSKI PROMET

Agencija za obalni linijski pomorski promet
Ulica grada Antofagaste 6
21000 Split
Tel: +385 21329370
Fax: +385 21329379
info@agencija-zolpp.hr