



**CONSELHO DA
UNIÃO EUROPEIA**

**Bruxelas, 16 de Dezembro de 2009
(OR. en)**

14849/09

**Dossier interinstitucional:
2008/0246 (COD)**

**MAR 151
TRANS 407
CODEC 1221**

ACTOS LEGISLATIVOS E OUTROS INSTRUMENTOS

Assunto: Posição do Conselho tendo em vista a adopção de um regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004

**REGULAMENTO (UE) N.º .../2009 DO PARLAMENTO EUROPEU
E DO CONSELHO**

de

**relativo aos direitos dos passageiros
do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores
e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004**

(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o n.º 1 do artigo 91.º e o n.º 2 do artigo 100.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário²,

¹ Parecer emitido em 16 de Julho de 2009 (ainda não publicado no Jornal Oficial).

² Posição do Parlamento Europeu de 23 de Abril de 2009 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de ...

Considerando o seguinte:

- (1) A acção da União no domínio do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores deverá ter como objectivo, nomeadamente, garantir aos passageiros um elevado nível de protecção, comparável ao de outros modos de transporte. Além disso, deverão ser plenamente tidas em conta as exigências de protecção dos consumidores em geral.
- (2) Atendendo a que o passageiro dos serviços de transporte marítimo e por vias navegáveis interiores é a parte mais fraca do contrato de transporte, é necessário conceder um nível mínimo de protecção a todos os passageiros. Nada deverá obstar a que os transportadores proponham aos passageiros condições contratuais mais favoráveis do que as estabelecidas no presente regulamento.

- (3) A protecção dos passageiros deverá abranger não só os serviços de transporte de passageiros entre portos situados no território dos Estados-Membros, mas também serviços de passageiros entre esses portos e portos situados fora do território dos Estados-Membros, tendo em conta o risco de distorção da concorrência no mercado dos transportes de passageiros. Por conseguinte, para efeitos do presente regulamento, a expressão "transportador da União" deverá ser interpretada no sentido mais lato possível, mas sem afectar outra legislação da União, nomeadamente o Regulamento (CEE) n.º 4056/86 do Conselho, de 22 de Dezembro de 1986, que determina as regras de aplicação aos transportes marítimos dos artigos 85.º e 86.º do Tratado¹, e o Regulamento (CEE) n.º 3577/92 do Conselho, de 7 de Dezembro de 1992, relativo à aplicação do princípio da livre prestação de serviços aos transportes marítimos internos nos Estados-Membros (cabotagem marítima)².
- (4) O mercado único dos serviços de transporte de passageiros por via marítima e por vias navegáveis interiores deverá beneficiar todos os cidadãos. Consequentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida devido a deficiência, idade ou qualquer outro factor deverão poder utilizar os serviços de passageiros e os cruzeiros em condições comparáveis às dos outros cidadãos. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida gozam dos mesmos direitos que todos os outros cidadãos no que respeita à liberdade de circulação, à liberdade de escolha e à não discriminação.

¹ JO L 378 de 31.12.1986, p. 4.

² JO L 364 de 12.12.1992, p. 7.

- (5) Tendo em conta o artigo 9.º da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, e a fim de proporcionar a essas pessoas e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de viajarem por via marítima ou por vias navegáveis interiores em condições comparáveis às dos outros cidadãos, deverão ser estabelecidas regras de não discriminação e de assistência em viagem. Por conseguinte, o transporte dessas pessoas deverá ser aceite, e não recusado com base na sua deficiência ou falta de mobilidade, excepto por motivos de saúde e segurança justificados, estabelecidos pelas autoridades competentes. Tais pessoas deverão beneficiar do direito a assistência nos portos e a bordo dos navios de passageiros. Para facilitar a sua integração social, as pessoas em causa deverão receber essa assistência gratuitamente. Os transportadores deverão estabelecer condições de acessibilidade, utilizando de preferência o sistema europeu de normalização.

- (6) Aquando da tomada de decisões sobre os projectos de novos portos e terminais, ou no quadro de trabalhos de renovação importantes, os organismos responsáveis por essas instalações deverão, se necessário, ter em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida. Também os transportadores deverão, se necessário, ter em conta essas necessidades aquando da tomada de decisões sobre os projectos de novos navios de passageiros ou sobre a renovação de navios existentes, em conformidade com a Directiva 2009/45/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Maio de 2009, relativa às regras e normas de segurança para os navios de passageiros¹, e com a Directiva 2006/87/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Dezembro de 2006, que estabelece as prescrições técnicas das embarcações de navegação interior².
- (7) A assistência nos portos situados no território de um Estado-Membro deverá, nomeadamente, permitir que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida se desloquem de um ponto designado de chegada a um porto para um navio de passageiros e de um navio de passageiros para um ponto designado de saída de um porto, incluindo o embarque e o desembarque.

¹ JO L 163 de 25.6.2009, p. 1.

² JO L 389 de 30.12.2006, p. 1.

- (8) Ao organizarem a assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, bem como a formação do seu pessoal, os transportadores deverão cooperar com as organizações representativas dessas pessoas. Ao fazê-lo, deverão também ter em conta as disposições pertinentes da Convenção Internacional e do Código sobre Normas de Formação, Certificação e Serviço de Quartos dos Marítimos, bem como da Recomendação da Organização Marítima Internacional (OMI) relativa à concepção e à operação dos navios de passageiros em função das necessidades específicas das pessoas de idade ou com deficiência.
- (9) Os passageiros deverão ser adequadamente informados em caso de cancelamento ou de atraso de um serviço de passageiros ou de um cruzeiro. Essas informações deverão contribuir para que os passageiros tomem as disposições necessárias e, se for caso disso, obtenham informações sobre correspondências alternativas.
- (10) Os inconvenientes causados aos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso considerável da sua viagem deverão ser reduzidos. Para o efeito, os passageiros deverão receber assistência adequada e poder cancelar a sua viagem e obter o reembolso dos seus bilhetes, ou ser reencaminhados em condições satisfatórias.

- (11) Em caso de cancelamento ou de atraso de um serviço de transporte de passageiros, os transportadores deverão prever o pagamento de uma indemnização aos passageiros equivalente a uma percentagem do preço do bilhete, salvo se o cancelamento ou o atraso forem causados por condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança do funcionamento do navio ou a circunstâncias excepcionais que não pudessem ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.
- (12) As condições meteorológicas que põem em perigo a segurança do funcionamento do navio deverão incluir, nomeadamente, ventos fortes, mar agitado, correntes fortes, condições difíceis de gelo e níveis de água extremamente elevados ou baixos.
- (13) As circunstâncias excepcionais deverão incluir, nomeadamente, ataques terroristas, conflitos laborais, desembarque de pessoas doentes, feridas ou falecidas, operações de busca e salvamento no mar ou em vias navegáveis interiores, medidas necessárias para proteger o ambiente, decisões tomadas por entidades gestoras do tráfego ou por autoridades portuárias, e decisões tomadas pelas autoridades competentes em matéria de segurança e ordem pública, bem como para responder a necessidades urgentes de transporte.

- (14) Os transportadores deverão cooperar, com a participação das partes interessadas, das associações de profissionais e das associações representativas dos consumidores, dos passageiros, das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, tendo em vista a adopção de disposições a nível nacional ou europeu para melhorar os cuidados e a assistência oferecida aos passageiros em caso de interrupção da viagem, nomeadamente em caso de atrasos consideráveis ou de cancelamento da viagem.
- (15) O presente regulamento não deverá prejudicar os direitos dos passageiros estabelecidos pela Directiva 90/314/CEE do Conselho, de 13 de Junho de 1990, relativa às viagens organizadas, férias organizadas e circuitos organizados¹. O presente regulamento não deverá aplicar-se aos casos de cancelamento de circuitos organizados por motivos distintos do cancelamento do serviço de passageiros ou do cruzeiro.
- (16) Os passageiros deverão ser devidamente informados dos direitos estabelecidos no presente regulamento, de modo a poderem exercê-los efectivamente. Os direitos dos passageiros deverão incluir a obtenção de informações sobre o serviço de transporte de passageiros ou sobre o cruzeiro antes e durante a viagem. Todas as informações essenciais aos passageiros deverão também ser prestadas em formatos acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida.

¹ JO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

- (17) Os passageiros deverão poder exercer os seus direitos através de procedimentos de reclamação adequados aplicados pelos transportadores ou, se for caso disso, mediante a apresentação de uma reclamação junto do organismo ou organismos designados para o efeito pelo Estado-Membro. Os transportadores deverão responder dentro de um determinado prazo às reclamações apresentadas pelos passageiros, tendo presente que o facto de não reagir a uma reclamação poderá ser invocado contra eles.
- (18) Tendo em conta os procedimentos estabelecidos pelos Estados-Membros para a apresentação de reclamações, uma reclamação referente à assistência prestada num porto ou a bordo de um navio deverá, de preferência, ser endereçada ao organismo ou organismos designados para efeitos da aplicação do presente regulamento no Estado-Membro onde está situado o porto de embarque e, para os serviços de passageiros provenientes de um país terceiro, no Estado-Membro onde está situado o porto de desembarque.
- (19) Os Estados-Membros deverão garantir o cumprimento do presente regulamento e designar um organismo ou organismos competentes para executar as tarefas de supervisão e aplicação. Isto não afecta o direito dos passageiros de recorrer aos tribunais para exigirem reparação legal nos termos da legislação nacional.

- (20) Os Estados-Membros deverão estabelecer as sanções a aplicar em caso de infracção do presente regulamento, e garantir a sua aplicação. Essas sanções deverão ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas.
- (21) Atendendo a que os objectivos do presente regulamento, a saber, assegurar um elevado nível de protecção e de assistência aos passageiros em todos os Estados-Membros e garantir que os operadores económicos actuem em condições harmonizadas num mercado único, não podem ser suficientemente realizados pelos Estados-Membros e podem, pois, devido à dimensão ou aos efeitos da acção, ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para atingir aqueles objectivos.
- (22) A aplicação do presente regulamento deverá basear-se no Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de Outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor ("regulamento relativo à cooperação para a defesa do consumidor")¹. Consequentemente, esse regulamento deverá ser alterado em conformidade.

¹ JO L 364 de 9.12.2004, p. 1.

- (23) A Directiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de Outubro de 1995, relativa à protecção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados¹, deverá ser estritamente respeitada e aplicada de modo a garantir o respeito da privacidade das pessoas singulares e colectivas e a assegurar que as informações e os relatórios pedidos sirvam unicamente para dar cumprimento às obrigações definidas no presente regulamento e não sejam utilizadas em prejuízo dessas pessoas.
- (24) O presente regulamento respeita os direitos fundamentais e observa os princípios reconhecidos, nomeadamente, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, tal como referido no artigo 6.º do Tratado da União Europeia,

ADOPTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

¹ JO L 281 de 23.11.1995, p. 31.

Capítulo I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objecto

O presente regulamento estabelece regras no que respeita às seguintes matérias:

- a) Não discriminação dos passageiros no que se refere às condições de transporte oferecidas pelos transportadores;
- b) Não discriminação e assistência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- c) Direitos dos passageiros em caso de cancelamento ou de atraso;
- d) Informações mínimas a prestar aos passageiros;
- e) Tratamento das reclamações;
- f) Regras gerais de aplicação.

Artigo 2.º
Âmbito de aplicação

1. O presente regulamento é aplicável aos passageiros que viagem:
 - a) Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro;
 - b) Utilizando serviços de transporte de passageiros, sempre que o porto de embarque esteja situado fora do território de um Estado-Membro e o porto de desembarque esteja situado no território de um Estado-Membro, desde que o serviço seja explorado por um transportador da União;
 - c) Em cruzeiros, sempre que o porto de embarque esteja situado no território de um Estado-Membro. Todavia, o n.º 2 do artigo 16.º, os artigos 18.º e 19.º e os n.ºs 1 e 4 do artigo 20.º, não são aplicáveis a esses passageiros.

2. O presente regulamento não é aplicável aos passageiros que viagem:
 - a) Em navios certificados para transportar, no máximo, 36 passageiros;

- b) Em navios com uma tripulação responsável pela operação do navio não superior a três pessoas, ou quando a distância total percorrida pelo serviço de passageiros for inferior a 500 metros por trajecto; ou
 - c) Em excursões e visitas turísticas que não sejam cruzeiros.
3. Durante um período de dois anos a contar de ...⁺, os Estados-Membros podem excluir do âmbito de aplicação do presente regulamento os navios de mar com menos de 300 toneladas de arqueação bruta operados em transportes domésticos, desde que os direitos dos passageiros ao abrigo do presente regulamento estejam devidamente salvaguardados ao abrigo do direito nacional.
4. Os Estados-Membros podem excluir do âmbito de aplicação do presente regulamento os serviços de transporte de passageiros abrangidos por obrigações de serviço público, contratos de serviço público ou serviços integrados, desde que os direitos dos passageiros ao abrigo do presente regulamento estejam devidamente salvaguardados ao abrigo do direito nacional.
5. Nenhuma disposição do presente regulamento pode ser entendida como constituindo um requisito técnico que imponha aos transportadores, aos operadores de terminais ou a outras entidades a obrigação de modificar ou substituir os navios, as infra-estruturas, os equipamentos portuários e os terminais portuários.

⁺ JO: inserir data de aplicação do presente regulamento.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos do presente regulamento, são aplicáveis as seguintes definições:

- a) "Pessoa com deficiência" ou "pessoa com mobilidade reduzida", qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte, devido a incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), a incapacidade ou deficiência intelectual ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou devido à idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas;
- b) "Território de um Estado-Membro", o território a que se aplica o Tratado, tal como referido no seu artigo 355.º, nas condições nele estabelecidas;
- c) "Condições de acesso", as normas, orientações e informações pertinentes relativas à acessibilidade dos terminais portuários e dos navios, nomeadamente os equipamentos oferecidos a bordo às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida;
- d) "Transportador", uma pessoa singular ou colectiva que oferece serviços de transporte de passageiros ou cruzeiros ao público em geral;

- e) "Transportador da União", um transportador estabelecido no território de um Estado-Membro ou que ofereça serviços de transporte de passageiros operados com destino ao território de um Estado-Membro ou a partir desse território;
- f) "Serviço de passageiros", um serviço de transporte comercial de passageiros por via marítima ou por vias navegáveis interiores, explorado de acordo com um horário publicado;
- g) "Serviços integrados", serviços de transportes interligados dentro de uma determinada área geográfica, com um serviço de informações, um sistema de bilhética e um horário únicos;
- h) "Transportador de facto", uma pessoa distinta do transportador, que efectua de facto a totalidade ou parte do transporte;
- i) "Via navegável interior", uma massa de água interior navegável, natural ou artificial, ou um sistema de massas de água interligadas, utilizadas para o transporte, tais como lagos, rios ou canais ou qualquer combinação destes;
- j) "Porto", um lugar ou uma área geográfica em que tenham sido efectuados trabalhos de beneficiação ou instalados equipamentos que permitam a recepção de navios, e onde regularmente embarquem ou desembarquem passageiros;

- k) "Terminal portuário", um terminal dotado de pessoal por um transportador ou por um operador de terminal, situado num porto com instalações, tais como balcões de registo, bilheteiras ou salas, e pessoal para o embarque ou o desembarque de passageiros que viagem utilizando serviços de transporte de passageiros ou num cruzeiro;
- l) "Navio", um navio utilizado para navegação por via marítima ou por vias navegáveis interiores;
- m) "Contrato de transporte", um contrato de transporte celebrado entre um transportador e um passageiro tendo em vista a prestação de um ou mais serviços de transporte de passageiros ou de cruzeiros;
- n) "Bilhete", um documento válido ou qualquer outra prova da existência de um contrato de transporte;
- o) "Vendedor de bilhetes", um retalhista que celebra contratos de transporte em nome de um transportador;
- p) "Agente de viagens", um retalhista que actua em nome de um passageiro para a celebração de contratos de transporte;
- q) "Operador turístico", um operador, que não seja transportador, na acepção dos pontos 2 e 3 do artigo 2.º da Directiva 90/314/CEE;
- r) "Reserva", a reserva de uma partida específica de um serviço de passageiros ou de um cruzeiro;

- s) "Operador de terminal", um organismo público ou privado situado no território de um Estado-Membro, responsável pela administração e gestão de um terminal portuário;
- t) "Cruzeiro", um serviço de transporte por via marítima ou por vias navegáveis interiores, explorado exclusivamente para fins de recreio ou de lazer, complementado com alojamento e outras prestações, de duração superior a duas noites a bordo;
- u) "Incidente de navegação", naufrágio, viragem de quilha, abalroamento, encalhe, explosão, incêndio ou defeito do navio.

Artigo 4.º

Bilhetes e condições contratuais não discriminatórias

1. Os transportadores emitem um bilhete ao passageiro, a menos que, ao abrigo do direito nacional, outros documentos dêem direito ao transporte. O bilhete pode ser emitido em formato electrónico.
2. Sem prejuízo das tarifas sociais, as condições contratuais e as tarifas aplicadas pelos transportadores ou pelos vendedores de bilhetes são oferecidas ao público em geral sem qualquer discriminação directa ou indirecta em razão da nacionalidade do cliente final ou do local de estabelecimento dos transportadores ou dos vendedores de bilhetes na União.

Artigo 5.º

Outras partes executantes

1. Mesmo que a execução das obrigações ao abrigo do presente regulamento tenha sido confiada a um transportador de facto, a um vendedor de bilhetes ou a qualquer outra pessoa, o transportador, o agente de viagens, o operador turístico ou o operador de terminal que tenham confiado essas obrigações são responsáveis pelos actos e pelas omissões dessa parte executante no exercício das suas funções.
2. Além do n.º 1, a parte à qual tenha sido confiada a execução de uma obrigação pelo transportador, pelo agente de viagens, pelo operador turístico ou pelo operador de terminal está sujeita às disposições do presente regulamento, nomeadamente em matéria de responsabilidade e exoneração de responsabilidade, no que se refere à obrigação que lhe foi confiada.

Artigo 6.º

Exclusão de restrição

As obrigações decorrentes do presente regulamento não podem ser objecto de limitação ou afastamento, nomeadamente por cláusula derogatória ou restritiva do contrato de transporte.

Capítulo II

Direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida

Artigo 7.º

Direito ao transporte

1. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos não podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete ou a embarcar uma pessoa por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida.
2. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida têm acesso a reservas e bilhetes sem agravamento de custos.

Artigo 8.º

Excepções e condições especiais

1. Não obstante o n.º 1 do artigo 7.º, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos podem recusar-se a aceitar uma reserva, a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete ou a embarcar uma pessoa por motivos de deficiência ou de mobilidade reduzida:
 - a) Para cumprir as prescrições de saúde e segurança aplicáveis estabelecidas pelo direito internacional, da União ou nacional, ou para cumprir as prescrições de saúde e segurança estabelecidas pelas autoridades competentes;
 - b) Se a concepção do navio de passageiros ou as infra-estruturas e os equipamentos do porto, nomeadamente os terminais portuários, tornarem impossível o embarque, o desembarque ou o transporte da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida em condições seguras ou viáveis em termos operacionais.

2. Caso se recusem a aceitar uma reserva ou a emitir ou fornecer de outro modo um bilhete pelos motivos referidos no n.º 1, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos devem efectuar todas as diligências razoáveis para propor à pessoa em causa um transporte alternativo aceitável num serviço de transporte de passageiros ou num cruzeiro explorado pelo transportador.

3. Caso seja recusado o embarque a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida que tenha uma reserva ou um bilhete e que tenha cumprido os requisitos constantes do n.º 2 do artigo 11.º por motivos da sua deficiência ou da sua mobilidade reduzida, deve ser dada a essa pessoa e a qualquer pessoa que a acompanhe nos termos do n.º 4 do presente artigo a possibilidade de escolher entre o direito ao reembolso do seu bilhete e o reencaminhamento previsto no Anexo I. O direito a optar por uma viagem de regresso ou pelo reencaminhamento depende do cumprimento de todas as prescrições de saúde e de segurança.

4. Nas mesmas condições estabelecidas no n.º 1, os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos podem exigir que uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja acompanhada por outra pessoa apta a prestar a assistência requerida pela pessoa com deficiência ou pela pessoa com mobilidade reduzida. No que se refere aos serviços de passageiros, esse acompanhante deve ser transportado gratuitamente.

5. Se um transportador, um agente de viagens ou um operador turístico recorrerem às faculdades previstas nos n.ºs 1 ou 4, devem informar imediatamente a pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida dos motivos específicos que os levaram a tomar essa decisão. Esses motivos devem ser notificados à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida no prazo de cinco dias úteis após a pessoa ter sido informada. Em caso de recusa nos termos da alínea a) do n.º 1, devem ser referidas as prescrições de saúde e segurança aplicáveis.

Artigo 9.º

Acessibilidade e informação

1. Em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida, os transportadores e os operadores de terminais devem, se for caso disso através das suas organizações, estabelecer ou aplicar condições de acesso não discriminatórias para o transporte de pessoas com deficiência e de pessoas com mobilidade reduzida.
2. Os transportadores e os operadores de terminais põem as condições de acesso previstas no n.º 1 à disposição do público em suporte físico ou na internet, nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros.

3. Os operadores turísticos disponibilizam as condições de acesso previstas no n.º 1 relativas aos trajectos incluídos nas viagens organizadas, nas férias organizadas e nos circuitos organizados que organizam, vendem ou põem à venda.
4. Os transportadores, os agentes de viagens e os operadores turísticos garantem que sejam disponibilizadas, em formatos adequados e acessíveis às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, todas as informações pertinentes relativas às condições de transporte, aos trajectos e às condições de acesso, incluindo reservas e informações em linha.

Artigo 10.º

Direito a assistência nos portos e a bordo dos navios

Sem prejuízo das condições de acesso previstas no n.º 1 do artigo 9.º, os transportadores e os operadores de terminais devem prestar assistência gratuita nas áreas da sua competência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tal como especificado nos Anexos II e III, nos portos, nomeadamente no embarque e no desembarque, e a bordo dos navios.

Artigo 11.º

Condições de prestação de assistência

1. Os transportadores e os operadores de terminais devem prestar assistência nas áreas da sua competência às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida tal como estabelecido no artigo 10.º, desde que:
 - a) O transportador ou o operador do terminal tenha sido notificado da necessidade de assistência dessas pessoas com uma antecedência mínima de dois dias úteis; e
 - b) As pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida se apresentem no porto ou no ponto designado a que se refere o n.º 3 do artigo 12.º:
 - i) à hora estipulada por escrito pelo transportador, que não poderá ser mais de 60 minutos antes da hora de embarque publicada, ou
 - ii) caso não tenha sido estipulada uma hora de embarque, com uma antecedência mínima de 60 minutos relativamente à hora de partida publicada.

2. Para além do disposto no n.º 1, as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida devem notificar o transportador, no momento da reserva ou da compra antecipada do bilhete, das suas necessidades específicas em termos de alojamento ou de lugar sentado, ou da sua necessidade de levar consigo equipamento médico, desde que essas necessidades sejam conhecidas nesse momento.
3. Pode sempre ser apresentada ao agente de viagens ou ao operador turístico junto do qual o bilhete tenha sido adquirido uma notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2. Se o bilhete permitir efectuar viagens múltiplas, basta fazer uma única notificação, desde que sejam facultadas informações adequadas sobre os horários das viagens consecutivas.
4. Se não for apresentada uma notificação nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2, os transportadores e os operadores de terminais devem desenvolver todos os esforços razoáveis para garantir que a assistência seja prestada de modo a que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida possam embarcar, desembarcar e viajar no navio.

5. Se as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida forem acompanhadas por um cão-guia credenciado, o cão é alojado com essas pessoas, desde que o transportador, o agente de viagens ou o operador turístico sejam notificados em conformidade com as disposições nacionais aplicáveis ao transporte de cães-guias credenciados a bordo de navios de passageiros, caso tais disposições existam.

Artigo 12.º

Recepção de notificações e designação de pontos de encontro

1. Os transportadores, os operadores de terminais, os agentes de viagens e os operadores turísticos devem tomar todas as medidas necessárias para facilitar a recepção de notificações feitas nos termos da alínea a) do n.º 1 e do n.º 2 do artigo 11.º. Esta obrigação aplica-se a todos os seus pontos de venda, incluindo a venda por telefone e pela internet.
2. Se os agentes de viagens ou os operadores turísticos receberem as notificações a que se refere o n.º 1 devem transmitir sem demora, durante o seu horário normal de serviço, essa informação ao transportador ou ao operador de terminal.

3. Os transportadores e os operadores de terminais devem designar um ponto no interior ou no exterior dos terminais portuários onde as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam anunciar a sua chegada e requerer assistência. Nesse ponto, que deve estar claramente assinalado, são prestadas as informações básicas sobre o terminal portuário e sobre a assistência oferecida, em formatos acessíveis.

Artigo 13.º

Normas de qualidade em matéria de assistência

1. Os operadores de terminais e os transportadores que explorem terminais portuários ou serviços de passageiros que totalizem mais de 100 000 movimentos de passageiros comerciais no ano civil anterior devem estabelecer, nas áreas da sua competência, normas de qualidade para a assistência especificada nos Anexos II e III, e devem determinar, se for caso disso através das suas organizações, os recursos necessários para respeitar essas normas, em cooperação com as organizações representativas das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.
2. Os operadores de terminais e os transportadores devem pôr as normas de qualidade previstas no n.º 1 à disposição do público em suporte físico ou na internet, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros.

Artigo 14.º
Formação e instruções

Sem prejuízo da Convenção Internacional e do Código sobre Normas de Formação, Certificação e Serviço de Quartos dos Marítimos e da regulamentação aprovada ao abrigo da Convenção Revista para a Navegação do Reno e da Convenção sobre o Regime de Navegação do Danúbio, os transportadores e, se for caso disso, os operadores de terminais devem estabelecer procedimentos de formação em matéria de assistência a pessoas com deficiência, incluindo instruções, e assegurar que:

- a) O seu pessoal, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, que preste assistência directa a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida, tenha formação ou tenha recebido instruções tal como descrito nas partes A e B do Anexo IV; e
- b) O seu pessoal encarregado da reserva ou da venda de bilhetes, bem como do embarque e desembarque, incluindo o pessoal empregado por qualquer outra parte executante, tenha formação ou tenha recebido instruções tal como descrito na parte A do Anexo IV.

Artigo 15.º

*Indemnização relativa ao equipamento de mobilidade
ou a outro equipamento específico*

1. Os transportadores e os operadores de terminais são responsáveis pelos prejuízos resultantes da perda ou dano do equipamento de mobilidade ou de outro equipamento específico utilizado por uma pessoa com deficiência ou por uma pessoa com mobilidade reduzida, se o incidente que ocasionou os prejuízos se dever a culpa ou negligência do transportador ou do operador de terminal. Presume-se a existência de culpa ou negligência do transportador em caso de prejuízos ocasionados por um incidente de navegação.
2. A indemnização a que se refere o n.º 1 deve corresponder ao valor da substituição do equipamento em causa ou, se for caso disso, aos custos relativos às reparações.
3. Os n.ºs 1 e 2 não se aplicam caso seja aplicável o artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 392/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Abril de 2009, relativo à responsabilidade dos transportadores de passageiros por mar em caso de acidente¹.
4. Além disso, devem ser efectuadas todas as diligências para proceder rapidamente à substituição temporária do equipamento.

¹ JO L 131 de 28.5.2009, p. 24.

Capítulo III

Obrigações dos transportadores e dos operadores de terminais em caso de interrupção da viagem

Artigo 16.º

Informação em caso de partidas canceladas ou atrasadas

1. Em caso de cancelamento ou de atraso da partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro, o transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal devem informar da situação os passageiros que partam dos terminais portuários, logo que possível e, em qualquer caso, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas previstas de partida e de chegada, logo que disponham dessas informações.
2. Se os passageiros perderem um serviço de correspondência de transporte devido a um cancelamento ou a um atraso, o transportador e, se for caso disso, o operador de terminal devem efectuar todas as diligências razoáveis para informar os passageiros em causa sobre as correspondências alternativas.
3. O transportador ou, se for caso disso, o operador de terminal devem assegurar que as pessoas com deficiência ou as pessoas com mobilidade reduzida recebam as informações exigidas nos termos dos n.ºs 1 e 2 em formatos acessíveis.

Artigo 17.º

Assistência em caso de partidas canceladas ou atrasadas

1. Quando um transportador tiver boas razões para prever que a partida de um serviço de transporte de passageiros ou de um cruzeiro será cancelada ou terá um atraso superior a 120 minutos em relação à hora programada de partida, são oferecidas gratuitamente aos passageiros que partam do terminal portuário refeições ligeiras, refeições ou bebidas em quantidade razoável em função do tempo de espera, desde que estejam disponíveis a bordo ou possam ser fornecidas em termos razoáveis.
2. Em caso de cancelamento ou de um atraso da partida que obriguem a uma estadia de uma ou mais noites, ou ao prolongamento da estadia inicialmente prevista pelo passageiro, se e quando for materialmente possível, o transportador oferece gratuitamente aos passageiros que partam do terminal portuário alojamento adequado a bordo ou em terra, bem como transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, além das refeições ligeiras, das refeições ou das bebidas previstas no n.º 1. Para cada passageiro, o transportador pode limitar o custo total do alojamento em terra, não incluindo o transporte entre o terminal portuário e o local de alojamento, a 120 EUR.
3. Na aplicação dos n.ºs 1 e 2, o transportador deve ter especialmente em conta as necessidades das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida e dos seus acompanhantes.

Artigo 18.º

Reencaminhamento e reembolso em caso de partidas canceladas ou atrasadas

1. Quando um transportador tiver boas razões para prever que um serviço de transporte de passageiros será cancelado ou que a sua partida de um terminal portuário terá um atraso superior a 120 minutos, deve ser imediatamente oferecida aos passageiros a possibilidade de escolher entre:
 - a) O reencaminhamento para o seu destino final, em condições equivalentes, tal como estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade;
 - b) O reembolso do preço do bilhete e, se pertinente, uma viagem gratuita de regresso ao ponto de partida inicial estabelecido no contrato de transporte, na primeira oportunidade.

2. Quando um serviço de transporte de passageiros for cancelado ou a sua partida de um porto tiver um atraso superior a 120 minutos, os passageiros têm direito ao reencaminhamento ou ao reembolso do preço do bilhete por parte do transportador.

3. O reembolso integral do bilhete previsto na alínea b) do n.º 1 e no n.º 2 é efectuado no prazo de sete dias, pago em dinheiro, por transferência bancária electrónica, por ordem de transferência ou por cheque, pelo preço a que foi adquirido, no que se refere à parte ou partes da viagem não efectuadas, e no que se refere à parte ou partes já efectuadas caso a viagem já não se justifique em relação ao plano inicial de viagem do passageiro.

Artigo 19.º

Indemnização do preço do bilhete

em caso de atraso à chegada

1. Os passageiros que sofram atrasos à chegada ao destino final estabelecido no contrato de transporte podem exigir uma indemnização ao transportador sem perderem o direito ao transporte. O nível mínimo de indemnização é de 25% do preço do bilhete para atrasos mínimos de:
- a) Uma hora, no caso de uma viagem regular cuja duração não exceda quatro horas;
 - b) Duas horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a quatro horas, mas não exceda oito horas;

- c) Três horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a oito horas, mas não exceda 24 horas; ou
- d) Seis horas, no caso de uma viagem regular cuja duração seja superior a 24 horas.

Se o atraso for superior ao dobro do tempo estabelecido nas alíneas a) a d), a indemnização é de 50% do preço do bilhete.

- 2. Os passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal que se vejam confrontados com sucessivos atrasos à chegada durante o seu período de validade podem pedir uma indemnização adequada de acordo com as disposições do transportador em matéria de indemnizações. Estas disposições devem indicar os critérios aplicáveis para determinar os atrasos à chegada e para efectuar o cálculo das indemnizações.
- 3. A indemnização é calculada em função do preço efectivamente pago pelo passageiro pelo serviço de transporte de passageiros que sofreu atraso.
- 4. Quando o contrato de transporte for para uma viagem de ida e volta, a indemnização pelo atraso tanto para o trajecto de ida como para o de volta é calculada em função de metade do preço pago pelo transporte efectuado pelo serviço de transporte de passageiros.

5. A indemnização é paga no prazo de um mês a contar da apresentação do respectivo pedido. A indemnização pode ser paga em vales e/ou outros serviços, desde que os termos do contrato sejam flexíveis, especialmente no que respeita ao prazo de validade e ao destino. A indemnização é paga em dinheiro a pedido do passageiro.
6. Da indemnização do preço do bilhete não podem ser deduzidos os custos da transacção financeira, tais como taxas, despesas de telefone ou selos. Os transportadores podem estabelecer um limiar mínimo abaixo do qual não sejam pagas indemnizações. Esse limiar não pode ser superior a 10 EUR.

Artigo 20.º

Isenções

1. Os artigos 17.º, 18.º e 19.º não são aplicáveis aos passageiros com bilhetes em aberto desde que a hora da partida não esteja especificada, com excepção dos passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal.

2. Os artigos 17.º e 19.º não são aplicáveis se o passageiro tiver sido informado do cancelamento ou do atraso antes da compra do bilhete ou se o cancelamento ou o atraso se deverem a uma falta do passageiro.
3. O n.º 2 do artigo 17.º não é aplicável quando o cancelamento ou o atraso forem causados por condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança da operação do navio
4. O artigo 19.º não é aplicável quando o cancelamento ou o atraso forem causados por condições meteorológicas que ponham em perigo a segurança da operação do navio, ou por circunstâncias excepcionais que afectem o desempenho do serviço de transporte de passageiros e que não pudessem ter sido evitadas mesmo que tivessem sido tomadas todas as medidas razoáveis.

Artigo 21.º

Outras vias de recurso

Nenhuma disposição do presente regulamento obsta a que os passageiros recorram, nos termos do direito nacional, aos tribunais nacionais para obterem reparação pelos prejuízos decorrentes do cancelamento ou dos atrasos dos serviços de transporte, nomeadamente ao abrigo da Directiva 90/314/CEE.

Capítulo IV

Regras gerais em matéria de informações e reclamações

Artigo 22.º

Direito a informações sobre a viagem

Os transportadores e os operadores de terminais devem prestar, nas áreas da sua competência, informações adequadas aos passageiros durante toda a viagem, em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Devem ser especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.

Artigo 23.º

Informações sobre os direitos dos passageiros

1. Os transportadores e os operadores de terminais devem garantir, nas áreas da sua competência, que as informações sobre os direitos dos passageiros ao abrigo do presente regulamento sejam disponibilizadas ao público a bordo dos navios e nos terminais portuários. As informações devem ser prestadas em formatos acessíveis e nas mesmas línguas em que as informações são geralmente disponibilizadas a todos os passageiros. Aquando da prestação dessas informações, devem ser especialmente tidas em conta as necessidades das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida.
2. A fim de darem cumprimento ao dever de informação a que se refere o n.º 1, os transportadores e os operadores de terminais podem utilizar uma síntese do presente regulamento, preparada pela Comissão em todas as línguas oficiais das instituições da União Europeia e posta à sua disposição.
3. Os transportadores e os operadores de terminais devem informar os passageiros de maneira adequada, a bordo dos navios e nos terminais portuários, sobre as coordenadas dos organismos de aplicação designados pelos Estados-Membros nos termos do n.º 1 do artigo 25.º.

Artigo 24.º
Reclamações

1. Os transportadores devem estabelecer ou dispor de um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e às obrigações estabelecidos pelo presente regulamento.
2. Caso um passageiro abrangido pelo presente regulamento pretenda apresentar uma reclamação junto do transportador, deve fazê-lo no prazo de dois meses a contar da data da prestação do serviço ou da data em que o serviço devia ter sido prestado. No prazo de um mês a contar da recepção da reclamação, o transportador deve informar o passageiro de que a sua reclamação foi aceite, foi rejeitada ou está ainda a ser analisada. A resposta definitiva deve ser-lhe dada num prazo máximo de três meses a contar da data de recepção da reclamação.

Capítulo V

Aplicação e organismos nacionais de aplicação

Artigo 25.º

Organismos nacionais de aplicação

1. Cada Estado-Membro deve designar um ou vários organismos, novos ou já existentes, encarregados da aplicação do presente regulamento no que respeita aos serviços de passageiros e aos cruzeiros provenientes de portos situados no seu território e aos serviços de passageiros provenientes de países terceiros com destino a esses portos. Estes organismos devem tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento do presente regulamento.

Estes organismos devem ser independentes dos transportadores, dos operadores turísticos e dos operadores de terminais no que se refere à sua organização, decisões de financiamento, estrutura jurídica e tomada de decisões.

2. Os Estados-Membros notificam a Comissão do organismo ou organismos designados nos termos do presente artigo.

3. Qualquer passageiro pode apresentar uma reclamação nos termos do direito nacional junto do organismo competente designado nos termos do n.º 1 ou junto de qualquer outro organismo competente designado por um Estado-Membro, por alegada infracção do presente regulamento.

Um Estado-Membro pode decidir:

- a) Que, numa primeira fase, o passageiro apresente a reclamação abrangida pelo presente regulamento ao transportador; e/ou
 - b) Que o organismo nacional de aplicação ou qualquer outro organismo competente designado pelo Estado-Membro actue como instância de recurso para as reclamações não resolvidas ao abrigo do artigo 24.º.
4. Os Estados-Membros que optem por excluir determinados serviços nos termos do n.º 4 do artigo 2.º devem assegurar a existência de um mecanismo equivalente de controlo da aplicação dos direitos dos passageiros.

Artigo 26.º

Relatório sobre a aplicação do presente regulamento

Em 1 de Junho de ...⁺ e de dois em dois anos daí em diante, os organismos de aplicação designados nos termos do artigo 25.º publicam um relatório sobre as suas actividades nos dois anos civis anteriores, o qual deve conter, nomeadamente, uma descrição das medidas tomadas para aplicar as disposições do presente regulamento, informações sobre as sanções aplicadas e estatísticas sobre reclamações e sanções aplicadas.

Artigo 27.º

Cooperação entre organismos de aplicação

Os organismos nacionais de aplicação a que se refere o n.º 1 do artigo 25.º devem, se for caso disso, trocar informações sobre as suas actividades e sobre os seus princípios e práticas em matéria de tomada de decisões. A Comissão apoia-os nessa tarefa.

⁺ JO: inserir data correspondente a dois anos após a data de aplicação do presente regulamento.

Artigo 28.º

Sanções

Os Estados-Membros estabelecem o regime de sanções aplicáveis em caso de infracção às disposições do presente regulamento e tomam todas as medidas necessárias para assegurar a sua aplicação. As sanções impostas devem ser efectivas, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros devem notificar a Comissão dessas regras e medidas até ...⁺, devendo notificá-la imediatamente de qualquer alteração subsequente que lhes diga respeito.

⁺ JO: inserir a data de aplicação do presente regulamento.

Capítulo VI

Disposições finais

Artigo 29.º

Relatório

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até ...⁺, um relatório sobre o funcionamento e os efeitos do presente regulamento. O relatório deve ser acompanhado, se necessário, de propostas legislativas que pormenorizem a aplicação das disposições do presente regulamento, ou que o alterem.

Artigo 30.º

Alteração do Regulamento (CE) n.º 2006/2004

No Anexo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 é aditado o seguinte ponto:

"19. Regulamento (UE) n.º .../2009⁺⁺ do Parlamento Europeu e do Conselho, de ...⁺⁺⁺, respeitante aos direitos dos passageiros do transporte marítimo e por vias navegáveis interiores*.

* JO L....."

⁺ JO: três anos após a data de aplicação do presente regulamento.

⁺⁺ JO: inserir o número do presente regulamento.

⁺⁺⁺ JO: inserir a data de adopção do presente regulamento.

Artigo 31.º
Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é aplicável a partir de ...⁺.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e directamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em ...

Pelo Parlamento Europeu
O Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

⁺ JO: inserir data correspondente a 36 meses após a data de publicação do presente regulamento.

ANEXO I

Direito a reembolso ou a reencaminhamento
para pessoas com deficiência
e pessoas com mobilidade reduzida
a que se refere o artigo 8.º

1. Sempre que seja feita referência ao presente anexo, é oferecida às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida a possibilidade de escolha entre:
 - a) – O reembolso integral do bilhete no prazo de sete dias, pago em dinheiro, por transferência bancária electrónica, por ordem de transferência ou por cheque, pelo preço a que foi adquirido, no que se refere à parte ou partes da viagem não efectuadas, e no que se refere à parte ou partes já efectuadas caso a viagem já não se justifique em relação ao plano inicial de viagem do passageiro, bem como, se for caso disso,
 - uma viagem de regresso ao ponto de partida inicial, na primeira oportunidade;
ou

- b) O reencaminhamento para o destino final estabelecido no contrato de transporte, em condições equivalentes, na primeira oportunidade; ou
 - c) O reencaminhamento para o destino final estabelecido no contrato de transporte, em condições equivalentes, numa data posterior da conveniência do passageiro, sob reserva da disponibilidade de bilhetes.
2. A alínea a) do ponto 1 também se aplica aos passageiros cujas viagens façam parte de uma viagem organizada, salvo no que respeita ao direito a reembolso, se tal direito for conferido pela Directiva 90/314/CEE.
3. Sempre que, caso uma cidade ou região seja servida por vários portos, um transportador ofereça aos passageiros uma viagem para um porto alternativo em relação àquele para o qual tinha sido feita a reserva, o transportador suporta o custo da transferência do passageiro desse porto alternativo para o porto para o qual a reserva tinha sido feita, ou para outro destino próximo acordado com o passageiro.
-

ANEXO II

Assistência nos portos,
nomeadamente no embarque e no desembarque,
a que se referem os artigos 10.º e 13.º

1. Assistência e disposições necessárias para que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida possam:
 - comunicar a sua chegada a um terminal portuário e apresentar o seu pedido de assistência;
 - deslocar-se de um local de entrada para o balcão de registo, caso exista, ou para o navio;
 - proceder ao registo pessoal e da bagagem, se necessário;
 - deslocar-se do balcão de registo, caso exista, para o navio, atravessando os pontos de controlo de estrangeiros e fronteiras e de segurança;
 - embarcar no navio, com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação;

- deslocar-se do posto de embarque até ao seu lugar;
- arrumar e retirar a bagagem do navio;
- deslocar-se do seu lugar para o posto de desembarque;
- desembarcar do navio com a disponibilização de elevadores, cadeiras de rodas ou outra forma de assistência necessária, adequada à situação;
- recuperar a bagagem, se necessário, e atravessar os pontos de controlo aduaneiro e de estrangeiros e fronteiras;
- deslocar-se da zona de recolha de bagagem ou do local de desembarque para um ponto designado de saída;
- se necessário, deslocar-se até às instalações sanitárias (caso existam).

2. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, este deve, se tal for solicitado, ser autorizado a prestar a assistência necessária no porto e durante o embarque e o desembarque.
3. Manuseamento de todo o equipamento auxiliar de mobilidade necessário, incluindo cadeiras de rodas eléctricas.
4. Substituição temporária do equipamento auxiliar de mobilidade danificado ou extraviado, embora não necessariamente por equipamento absolutamente idêntico.
5. Assistência em terra a cães-guias credenciados, se for caso disso.
6. Comunicação das informações necessárias para o embarque e desembarque, em formatos acessíveis.

ANEXO III

Assistência a bordo dos navios a que se referem os artigos 10.º e 13.º

1. Transporte de cães-guia credenciados a bordo do navio, nos termos da regulamentação nacional.
2. Transporte de equipamento médico e do equipamento de mobilidade necessário à pessoa com deficiência ou à pessoa com mobilidade reduzida, incluindo cadeiras de rodas eléctricas.
3. Comunicação das informações essenciais necessárias sobre o percurso, em formatos acessíveis.
4. Realização de todos os esforços razoáveis para que a atribuição dos lugares se efectue de forma a satisfazer as necessidades das pessoas com deficiência ou das pessoas com mobilidade reduzida mediante pedido e sob reserva das prescrições de segurança e da disponibilidade.
5. Se solicitada, assistência na deslocação às instalações sanitárias (caso existam).
6. Caso uma pessoa com deficiência ou uma pessoa com mobilidade reduzida seja assistida por um acompanhante, o transportador deve desenvolver todos os esforços razoáveis para atribuir ao acompanhante um lugar ou um camarote próximo da pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida.

ANEXO IV

Formação, incluindo instruções,
em matéria de assistência a pessoas com deficiência a que se refere o artigo 14.º

A. Formação, incluindo instruções, em matéria de sensibilização para a deficiência

A formação, incluindo instruções, em matéria de sensibilização para a deficiência, deve incluir:

- conhecimento das deficiências físicas, sensoriais (auditivas e visuais), ocultas ou a nível da aprendizagem, e das respostas adequadas a dar aos passageiros que delas padecem, incluindo a capacidade para distinguir as diferentes aptidões das pessoas cuja capacidade de mobilidade, de orientação ou de comunicação possa ser reduzida;
- obstáculos a vencer pelas pessoas com deficiência e pelas pessoas com mobilidade reduzida, nomeadamente no plano comportamental, ambiental/físico e organizacional;
- cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;

- comportamentos a adoptar em situações inesperadas;
- aptidões relacionais e métodos de comunicação com pessoas com deficiências auditivas, visuais, de fala ou de aprendizagem;
- conhecimento geral das orientações da OMI constantes da Recomendação relativa à concepção e à operação dos navios de passageiros para dar resposta às necessidades das pessoas de idade ou com deficiência.

B. Formação, incluindo instruções, em matéria de assistência a pessoas com deficiência

A formação, incluindo instruções, em matéria de assistência a pessoas com deficiência, deve incluir:

- forma de ajudar os utilizadores de cadeiras de rodas a sentarem-se e a levantarem-se dessas cadeiras;
- aptidões necessárias para prestar assistência a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida que viajem com cães-guias credenciados, incluindo o papel e as necessidades desses cães;
- técnicas de acompanhamento de passageiros com deficiências visuais e de tratamento e transporte de cães-guias credenciados;
- conhecimento dos vários tipos de equipamento auxiliar para pessoas com deficiência e para pessoas com mobilidade reduzida e técnicas de manuseamento cuidadoso desse equipamento;

- utilização do equipamento de assistência utilizado no embarque e desembarque e conhecimento dos procedimentos adequados de assistência no embarque e no desembarque, que permitam salvaguardar a segurança e a dignidade das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida;
 - compreensão da necessidade de prestar uma assistência fiável e profissional; e ainda tomada de consciência da possibilidade de determinadas pessoas com deficiência e determinadas pessoas com mobilidade reduzida experimentarem sentimentos de vulnerabilidade durante a viagem, devido ao facto de dependerem da assistência prestada;
 - conhecimentos no domínio dos primeiros socorros.
-