

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

A/A	ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ	ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΒΑΣΗ	ΑΠΟΖΗΜΙΩΣΗ	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΒΟΛΗ
1	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Χορήγηση, υπό την επιφύλαξη τυχόν κομίστρων κοινωνικού χαρακτήρα, εισιτηρίου υπό καθεστώς άμεσης ή έμμεσης διάκρισης λόγω της εθνικότητας του επιβάτη ή λόγω του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του πωλητή εισιτηρίων	30 €	Μεταφορέας
2	Τακτικές γραμμές αστικές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Άρνηση επιβίβασης ή κράτησης ή έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας αυτών, υπό την επιφύλαξη της εξαίρεσης της παραγράφου 1 του άρθρου 3 του παρόντος Κανονισμού	200 €	Μεταφορέας
3	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Άρνηση επιβίβασης ή κράτησης ή έκδοσης ή παροχής κατ' άλλο τρόπο εισιτηρίου σε άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας αυτών	α) Επιστροφή των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο β) Παροχή δωρεάν μεταφοράς ατόμου συνοδείας της επιλογής του ατόμου με αναπηρία ή μειωμένης κινητικότητας	Μεταφορέας ή Ταξιδιωτικός Πράκτορας ή Διοργανωτής Ταξιδιών ή Πωλητής εισιτηρίων
4	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Χορήγηση εισιτηρίου σε άτομα με αναπηρία ή σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα έναντι πρόσθετου κόστους	200 €	Μεταφορέας ή Ταξιδιωτικός Πράκτορας ή Διοργανωτής Ταξιδιών ή Πωλητής εισιτηρίων
5	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Απώλεια ή φθορά αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού ατόμου με αναπηρία ή ατόμου με μειωμένη κινητικότητα	Χρηματική αποζημίωση ίση με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά	Μεταφορέας ή Φορέας Διαχείρισης τερματικού σταθμού ή χώρου αφετηρίας
6	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη έγκαιρη και εντός των προθεσμιών της Ενότητας Α.1. του άρθρου 6 απάντηση σε αναφορά-καταγγελία πολίτη για παραβίαση των δικαιωμάτων του	100 €	Μεταφορέας
7	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη έγκαιρη και εντός διμήνου (2 μήνες) απάντηση του μεταφορέα σε έγγραφο παράπονο-αίτημα-διαμαρτυρία - υπόδειξη πολίτη σε σχέση με το παρεχόμενο μεταφορικό έργο	20 €	Μεταφορέας
8	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Ανάρμωση συμπεριφορά του προσωπικού κίνησης του μεταφορέα προς τον επιβάτη κατά την εκτέλεση των υπηρεσιακών τους καθηκόντων	100 €	Μεταφορέας

9	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές - Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Φθορά ρουχισμού, προσωπικών αντικειμένων κλπ με αποδεδειγμένη υπαιτιότητα του μεταφορέα	Χρηματική αποζημίωση ίση με τη δαπάνη αντικατάστασης από άλλο αντικείμενο με ίδια ή παρεμφερή χαρακτηριστικά ή επισκευής του εξοπλισμού που υπέστη φθορά	Μεταφορέας
10	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη παραλαβή επιβάτη με υπαιτιότητα του μεταφορέα από αφετηρία ή προκαθορισμένη στάση	Τριπλάσιο αξίας της διαδρομής	Μεταφορέας
11	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές -	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Απώλεια αποσκευών	Έως 1200€ ανά αποσκευή, αν αποδεικνύεται η αξία της, διαφορετικά 200€ ανά αποσκευή	Μεταφορέας
12	Τακτικές γραμμές υπεραστικές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Απώλεια ασυνόδευτων αποσκευών	Ελάχιστη αποζημίωση 40€	Μεταφορέας
13	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Θάνατος (συμπεριλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας) ή τραυματισμός	Ανώτατο όριο 220.000€ ανά επιβάτη	Μεταφορέας
14	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές-	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Απώλεια ή φθορά αποσκευών σε περίπτωση ατυχήματος	Ανώτατο όριο 1200€ ανά αποσκευή	Μεταφορέας
15	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Σε περίπτωση ατυχήματος συνδρομή για την κάλυψη βασικών αναγκών εφόσον απαιτείται, όπως παροχή ρουχισμού, καταλύματος, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών.	Τουλάχιστον 80€ ανά διανυκτέρευση και για δύο διανυκτερεύσεις	Μεταφορέας
16	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Περιπτώσεις μη επιβίβασης από πλευράς των μεταφορέων άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας	α) Επιστροφή των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο β) Παροχή δωρεάν μεταφοράς ατόμου συνοδείας επιλογής του ατόμου με αναπηρία το οποίο δύναται να του παράσχει τη συνδρομή που χρειάζεται.	Μεταφορέας
17	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Ματαίωση ή καθυστέρηση της αναχώρησης της τακτικής γραμμής για χρόνο περισσότερο των 120 λεπτών ή σε περίπτωση υπεράριθμων κρατήσεων	α. Συνέχιση του ταξιδιού χωρίς πρόσθετη δαπάνη ή β. Επιστροφή του αντιτίμου του εισιτηρίου και εάν συντρέχει περίπτωση δωρεάν υπηρεσία επιστροφής στο αρχικό σημείο αναχώρησης, γ. Καταβολή του 50% του αντιτίμου του εισιτηρίου επιπλέον του αντιτίμου του εισιτηρίου σε περίπτωση αδυναμίας του μεταφορέα για παροχή των α και β επιλογών.	Μεταφορέας

18	Τακτικές γραμμές υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Ματαίωση ή καθυστέρηση της αναχώρησης της τακτικής γραμμής (ταξίδι του οποίου η προγραμματισμένη διάρκεια υπερβαίνει τις τρεις ώρες) για χρόνο περισσότερο των 90 λεπτών από τερματικό σταθμό ή χώρο αφετηρίας	α. Δωρεάν παροχή ελαφρών γευμάτων, γευμάτων και αναψυκτικών (επί του λεωφορείου ή στον τερματικό σταθμό ή εφόσον μπορούν να εξασφαλιστούν ευλόγως) β. τουλάχιστον 80€ ανά διανυκτέρευση (εάν απαιτείται) και για δύο διανυκτερεύσεις για παροχή καταλύματος και δωρεάν μεταφορά από τον τερματικό σταθμό έως τον τόπο καταλύματος	Μεταφορέας
----	---	-----------------------------	--	--	------------

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ
ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΥΡΩΣΕΩΝ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΕΙΣ ΚΑΙ ΦΟΡΕΙΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΕΡΜΑΤΙΚΩΝ ΣΤΑΘΜΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ

Πίνακας 1: Σοβαρές παραβάσεις

Α/Α	ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ	ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΒΑΣΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ
1	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες - Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Προσφορά εισιτηρίων και όρων σύμβασης μεταφοράς υπό συνθήκες διάκρισης (άμεσης ή έμμεσης) λόγω εθνικότητας του τελικού πελάτη ή λόγω του τόπου εγκατάστασης των μεταφορέων ή των πωλητών εισιτηρίων.	250 €
2	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη διασφάλιση από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών ή χώρων αφητηρίας της δημιουργίας ή διατήρησης συνθηκών πρόσβασης χωρίς διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα	300 €
3	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης τερματικών σταθμών ή χώρων αφητηρίας, στους καθορισμένους τερματικούς σταθμούς, δωρεάν συνδρομής η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος α) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.	300 €
4	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, επί των λεωφορείων και πούλμαν δωρεάν συνδρομής η οποία αντιστοιχεί κατ' ελάχιστον στην έκταση που καθορίζεται στο Παράρτημα ΙΙΙ μέρος β) στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.	300 €
5	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη διαβίβαση πληροφοριών για παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (κοινοποίησης κατά το άρθρο 14 παρ. 1α του Κανονισμού) από τους ταξιδιωτικούς πράκτορες ή διοργανωτές ταξιδίων προς τον μεταφορέα ή τον φορέα διαχείρισης τερματικού σταθμού ή χώρου αφητηρίας κατά τις κανονικές ώρες λειτουργίας των γραφείων τους.	300 €

6	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη θέσπιση οδηγιών και διαδικασιών κατάρτισης προσωπικού του μεταφορέα που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας, όπως περιγράφεται στο μέρος α' του Παραρτήματος IV.	300 €
7	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή στους επιβάτες του δικαιώματος συνέχισης του ταξιδιού ή μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο ή επιστροφής του αντιπίμου του εισιτηρίου (εντός 14 ημερών) εκ μέρους του μεταφορέα σε περίπτωση ματαίωσης τακτικής γραμμής ή καθυστέρησης άνω των 120 λεπτών καθώς και σε περίπτωση που λεωφορείο τίθεται εκτός λειτουργίας κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.	350 €
8	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή της απαιτούμενης ενημέρωσης στους επιβάτες, με ιδιαίτερη μέριμνα για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, που αναχωρούν από τερματικούς σταθμούς ή χώρους αφετηρίας, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστερημένης αναχώρησης, για την κατάσταση το συντομότερο δυνατόν και το αργότερο 30 λεπτά μετά την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, καθώς και για την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και των σχετικών γραμμών ανταποκρίσεων.	150 €
9	Τακτικές γραμμές υπεραστικές και διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή κατάλληλης συνδρομής (ελαφρά γεύματα, κανονικά γεύματα ή αναψυκτικά, καθώς και, εφόσον είναι αναγκαίο, κατάλυμα) σε τακτικές γραμμές διάρκειας άνω των τριών ωρών, σε περίπτωση ματαίωσης ή καθυστέρησης άνω των 90 λεπτών.	300 €
10	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, επαρκών πληροφοριών στους επιβάτες, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή, καθ' όλη τη διάρκεια του ταξιδιού.	150 €
11	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές και διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη τήρηση προθεσμιών για την ενημέρωση του επιβάτη εντός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας εάν η καταγγελία κρίθηκε βάσιμη, εάν απερρίφθη ή εάν εξετάζεται ακόμη.	200 €

Πίνακας 2: Πολύ σοβαρές παραβάσεις

Α/Α	ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ	ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΒΑΣΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ
1	Τακτικές γραμμές (υπεραστικές διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών) και Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή συνδρομής για την κάλυψη άμεσων πρακτικών αναγκών στους επιβάτες σε περίπτωση ατυχήματος κατά τη χρήση λεωφορείου (ήτοι εφόσον είναι απαραίτητο παροχή καταλύματος, σίτιση, παροχή ρουχισμού, μεταφορά και παροχή πρώτων βοηθειών)	800 €
2	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Άρνηση μεταφοράς, ταξιδιωτικού πράκτορα και διοργανωτή ταξιδιού να δεχθεί κράτηση, να εκδώσει ή να παράσχει με οποιοδήποτε άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσει άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα .	500 €
3	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Κράτηση ή/ και χορήγηση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα με πρόσθετο κόστος.	500 €
4	Τακτικές γραμμές υπεραστικές διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	α) Μη ενημέρωση για εναλλακτικούς τρόπους μεταφοράς β) Μη επιστροφή των χρημάτων που κατεβλήθησαν για το εισιτήριο και, εάν συντρέχει περίπτωση, μη παροχή δωρεάν υπηρεσίας επιστροφής γ) Μη αποδοχή συνοδείας του ατόμου με αναπηρία από άτομο της επιλογής του με δωρεάν μεταφορά στις περιπτώσεις άρνησης από πλευράς των μεταφορέων κλπ να δεχθούν κράτηση, να εκδώσουν εισιτήριο ή να παράσχουν κατ' άλλο τρόπο εισιτήριο ή να επιβιβάσουν άτομα λόγω αναπηρίας ή μειωμένης κινητικότητας	600 €
5	Τακτικές γραμμές υπεραστικές διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων, ταξιδιωτικών πρακτόρων και διοργανωτών ταξιδιών όλων των σχετικών γενικών πληροφοριών για το ταξίδι και τους όρους μεταφοράς, σε κατάλληλη και προσιτή μορφή για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, συμπεριλαμβανομένων, ενδεχομένως, των κρατήσεων και των πληροφοριών μέσω διαδικτύου.	500 €

6	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές και διεθνείς	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη παροχή από πλευράς μεταφορέων και φορέων διαχείρισης, στους επιβάτες, κατάλληλης και κατανοητής πληροφόρησης, ει δυνατόν σε προσιτή μορφή από άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα, σχετικά με τα δικαιώματα που έχουν δύναμη του Κανονισμού 181/2011 καθώς και των στοιχείων επικοινωνίας του φορέα ελέγχου εφαρμογής του ίδιου αυτού Κανονισμού. Η εν λόγω πληροφόρηση παρέχεται στους επιβάτες στους τερματικούς σταθμούς ή στους χώρους αφετηρίας αλλά και μέσω διαδικτύου το αργότερο κατά την αναχώρησή τους.	500 €
7	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, ενδοκοινοτικές και διεθνείς	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη τήρηση προθεσμιών για την ενημέρωση του επιβάτη εντός τριμήνου από την παραλαβή της καταγγελίας για το αποτέλεσμα εξέτασης της καταγγελίας.	500 €

Πίνακας 3: Ιδιαζόντως σοβαρές παραβάσεις

Α/Α	ΕΚΤΕΛΟΥΜΕΝΗ ΓΡΑΜΜΗ	ΜΕΣΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗΣ ΓΡΑΜΜΗΣ	ΠΑΡΑΒΑΣΗ	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΤΙΜΟ
1	Τακτικές γραμμές (υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες) και Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Περιορισμός ή αποποίηση των βάσει του Κανονισμού υποχρεώσεων προς τους επιβάτες με ρήτρα περιορισμού ή παρέκκλισης στη σύμβαση μεταφοράς	2.000 €
2	Τακτικές γραμμές (υπεραστικές, διεθνείς εντός ΕΕ και με τρίτες χώρες) και Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη καταβολή αποζημίωσης για θάνατο περιλαμβανομένων των εύλογων εξόδων κηδείας ή για τραυματισμό σε περίπτωση ατυχήματος	3.000 €
3	Τακτικές γραμμές (υπεραστικές, διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και και τρίτων χωρών) και Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία	Μη καταβολή αποζημίωσης για απώλεια ή φθορά αποσκευών λόγω ατυχημάτων, αναπηρικών αμαξιδίων, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού σε περίπτωση ατυχήματος.	2.000 €
4	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και και τρίτων χωρών- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη καταβολή από τον υπεύθυνο μεταφορέα ή φορέα διαχείρισης - σε περίπτωση απώλειας ή φθοράς αναπηρικού αμαξιδίου, άλλου εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθητικού εξοπλισμού- αποζημίωσης που ισούται με τη δαπάνη αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού που απωλέσθηκε ή υπέστη φθορά.	2.500 €
5	Τακτικές γραμμές αστικές, υπεραστικές, διεθνείς μεταξύ κρατών μελών της ΕΕ και τρίτων χωρών- Έκτακτες γραμμές	Οδική μεταφορά με λεωφορεία και μέσα σταθερής τροχιάς	Μη ύπαρξη μηχανισμού διεκπεραίωσης καταγγελιών επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά και τις υποχρεώσεις όπως απορρέουν από τον παρόντα Κανονισμό	2.500 €

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙΙ
ΣΥΝΔΡΟΜΗ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΗ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ
ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ
ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

α) Παροχή συνδρομής σε καθορισμένους τερματικούς σταθμούς ή χώρους αφετηρίας

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

(αα) να γνωστοποιούν την άφιξή τους στον τερματικό σταθμό ή στο χώρο αφετηρίας και να ζητούν συνδρομή σε καθορισμένα σημεία,

(αβ) να μεταβαίνουν από το καθορισμένο σημείο στη θυρίδα ελέγχου εισιτηρίων, στην αίθουσα αναμονής και στον χώρο επιβίβασης,

(αγ) να επιβιβάζονται στο όχημα, με ανελκυστήρες, αναπηρικά αμαξίδια ή άλλη απαιτούμενη συνδρομή, ανάλογα με την περίπτωση,

(αδ) να φορτώνουν τις αποσκευές τους,

(αε) να παραλαμβάνουν τις αποσκευές τους,

(αστ) να αποβιβάζονται από το όχημα,

(αζ) να μεταφέρουν σκύλο συνοδείας στο λεωφορείο ή το πούλμαν,

(αη) να μεταβαίνουν στο κάθισμά τους.

β) Παροχή συνδρομής επί των οχημάτων

Συνδρομή και διευθετήσεις ούτως ώστε τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα να μπορούν:

(βα) να λαμβάνουν βασικές πληροφορίες για το ταξίδι, σε προσιτή μορφή, εφόσον ζητηθεί από τον επιβάτη,

(ββ) να επιβιβάζονται/αποβιβάζονται κατά τις στάσεις της διαδρομής, εάν υπάρχει άλλο προσωπικό πέραν του οδηγού επί του οχήματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙV
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑΠΗΡΙΑΣ

α) Κατάρτιση για την ευαισθητοποίηση σε θέματα αναπηρίας

Η κατάρτιση του προσωπικού που έχει άμεση επαφή με το ταξιδιωτικό κοινό περιλαμβάνει:

(αα) ευαισθητοποίηση και κατάλληλη ανταπόκριση σε επιβάτες με σωματικές, αισθητηριακές (ακοής και όρασης), μη εμφανείς αναπηρίες ή μαθησιακές δυσκολίες, που συμπεριλαμβάνει τη δυνατότητα διάκρισης των διαφόρων ικανοτήτων των ατόμων που ενδέχεται να έχουν μειωμένη κινητικότητα, αίσθηση προσανατολισμού ή δυνατότητα επικοινωνίας,

(αβ) τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, στα οποία περιλαμβάνονται τα συμπεριφορικά, περιβαλλοντικά/φυσικά και οργανωτικά εμπόδια,

(αγ) αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών του σκύλου συνοδείας,

(αδ) αντιμετώπιση απρόοπτων περιστατικών,

(αε) διαπροσωπικές ικανότητες και μεθόδους επικοινωνίας με κωφούς και άτομα με προβλήματα ακοής, όρασης ή λόγου και άτομα με μαθησιακές δυσκολίες,

(αστ) τρόπους προσεκτικού χειρισμού αναπηρικών αμαξιδίων και λοιπών βοηθητικών μέσων κινητικότητας, ούτως ώστε να αποφεύγονται ζημίες (για όλο το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τη μεταφορά αποσκευών, ενδεχομένων).

β) Κατάρτιση για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία

Η κατάρτιση του προσωπικού που παρέχει άμεση συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα περιλαμβάνει:

(βα) τρόπους βοήθειας των χρηστών αναπηρικών αμαξιδίων για να καθίσουν στο αναπηρικό αμαξίδιο ή να σηκωθούν από αυτό,

(ββ) ικανότητες παροχής συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που ταξιδεύουν με αναγνωρισμένο σκύλο συνοδείας, περιλαμβανομένου του ρόλου και των αναγκών αυτών των σκύλων,

(βγ) τεχνικές για τη συνοδεία ατόμων με προβλήματα όρασης και για τη μεταχείριση και μεταφορά αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας,

(βδ) κατανόηση των ειδών εξοπλισμού που μπορεί να βοηθήσει τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και γνώσεις χειρισμού αυτού του εξοπλισμού,

(βε) χρήση του χρησιμοποιούμενου βοηθητικού εξοπλισμού επιβίβασης και αποβίβασης, καθώς και γνώση των κατάλληλων διαδικασιών συνδρομής κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση, που εγγυώνται την ασφάλεια και την αξιοπρέπεια των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα,

(βστ) κατανόηση της ανάγκης για αξιόπιστη και επαγγελματική βοήθεια. Επίσης, επίγνωση του ενδεχομένου να αισθανθούν ευάλωτοι ορισμένοι επιβάτες με αναπηρία κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, λόγω της εξάρτησής τους από την παρεχόμενη βοήθεια,

(βζ) γνώσεις πρώτων βοηθειών.

Άρθρο 11

Καταργούμενες διατάξεις

Από την έναρξη ισχύος της παρούσας καταργούνται η υπ'αρ. ΟΙΚ. Β-37843/3546/13/30.07.2013 (Β' 2008) υπουργική απόφαση, καθώς και η υπό στοιχεία οικ. Α27733/2213/29.05.2015 (Β' 1181) υπουργική απόφαση.

Άρθρο 12

Έναρξη ισχύος

Η ισχύς της απόφασης αυτής αρχίζει από τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 29 Νοεμβρίου 2023

Η Υφυπουργός

ΧΡΙΣΤΙΝΑ ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΥ