



GUVERNUL REPUBLICII MOLDOVA

HOTĂRÂRE

nr. _____ din _____ 2026

Chișinău

pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul

În temeiul prevederilor art. 6 alin. (2) lit. c) și art. 67-69 din Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014 (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, 247-248, art. 568*), cu modificările ulterioare, Legii nr. 112/2014 pentru ratificarea Acordului de Asociere între Republica Moldova, pe de o parte, și Uniunea Europeană și Comunitatea Europeană a Energiei Atomice și statele membre ale acestora, pe de altă parte (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2014, nr. 185-199 art. 442*), art. 6 lit. h) din Legea nr. 136/2017 cu privire la Guvern (*Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr. 252, art. 412*), cu modificările ulterioare, Guvernul,

HOTĂRĂȘTE:

Prezenta hotărâre transpune Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, CELEX: 32011R0181, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 55/3 din 28.02.2011.

1. Se aprobă Regulamentul privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul (*se anexează*).
2. Se desemnează Agenția Națională Transport Auto în calitate de autoritate responsabilă pentru monitorizarea aplicării prevederilor prezentului Regulament.

3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale.

4. Prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea termenului de 12 luni de la data publicării în Monitorul Oficial al Republicii Moldova cu următoarele excepții:

4.1. pentru serviciile regulate în trafic național, cu excepția prevederilor pct. 7, 20, 21, 40.2., 41, 42, Capitolului V și VI din Regulament, prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea termenului de 4 ani de la data publicării;

4.2. întreprinderile notificate pentru activitatea de autogară, care au încheiate/încheie contracte cu operatorii de transport ce efectuează servicii regulate în trafic internațional, pe trasee a căror lungime este de minimum 250 de kilometri, în cazul cărora punctul de îmbarcare sau de debarcare se află pe teritoriul altui stat, sunt obligați, în termen de 36 luni de la data intrării în vigoare a prezentei Hotărâri să solicite desemnarea ca terminal a autogării pentru care au fost notificate;

4.3. întreprinderile notificate pentru activitatea de autogară desemnate ca terminale și operatorii de transport notificați la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri sunt exceptați de la îndeplinirea obligației de formare și instruire a conducătorilor auto pentru o perioadă de 3 ani de la data intrării în vigoare a acesteia.

PRIM-MINISTRU

Alexandru MUNTEANU

Contrasemnează:

**Viceprim-ministru, ministrul
infrastructurii și dezvoltării regionale**

Vladimir BOLEA

REGULAMENTUL **privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul**

Capitolul I **DISPOZIȚII GENERALE**

1. Prezentul Regulament stabilește norme pentru transportul rutier de persoane în ceea ce privește:

1.1. nediscriminarea între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport oferite de către operatorii de transport;

1.2. drepturile pasagerilor în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului și care au ca rezultat decesul, vătămarea corporală sau pierderea ori deteriorarea bagajului;

1.3. nediscriminarea și asistența obligatorie pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă;

1.4. drepturile pasagerilor în caz de anulare sau întârziere a curselor;

1.5. informațiile minime care trebuie furnizate pasagerilor;

1.6. examinarea și soluționarea;

1.7. norme generale privind respectarea și aplicarea legislației naționale în domeniul transportului rutier de persoane.

2. Prezentul Regulament se aplică:

2.1. persoanelor care călătoresc cu servicii regulate, în cazul în care punctul de îmbarcare sau punctul de debarcare este situat pe teritoriul Republicii Moldova, iar lungimea planificată a traseului este de cel puțin 250 km, precum și serviciilor regulate de transport rutier efectuate dintr-o țară terță către teritoriul Republicii Moldova.

2.2. serviciilor regulate menționate la pct. 2.1., cu lungimea planificată a traseului mai mică de 250 de km, se aplică doar prevederile pct. 7, 20, 21, 40.2., 41, 42, Capitolul V și VI.

2.3. cu excepția prevederilor pct. 20-40, 43 și Capitolelor IV, V și VI, persoanelor care călătoresc cu servicii ocazionale, în cazul în care punctul inițial de plecare sau punctul final de debarcare al pasagerului este situat pe teritoriul Republicii Moldova.

3. Prezentul Regulament nu afectează drepturile pasagerilor prevăzute de legislația națională existentă privind cerințele tehnice pentru autobuze și autocare sau infrastructura și echipamentele din stațiile de autobuz și terminale.

4. Regulamentul nu limitează drepturile pasagerilor în temeiul altor acte normative naționale aplicabile în domeniul turismului sau al transportului rutier.

5. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate noțiunile din Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014, precum și se definesc următoarele noțiuni specifice:

5.1. *administratorii terminalelor* – întreprindere notificată pentru prestarea serviciilor de autogară, inclusiv administrarea infrastructurii, facilităților și serviciilor aferente;

5.2. *agent de voiaj* – intermediar care acționează în numele unui pasager pentru încheierea unui contract de transport;

5.3. *anulare* – neefectuarea unui serviciu de transport programat;

5.4. *bilet* – bon de casă emis, pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, de echipamentul de casă și de control sau document de strictă evidență cu preț fixat, confecționat în mod tipografic sau electronic, ce confirmă plata și dreptul la călătorie al persoanei, încheierea contractului de transport între operatorul de transport rutier/întreprindere și persoane, precum și faptul asigurării obligatorii a persoanei;

5.5. *condiții de acces* – standarde, linii directoare și informații referitoare la accesibilitatea autobuzelor și terminalelor, inclusiv facilități pentru persoanele cu dizabilități și mobilitate redusă;

5.6. *contract de transport* – contractul încheiat între un transportator și un pasager, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii regulate sau ocazionale;

5.7. *întârziere* – înseamnă o diferență între momentul în care era programată plecarea serviciului regulat, în conformitate cu orarul publicat, și momentul plecării efective.

5.8. *operator de transport (transportator)* – înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de turism, agent de voiaj sau vânzător de bilete, care oferă publicului servicii regulate sau ocazionale de transport;

5.9. *operator de transport (transportator) de fapt* – înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât transportatorul, care efectuează de fapt transportul integral sau parțial;

5.10. *operator de turism* – organizator sau detailist, altul decât transportatorul, care oferă servicii turistice care includ transport cu autobuzul sau autocarul;

5.11. *persoană cu mobilitate redusă* - înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (*senzorial sau locomotor, permanent sau temporar*), a unui handicap sau deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de handicap sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor la nevoile acesteia;

5.12. *rezervare* – reținerea unui loc într-un autobuz sau autocar pentru un serviciu regulat la o anumită oră de plecare;

5.13 *servicii ocazionale* – serviciu de transport rutier distinct față de transportul rutier de persoane prin servicii regulate ori transportul rutier de persoane prin servicii regulate speciale, realizat în bază de contract și caracterizat, în principal, prin faptul că asigură transportul grupurilor de persoane anterior constituite la inițiativa clientului sau a operatorului de transport rutier;

5.14 *servicii regulate* – serviciu de transport rutier contra cost de persoane, care asigură transportul persoanelor, pe bază de bilete de călătorie individuale, în conformitate cu graficele de circulație, pe trasee determinate, în care îmbarcarea/debarcarea persoanelor transportate în/din vehicul se face în puncte de oprire prestabilite;

5.15. *stație de autobuz* – punct de oprire, altul decât un terminal, unde pasagerii pot fi îmbarcați sau debarcați în cadrul unui serviciu regulat;

5.16. *terminal* – autogară inclusă în graficul de circulație a unui serviciu regulat, în care este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor, dotată cu facilități precum ghișeu de îmbarcare, sală de așteptare sau casă de bilete;

5.17. *vânzător de bilete* – orice intermediar care încheie contracte de transport în numele unui transportator;

6. Operatorii de transport emit pasagerilor bilete, cu excepția cazurilor în care există alte documente care dau dreptul la transport. Biletul poate fi emis și în format electronic sau în formă de bon fiscal.

7. Condițiile contractuale și tarifele aplicate de operatorii de transport se aplică, se publică și se pun la dispoziția publicului larg fără discriminare directă sau indirectă, inclusiv pe criterii de cetățenie, locul de reședință al pasagerului sau al operatorului de transport, sau locul de emitere a biletului. Tarifele sociale, dacă există, se mențin fără modificări.

8. Dacă îndeplinirea obligațiilor prevăzute în prezentul Regulament a fost încredințată unui operator de transport de fapt, vânzător de bilete sau altei persoane, operatorul de transport, agentul de voiaj, operatorul de turism sau administratorul terminalului care a încredințat aceste obligații rămâne răspunzător pentru actele și omisiunile respectivei părți.

9. Partea căreia i s-a încredințat executarea unei obligații potrivit pct. 8 intră, de asemenea, incidența dispozițiilor prezentului regulament în ceea ce privește obligația încredințată.

10. Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

11. Operatorii de transport pot stabili, prin condițiile contractuale sau prin propriile reguli de transport, prevederi mai favorabile pasagerilor decât cele stabilite în prezentul Regulament, cu respectarea legislației aplicabile în domeniul transporturilor rutiere și al protecției consumatorilor.

Capitolul II

DESPĂGUBIRI ȘI ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE ACCIDENTE

12. Pasagerii au dreptul la despăgubiri în caz de deces, inclusiv pentru cheltuieli rezonabile de înmormântare, sau vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajului, survenite în urma utilizării autobuzului sau autocarului.

13. În caz de deces al pasagerului, dreptul la despăgubiri se aplică cel puțin persoanelor față de care pasagerul avea sau ar fi avut obligația legală de întreținere.

14. Valoarea despăgubirii se determină în conformitate cu legislația națională aplicabilă domeniului asigurărilor și al răspunderii civile a transportatorilor, ținând cont de condițiile contractului de asigurare obligatorie încheiat de transportator și de normele prudențiale aplicabile. În acest sens:

14.1. evaluarea prejudiciului material și moral, stabilirea cuantumului despăgubirilor, precum și procedura de constatare și achitare a acestora se realizează

în conformitate cu Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare, actul normativ-cadru în domeniul asigurărilor, precum și cu reglementările emise de Banca Națională a Moldovei, în limitele competențelor sale;

14.2. despăgubirile aferente răspunderii civile obligatorii a transportatorilor sunt acordate în conformitate cu Legea nr. 1553/1998 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă a transportatorilor față de călători și cu reglementările aplicabile din domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare, aflate în competența Comisiei Naționale a Pieței Financiare, după caz;

14.3. transportatorul și asigurătorul sunt obligați să respecte procedurile, termenele și condițiile prevăzute de legislația în vigoare pentru instrumentarea dosarelor de daună, evaluarea prejudiciilor și achitarea despăgubirilor, inclusiv obligațiile de informare și cooperare cu pasagerul sau succesorii acestuia.

15. Limitele răspunderii și valoarea despăgubirilor sunt stabilite conform prevederilor Legii nr. 1553/1998 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă a transportatorilor față de călători.

16. În cazul deteriorării scaunelor cu rotile, altor echipamente de mobilitate sau dispozitivelor de asistare, valoarea despăgubirii va corespunde întotdeauna costului de înlocuire sau reparare a echipamentului pierdut sau deteriorat.

17. În caz de accident survenit ca urmare a utilizării autobuzului/autocarului, operatorul de transport rutier asigură asistența rezonabilă și proporțională în ceea ce privește nevoile imediate de ordin practic ale persoanelor după accident. O astfel de asistență include, atunci când este necesar, cazare, hrană, îmbrăcăminte, transport și facilitarea acordării primului ajutor.

18. Acordarea asistenței nu constituie recunoașterea răspunderii transportatorului.

19. Operatorul de transport poate limita costul total al cazării la 80 EUR pe noapte și la maximum 2 nopți per pasager.

Capitolul III

DREPTURILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ȘI ALE PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ

Secțiunea 1

Dreptul la transport și condițiile de acces

20. Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot refuza o rezervare, emiterea sau punerea la dispoziție a unui bilet și nici îmbarcarea unei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă.

21. Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități și a celor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.

22. Fără a aduce atingere dispozițiilor din pct. 20, operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism pot refuza o rezervare, emiterea sau punerea la dispoziție a unui bilet sau îmbarcarea unei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă:

22.1. pentru respectarea cerințelor de sănătate și securitate stabilite în domeniu;

22.2. atunci când proiectarea vehiculului sau infrastructura terminalelor fac imposibilă îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă într-un mod sigur și fezabil din punct de vedere operațional.

23. În cazul refuzului prevăzut la pct. 22, operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism informează persoana în cauză cu privire la orice serviciu alternativ acceptabil oferit de operatorul de transport.

24. Dacă unei persoane cu mobilitate redusă care deține o rezervare sau are un bilet și care a respectat cerințele pct. 34 subpct.34.1. i se refuză totuși îmbarcarea pe motiv de handicap sau mobilitate redusă, respectivei persoane și însoțitorului acesteia, în conformitate cu pct. 25 din prezentul Regulament, li se oferă posibilitatea de a alege între:

24.1. rambursarea prețului biletului și, după caz, transportul gratuit până la punctul inițial de plecare, cât mai curând posibil, conform contractului de transport;

24.2. continuarea sau redirecționarea călătoriei, cu servicii alternative rezonabile până la locul de destinație potrivit contractului de transport, cu excepția cazurilor în care acest lucru nu este fezabil.

Dreptul la rambursare a sumei plătite pentru bilet nu este afectat de lipsa notificării formulate în conformitate cu pct. 34.1.

25. În cazul în care un operator de transport, un agent de voiaj sau un operator de turism refuză să accepte o rezervare, să emită sau să furnizeze în alte moduri un bilet sau să îmbarce o persoană pe motiv de dizabilitate sau de mobilitate redusă din motivele definite la pct. 22, persoana în cauză poate solicita să fie însoțită de o altă persoană pe care a ales-o și care poate oferi asistența de care are nevoie persoana cu dizabilități sau cu mobilitate redusă astfel încât motivele enunțate la pct. 22 să nu se mai aplice. Respectiva persoană însoțitoare beneficiază de transport gratuit și, atunci când este posibil, ocupă locul de lângă persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă.

26. În cazul în care operatorii de transport, agenții de voiaj sau operatorii de turism aplică prevederile pct. 22, aceștia sunt obligați să comunice imediat persoanei cu dizabilități sau persoanei cu mobilitate redusă motivele deciziei luate și, la cererea acesteia, să-i transmită informația și în scris, în termen de cinci zile lucrătoare de la data solicitării.

27. În cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu dizabilități sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, operatorii de transport și administratorii terminalelor instituie sau pun în aplicare, după caz prin intermediul propriilor organizații, condiții de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu dizabilități și al persoanelor cu mobilitate redusă.

28. Condițiile de acces prevăzute la pct. 27, inclusiv prevederile legislației internaționale, europene sau naționale referitoare la cerințele de siguranță pe care se sprijină aceste condiții nediscriminatorii, se pun la dispoziția publicului de către operatorii de transport și administratorii terminalelor, fizic sau pe internet, la cerere, în formate accesibile. În furnizarea acestor informații se acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

29. Operatorii de turism pun la dispoziția clienților condițiile de acces prevăzute la pct. 27 aplicabile călătoriilor incluse în pachetele de servicii turistice, vacanțe și circuite pe care le organizează, le vând sau le oferă spre vânzare.

30. Informațiile privind condițiile de acces menționate la pct. 28 și 29 se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.

31. Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că toate informațiile generale referitoare la călătorie și la condițiile de transport sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv, după caz, informațiile referitoare la rezervări și cele furnizate online. La cererea pasagerilor, aceste informații se pot distribui și în format fizic.

Secțiunea a 2-a

Asistența pe teritoriul terminalelor și la bordul autobuzelor și autocarelor

32. La autorizarea activității de autogară autoritatea competentă va stabili dacă infrastructura și personalul terminalului asigură asistență persoanelor cu mobilitate redusă. Lista autogărilor accesibile se publică pe pagina web a autorității competente și remite spre informare autorităților altor state.

33. În conformitate cu condițiile de acces prevăzute la pct. 27 din Regulament:

33.1. în terminalele desemnate conform dispozițiilor pct. 32, operatorii de transport asigură, în limitele competențelor ce le revin, asistență gratuită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura prevăzută în pct. 1 a anexei nr. 1 la Regulament;

33.2. la bordul autobuzelor și autocarelor, operatorii de transport asigură asistență gratuită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura prevăzută în pct. 2 a anexei nr. 1 la Regulament.

34. Operatorii de transport și administratorii terminalelor cooperează pentru asigurarea asistenței persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cu condiția ca:

34.1. necesitatea asistenței să fie notificată operatorilor de transport, administratorilor terminalelor, agenților de voiaj și operatorilor de turism, cel târziu cu 36 de ore înainte ca aceasta să fie necesară;

34.2. persoanele vizate să se prezinte la punctul desemnat:

34.2.1. la ora indicată în prealabil de către transportator, care să nu fie cu mai mult de 60 de minute înainte de ora de plecare anunțată, cu excepția cazurilor în care este convenită o perioadă mai scurtă între pasager și transportator; sau

34.2.2. dacă nu este specificată o oră, cu cel mult 30 de minute înainte de ora de plecare anunțată.

35. Suplimentar, la prevederile pct. 34, persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă informează operatorul de transport, agentul de voiaj sau operatorul de turism, în momentul rezervării sau al achiziționării anticipate a biletului, despre necesitățile specifice privind locul pe scaun, dacă acestea sunt cunoscute în acel moment.

36. Operatorii de transport, administratorii terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru a facilita primirea

notificărilor privind necesitatea de asistență trimise de persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă. Această obligație se aplică în toate terminalele desemnate și la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzării prin telefon sau online.

37. În situația în care nu se efectuează notificarea prevăzută la pct. 34 și 34.1. și 35, operatorii de transport, administratorii terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a asigura că asistența este oferită astfel încât persoana cu dizabilități sau cu mobilitate redusă să poată: îmbarcarea la plecare, schimbarea la punctul de corespondență către un alt serviciu sau debarcarea la destinație.

38. Administratorul terminalului desemnează un punct, în interiorul sau în afara terminalului, unde persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și solicita asistență. Punctul respectiv trebuie să fie clar semnalizat și să furnizeze, în formate accesibile, informații de bază referitoare la terminal și la asistența oferită.

39. În cazul în care agenții de voiaj sau operatorii de turism primesc notificarea prevăzută la pct. 34.1., aceștia, în cadrul programului lor normal de lucru, transmit în termen de cel mult 12 ore de la primirea notificării informația către operatorul de transport sau către administratorul terminalului.

40. Operatorii de transport și, după caz, administratorii terminalelor instituie proceduri de formare profesională privind asistența persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin instrucțiuni și ghiduri, și se asigură că:

40.1. membrii personalului, alții decât conducătorii auto, inclusiv cei angajați de alte persoane juridice care oferă asistență directă persoanelor cu dizabilități și cu mobilitate redusă, sunt formați sau instruiți conform anexei nr. 2 la Regulament;

40.2. membrii personalului, inclusiv conducătorii auto, care interacționează direct cu publicul călător sau gestionează aspecte ce privesc călătorii, sunt instruiți conform pct. 2 din anexa nr. 2 la Regulament.

Secțiunea a 3-a

Despăgubiri oferite pentru echipamente de mobilitate

41. Operatorii de transport și administratorii terminalelor răspund în cazul în care au provocat pierderea sau deteriorarea scaunelor cu roțile sau a altor echipamente de mobilitate sau de asistență. Operatorul de transport sau organismul de administrare a terminalului responsabil pentru pierderea sau deteriorarea în cauză acordă despăgubirile.

42. Despăgubirea menționată la pct. 41 este egală cu costul de înlocuire sau de reparare a echipamentului ori dispozitivelor pierdute sau deteriorate.

43. Dacă este necesar, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid echipamente sau dispozitive înlocuitoare temporare. Scaunele cu roțile și alte echipamente de mobilitate sau de asistență au, în măsura posibilului, caracteristici tehnice și funcționale similare celor pierdute sau deteriorate.

Capitolul IV

DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZ DE ANULARE SAU ÎNTÂRZIERE

Secțiunea 1

Măsurile privind rambursarea, redirecționarea și informarea pasagerilor

44. În cazul în care operatorul de transport estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui serviciu regulat din terminal va fi anulată sau întârziată cu mai mult de 120 de minute, ori în cazul suprarezervării, pasagerilor li se oferă imediat posibilitatea de a alege între:

44.1. continuarea sau redirecționarea călătoriei către destinația finală, fără costuri suplimentare și în condiții comparabile, cu prima ocazie posibilă, conform contractului de transport;

44.2. rambursarea prețului biletului și, după caz, un serviciu gratuit de întoarcere cu autobuzul sau autocarul la punctul inițial de plecare, cu prima ocazie posibilă, conform contractului de transport.

45. În cazul în care operatorul de transport nu oferă pasagerului opțiunile prevăzute la pct. 44, acesta are dreptul la o despăgubire egală cu 50% din prețul biletului, în plus față de rambursarea prevăzută la pct. 44.2. Despăgubirea se achită de către transportator în termen de o lună de la data depunerii cererii.

46. În cazul în care autobuzul sau autocarul devine inoperabil pe parcursul călătoriei, transportatorul asigură fie continuarea serviciului cu un alt vehicul de la locul incidentului, fie transportul pasagerilor de la locul incidentului la un punct de așteptare adecvat sau la un terminal de unde este posibilă continuarea călătoriei.

47. În cazul în care plecarea dintr-o stație de autobuz a unui serviciu regulat este anulată sau are o întârziere de peste 120 de minute, pasagerii au dreptul la continuarea sau redirecționarea călătoriei sau la rambursarea prețului biletului de către transportator, astfel cum este menționat în pct. 44.

48. Rambursarea prețului biletului prevăzută la pct. 44.2. și pct. 47 se efectuează în termen de 14 zile de la data ofertei sau a primirii cererii de rambursare. Rambursarea acoperă costul integral al biletului la prețul de achiziție, pentru partea de călătorie neefectuată și pentru partea deja efectuată, în cazul în care călătoria nu mai servește scopului inițial al pasagerului. Pentru pasagerii posesori de permise de călătorie sau abonamente, plata corespunde proporției pe care o reprezintă costul călătoriei din costul total al permisului de călătorie sau al abonamentului. Rambursarea se efectuează în bani, cu excepția cazului în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare.

49. În cazul anulării sau întârzierii plecării unui serviciu regulat, pasagerii care pleacă din terminale sunt informați de către operatorul de transport sau, după caz, de administratorul terminalului, privind situația existentă cât mai curând posibil, și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute de la ora planificată a plecării, precum și cu privire la ora estimată a plecării, imediat ce informația devine disponibilă.

50. Dacă pasagerii pierd un serviciu de legătură, conform programului anunțat, din cauza anulării sau întârzierii, operatorul de transport sau administratorul terminalului depune eforturi rezonabile pentru a informa pasagerii despre conexiunile alternative.

51. Operatorul de transport sau administratorul terminalului se asigură că persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă primesc informațiile prevăzute la pct. 49 și 50 în formate accesibile.

52. Ori de câte ori este posibil, atunci când operatorul de transport sau administratorul terminalului dispune de datele de contact ale pasagerului și de mijloacele tehnice necesare, informațiile prevăzute la pct. 49 și 50 se furnizează prin mijloace electronice tuturor pasagerilor, inclusiv celor care pleacă din stațiile de autobuz, în intervalele prevăzute la pct. 49, dacă pasagerul a solicitat acest lucru și a furnizat datele de contact necesare operatorului de transport.

Secțiunea a 2-a

Asistența și excepțiile în cazul anulării sau întârzierii plecărilor

53. Pentru o călătorie cu o durată programată mai mare de trei ore, în caz de anulare sau întârziere la plecarea de la terminal mai mare de 90 de minute, transportatorul oferă gratuit pasagerilor:

53.1. gustări, mâncare sau băuturi răcoritoare în mod rezonabil raportate la timpul de așteptare sau durata întârzierii, în cazul în care acestea sunt disponibile în autobuz sau la terminal sau se poate face, în mod rezonabil, aprovizionarea cu ele;

53.2. o cameră de hotel sau altă formă de cazare, precum și asistență pentru aranjarea transportului între terminal și locul de cazare în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți. Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager, fără a se include transportul de la și către terminal și locul de cazare, la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.

54. În aplicarea dispozițiilor pct. 53, operatorul de transport acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, precum și ale însoțitorilor acestora.

55. Prevederile prezentului capitol nu împiedică pasagerii să solicite, conform legislației în vigoare, despăgubiri pentru prejudiciile suferite ca urmare a anulării sau întârzierii serviciilor regulate.

56. Prevederile pct. 44-48 și 53-54 nu se aplică pasagerilor cu bilete deschise, atâta timp cât ora plecării nu este specificată, cu excepția cazului pasagerilor care dețin un abonament.

57. Prevederile pct. 53.2. nu se aplică dacă transportatorul dovedește că anularea sau întârzierea a fost cauzată de condiții meteorologice extreme sau de dezaastre naturale majore, care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de transport.

Capitolul V

INFORMAREA PASAGERILOR

58. Operatorii de transport și administratorii terminalelor asigură furnizarea pasagerilor a informațiilor relevante pe durata călătoriei, inclusiv în formate accesibile persoanelor cu dizabilități sau mobilitate redusă.

59. Operatorii de transport și administratorii terminalelor se asigură că pasagerii primesc, cel târziu la momentul plecării, informații clare și ușor de înțeles privind drepturile lor în temeiul prezentului regulament. Informațiile sunt disponibile în terminale și, acolo unde este posibil, online. La cererea persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, acestea se furnizează, dacă este posibil, într-

un format accesibil. Informațiile includ, de asemenea, datele de contact ale autorității sau autorităților competente desemnate conform Capitolului VI.

60. Operatorii și administratorii terminalelor pot utiliza un rezumat al regulamentului pentru a respecta obligația de informare.

61. Transportatorii pun la punct sau dispun de un mecanism pentru soluționarea plângerilor legate de drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul regulament.

62. Fără a aduce atingere cererilor de despăgubire conform prevederilor pct. 12-16, în cazul în care un pasager căruia i se aplică prezentul regulament dorește să adreseze transportatorului o plângere, acesta o adresează în termen de trei luni de la data prestării serviciului regulat sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului.

63. În termen de o lună de la data primirii plângerii, transportatorul îi notifică pasagerului dacă plângerea sa este considerată întemeiată, respinsă sau este încă analizată. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească trei luni de la data primirii plângerii.

Capitolul VI

SUPRAVEGHEREA APLICĂRII ȘI MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR

64. Agenția Națională Transport Auto (în continuare - Agenția) este autoritatea administrativă responsabilă de asigurarea aplicării prezentului Regulament în ceea ce privește serviciile regulate care se desfășoară pe teritoriul Republicii Moldova, precum și serviciile regulate efectuate dintr-o țară terță către teritoriul Republicii Moldova, în limitele competențelor sale legale.

65. Agenția adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea prezentului Regulament, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale competente.

66. Agenția își exercită atribuțiile în mod independent față de operatorii de transport, operatori de turism și administratorii terminalelor, sub aspectul organizării, deciziilor de finanțare, structurii juridice și mecanismului de luare a deciziilor, fără a aduce atingere competențelor autorităților administrației publice locale stabilite de legislația în vigoare.

67. Autoritățile administrației publice locale, inclusiv consiliile locale și consiliile municipale, exercită competențe în domeniul serviciilor regulate de transport rutier de persoane de interes local și municipal, în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv în ceea ce privește:

67.1. organizarea, coordonarea și monitorizarea serviciilor regulate de transport public local și municipal;

67.2. examinarea petițiilor și plângerilor pasagerilor referitoare la serviciile aflate în competența lor;

67.3. adoptarea măsurilor administrative necesare pentru asigurarea respectării drepturilor pasagerilor, potrivit prezentului Regulament;

67.4. cooperarea cu Agenția Națională Transport Auto și cu alte autorități publice competente, în vederea aplicării uniforme și eficiente a prezentului Regulament.

Exercitarea acestor competențe se realizează în condițiile Codului administrativ nr. 116/2018, cu respectarea principiilor legalității, autonomiei locale, proporționalității și cooperării administrative.

68. Autoritatea responsabilă menționată la pct. 64 publică, din doi în doi, ani un raport referitor la activitatea lor în cursul celor doi ani calendaristici precedenți. Raportul va conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate.

69. Dacă este necesar, Agenția cooperează și face schimb de informații cu alte autorități publice competente, inclusiv cu autoritățile administrației publice locale, precum și cu autorități similare din alte state, privind activitatea sa, principiile și practicile de luare a deciziilor, în vederea asigurării unei aplicări uniforme și eficiente a prezentului Regulament.

70. Încălcarea dispozițiilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu prevederile Codului contravențional nr. 218/2008 și ale Codului administrativ nr. 116/2018, în funcție de abaterea constatată.

Asistența asigurată persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă

1. Asistență în terminalele desemnate - asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă:

- 1.1. comunicarea sosirii lor la terminal și a solicitării de asistență la punctele desemnate;
- 1.2. deplasarea de la punctul desemnat la ghișeul de îmbarcare, sala de așteptare și zona de îmbarcare;
- 1.3. îmbarcarea în vehicul, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz;
- 1.4. încărcarea bagajelor;
- 1.5. recuperarea bagajelor;
- 1.6. debarcarea din vehicul;
- 1.7. transportarea la bordul autobuzului sau autocarului a unui câine însoțitor recunoscut;
- 1.8. deplasarea spre locurile atribuite.

2. Asistența la bord - asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă:

- 2.1. furnizarea de informații esențiale cu privire la călătorie, în formate accesibile atunci când acest lucru este solicitat de pasager;
- 2.2. îmbarcarea/debarcarea pe durata pauzelor din timpul călătoriei, dacă există la bord și alt personal în afara conducătorului auto.

Lista aspectelor incluse în procesul de instruire a personalului pentru interacțiunea cu persoanele cu dizabilități

1. Formarea pentru sensibilizare în ceea ce privește nevoile persoanelor cu dizabilități - formarea personalului care interacționează direct cu publicul călător cuprinde:

1.1. sensibilizarea și reacția adecvată la nevoile pasagerilor cu dizabilități fizice, senzoriale (auz și văz) ori cu dizabilități ascunse sau dificultăți de învățare, inclusiv privind modul de a face distincția între diversele abilități ale persoanelor care pot prezenta probleme de mobilitate, orientare sau comunicare;

1.2. obstacolele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv obstacole cauzate de atitudine, de mediu/fizice sau obstacole organizaționale;

1.3. câinii-însoțitori recunoscuți, inclusiv rolul și nevoile unui câine-însoțitor;

1.4. soluționarea întâmplărilor neprevăzute;

1.5. aptitudini interpersonale și metode de comunicare cu persoanele surde sau cu deficiențe auditive, cu persoanele cu deficiențe de vedere, cu persoanele cu deficiențe de vorbire și cu persoanele cu dificultăți de învățare;

1.6. modul de manipulare cu atenție a scaunelor cu roțile și a altor echipamente de mobilitate pentru a evita deteriorarea acestora (pentru tot personalul care este responsabil cu manipularea bagajelor, dacă este cazul).

2. Formarea în materie de asistență pentru persoanele cu dizabilități - formarea personalului care asistă direct persoane cu dizabilități și persoane cu mobilitate redusă cuprinde:

2.1. modalități de a ajuta persoanele care utilizează scaune cu roțile să se mute pe și de pe scaun;

2.2. aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;

2.3. tehnici de însoțire a persoanelor cu deficiențe de vedere și tehnici de manipulare și transportare a câinilor însoțitori recunoscuți;

2.4. cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul de manipulare a unui asemenea echipament;

2.5. utilizarea de echipamente de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de asistență la îmbarcare și debarcare care garantează siguranța și demnitatea persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă;

2.6. înțelegerea nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, sensibilizarea cu privire la faptul că anumiți pasageri cu dizabilități s-ar putea simți vulnerabili în timpul călătoriei din cauza dependenței de asistența oferită;

2.7. cunoștințe de prim-ajutor.

NOTA DE FUNDAMENTARE

la proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, a/al participanților la elaborarea proiectului actului normativ
Proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, este elaborat de către Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale (<i>în continuare - MIDR</i>).
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ
2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ
<p>Proiectul este elaborat întru executarea acțiunii normative nr. 12 din Anexa A la Capitolul 14. Politica de Transport, Clusterul 4 din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025 și dezvoltă prevederile art. 65, 67, 69 din Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014.</p> <p>Proiectul vine să transpună la nivel național Regulamentul (UE) nr. 181/2011 privind drepturile pasagerilor în transportul rutier de persoane, care impune obligația statelor membre de a asigura un cadru de protecție a pasagerilor transportați cu autobuze și autocare.</p>
2.2. Descrierea situației actuale și a problemelor care impun intervenția, inclusiv a cadrului normativ aplicabil și a deficiențelor/lacunelor normative
<p>În anul 2026, transportul rutier de persoane prin servicii regulate cu autobuze și autocare continuă să reprezinte principalul mod de deplasare pentru cetățenii Republicii Moldova, având o relevanță socială și economică majoră.</p> <p>Conform datelor prezentate de Biroul Național de Statistică, transportul rutier (autobuze și microbuze) în ianuarie-septembrie 2025 a înregistrat 83,5 milioane pasageri transportați, în creștere cu 4,2% față de ianuarie-septembrie 2024, din care 75,1 milioane pasageri (90,0% din total) transportați în trafic urban și suburban, 6,7 milioane pasageri (8,0%) – în trafic interurban și 1,7 milioane pasageri (2,0%) – în trafic internațional. Parcursul pasagerilor transportați cu autobuze și microbuze în perioada analizată a totalizat 2418,2 milioane pasageri-km și s-a majorat cu 4,9% față de ianuarie-septembrie 2024.</p> <p>Datele statistice disponibile reflectă o tendință de creștere a cererii pentru transportul public de pasageri. Astfel, în anul 2023, transportul public de pasageri a înregistrat aproximativ 289 milioane de pasageri pe toate modurile de transport public, transportul rutier (autobuze și microbuze) deținând o pondere semnificativă. În anul 2022, serviciile de transport rutier de persoane au deservit circa 79,5 milioane de pasageri, dintre care peste 52% în trafic urban și suburban, aproximativ 13% în trafic interurban și peste 1% în trafic internațional. Evoluțiile menționate indică o creștere graduală a mobilității populației și, implicit, necesitatea consolidării mecanismelor de protecție a drepturilor pasagerilor în raport cu operatorii de transport.</p> <p>Transportarea pasagerilor este realizată prin intermediul a 5970 de curse <i>regulate</i> (721 – în trafic internațional, 2582- în trafic interraional și 2667 în trafic raional).</p> <p>Conform informațiilor din Registrul activităților conexe, la moment la Agenția Națională Transport Auto sunt notificați 12 operatori care prestează servicii de autogară prin intermediul 42 de autogări.</p> <p>Cu toate acestea, analiza sectorului scoate în evidență existența unor deficiențe structurale persistente. Piața serviciilor de transport rutier de persoane prezintă un contrast pronunțat între segmentul transportului internațional, unde vehiculele și condițiile de deservire tind să respecte standarde de confort și informare mai înalte, și segmentul transportului național, în special la nivel raional, unde parcul auto este frecvent învechit, iar</p>

condițiile de transport variază destul de mult. Această discrepanță generează percepții diferite asupra calității serviciilor și conduce la un nivel variabil al protecției efective a pasagerilor.

Gradul de digitalizare a serviciilor de transport rutier înregistrează progrese neesențiale în implementarea:

- biletului electronic – posibilitatea de a procura biletele electronice este implementată parțial pentru unele servicii regulate în trafic internațional.

- utilizarea sistemelor GPS pentru monitorizarea vehiculelor - aceste elemente fiind implementate parțial la transportul public din mun. Chișinău.

Ca urmare, monitorizarea în timp real a curselor și accesul pasagerilor la informații operative privind întârzierile, anulările sau modificările de traseu rămân limitate.

Lipsa unor obligații normative explicite privind informarea pasagerilor afectează capacitatea acestora de a-și planifica eficient deplasările și reduce transparența relației contractuale dintre operator și utilizatorul serviciului.

La nivel european aceste aspecte sunt reglementate prin Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului stabilește un cadru juridic uniform la nivelul Uniunii Europene privind drepturile pasagerilor care utilizează transportul cu autobuzul și autocarul. Actul normativ face parte din pachetul european privind protecția pasagerilor, alături de regulamentele aplicabile transportului aerian, feroviar și naval, și urmărește consolidarea protecției consumatorilor, creșterea calității serviciilor și asigurarea unor condiții echitabile de concurență între operatori.

Regulamentul se aplică, în principal, serviciilor regulate cu distanțe de peste 250 km, dar anumite dispoziții – în special cele referitoare la nediscriminare, accesul persoanelor cu dizabilități, mecanismele de tratare a reclamațiilor și obligațiile de informare – sunt aplicabile tuturor serviciilor, inclusiv celor naționale sau pe distanțe scurte. Documentul consacră drepturi esențiale precum: compensarea și asistența în caz de anulare sau întârziere semnificativă, rambursarea contravalorii biletelor, protecția în caz de accidente, dreptul la informare clară și accesibilă, precum și protecția specială a persoanelor cu mobilitate redusă.

Ca urmare a examinării practicii statelor europene s-a stabilit că:

- în Germania, competențele de supraveghere sunt exercitate de autorități federale și regionale, iar accentul este pus pe respectarea obligațiilor de informare și pe protecția persoanelor cu dizabilități;

- în Franța, autoritatea de reglementare în domeniul transporturilor (ART) monitorizează respectarea drepturilor pasagerilor, inclusiv prin evaluarea sistemelor de tratare a reclamațiilor ale operatorilor;

- în Italia și Spania, autoritățile naționale combină funcțiile de control, soluționare a petițiilor și aplicare a sancțiunilor contravenționale, existând ghiduri detaliate pentru operatori și pasageri;

- în statele nordice, implementarea se caracterizează printr-un grad înalt de digitalizare, transparență contractuală și integrarea drepturilor pasagerilor în standardele generale de protecție a consumatorilor.

- în România, implementarea este realizată prin structurile administrative existente, în principal prin Inspectoratul de Stat pentru Controlul în Transportul Rutier (ISCTR), care exercită funcții de supraveghere și control asupra respectării drepturilor pasagerilor. Regimul sancționatoriu este integrat în legislația națională privind transporturile rutiere, fiind prevăzute amenzi pentru nerespectarea obligațiilor operatorilor. Mecanismele de reclamații presupun, mai întâi, proceduri interne la nivelul operatorilor, iar ulterior posibilitatea sesizării autorităților competente, inclusiv ISCTR și Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor. Practica națională pune un accent deosebit pe protecția persoanelor cu mobilitate redusă, în conformitate cu standardele europene.

Experiența statelor membre arată că eficiența aplicării regulamentului depinde nu doar de transpunerea formală a normelor, ci și de claritatea atribuțiilor instituționale, existența unor proceduri simple de depunere a reclamațiilor, nivelul de informare a pasagerilor și coerența regimului sancționator. De asemenea, s-a constatat că operatorii se conformează mai ușor atunci când obligațiile sunt detaliate în acte normative secundare, ghiduri sau coduri de practică.

Ca urmare, intervenția statului se justifică prin persistența unor probleme cronice semnalate de utilizatorii serviciilor de transport, în partea ce ține de:

- **Nerespectarea orarelor de circulație** – sunt frecvente situațiile de anulare a curselor fără preaviz sau întâzieri semnificative, în special pe rutele cu rentabilitate scăzută. Aceste practici afectează predictibilitatea serviciilor publice și generează prejudicii pasagerilor.

- **Accesibilitate insuficientă pentru persoanele cu mobilitate redusă** – infrastructura aferentă transportului rutier (autogări, stații, vehicule) nu este adaptată în mod uniform nevoilor persoanelor cu dizabilități, ale persoanelor vârstnice sau ale părinților care călătoresc cu copii mici. Absența standardelor clare privind asistența și acomodarea acestor categorii conduce la riscuri de excludere socială.

- **Condiții de confort necorespunzătoare** – o parte a parcului de vehicule utilizat în transportul național nu asigură standarde minime privind siguranța pasagerilor, ceea ce afectează calitatea serviciului public.

- **Practici neconforme privind emiterea biletelor de călătorie** – persistența fenomenului de neeliberare a biletelor reduce trasabilitatea veniturilor, afectează disciplina fiscală și, în mod direct, privează pasagerii de instrumentele juridice necesare pentru valorificarea drepturilor lor (restituiri, despăgubiri, asigurări).

În ansamblu, deficiențele identificate indică necesitatea instituirii unui act normativ specializat, care să reglementeze în mod exhaustiv drepturile pasagerilor ce utilizează transportul cu autobuzul și autocarul, să stabilească obligații clare pentru operatorii de transport și să asigure un nivel adecvat de protecție a consumatorilor, în conformitate cu practicile și standardele europene.

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul hotărârii Guvernului are ca obiect aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, act normativ ce instituie un cadru juridic unitar destinat consolidării protecției pasagerilor și alinierii legislației naționale la standardele europene stabilite prin Regulamentul (UE) nr. 181/2011.

Regulamentul propus stabilește norme clare privind raporturile dintre pasageri, operatorii de transport rutier, administratorii terminalelor, precum și alți participanți implicați în procesul de transport, fiind reglementate atât drepturile pasagerilor, cât și obligațiile corelative ale operatorilor economici și autorităților competente.

În mod particular, actul normativ definește domeniul de aplicare al noilor reguli, instituind un mecanism diferențiat în funcție de tipul serviciilor și lungimea traseului. Astfel, pentru serviciile regulate cu o lungime planificată de cel puțin 250 km se aplică integral setul de garanții prevăzute, în timp ce pentru serviciile cu distanțe mai mici sau pentru serviciile ocazionale se aplică un regim adaptat, proporțional cu specificul operațional al acestora. Această abordare urmărește asigurarea unui echilibru între protecția pasagerilor și sustenabilitatea activității operatorilor de transport.

Regulamentul consacră principiul nediscriminării pasagerilor, stabilind obligația operatorilor de transport de a aplica condițiile contractuale și tarifele în mod transparent și uniform, fără diferențieri nejustificate, inclusiv pe criterii de cetățenie, reședință sau locul emiterii biletului. Totodată, sunt menținute posibilitățile de acordare a facilităților sociale prevăzute de legislația națională.

Un compartiment distinct este dedicat drepturilor pasagerilor în caz de accidente, fiind reglementate drepturile la despăgubiri pentru deces, vătămări corporale, pierderea sau deteriorarea bagajelor, precum și obligațiile operatorilor de transport privind acordarea asistenței imediate și proporționale nevoilor practice ale persoanelor afectate. Proiectul corelează explicit aceste dispoziții cu cadrul normativ național din domeniul asigurărilor și răspunderii civile, asigurând coerența juridică și evitarea suprapunerilor normative. În mod expres, se stabilește protecția deplină a echipamentelor de mobilitate, despăgubirea fiind raportată la costul integral de înlocuire sau reparare.

Reglementarea introduce un set extins de garanții pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, fiind interzis refuzul rezervărilor sau îmbarcării pe motive ce țin de starea fizică a pasagerilor, cu excepția situațiilor strict determinate de cerințe obiective de siguranță sau constrângeri tehnice. Sunt instituite obligații privind acordarea asistenței gratuite în terminale și la bordul vehiculelor, precum și cerințe referitoare la informarea accesibilă, instruirea personalului și organizarea condițiilor de acces nediscriminatorii. Aceste prevederi contribuie la creșterea incluziunii sociale și la eliminarea barierelor existente în accesul la serviciile de transport.

În ceea ce privește perturbările serviciilor de transport, Regulamentul stabilește drepturile pasagerilor în caz de anulare, întârziere semnificativă sau supraz rezervare, fiind prevăzute opțiuni clare de rambursare sau redirecționare, precum și mecanisme de compensație financiară în situațiile în care operatorul nu oferă alternativele prevăzute de lege. Sunt stabilite termene precise pentru rambursare și obligații de informare operativă, menite să sporească predictibilitatea și încrederea în serviciile de transport rutier.

Actul normativ consolidează obligațiile operatorilor de transport și ale administratorilor terminalelor în materie de informare a pasagerilor, fiind prevăzută furnizarea informațiilor relevante privind drepturile acestora, inclusiv în formate accesibile persoanelor cu nevoi speciale. Se încurajează utilizarea mijloacelor electronice de comunicare, în concordanță cu evoluțiile tehnologice și practicile moderne din domeniul transporturilor.

Regulamentul instituie, de asemenea, un mecanism procedural pentru examinarea plângerilor pasagerilor, stabilind obligația transportatorilor de a implementa proceduri interne eficiente și transparente, precum și termene clare de răspuns. Supravegherea aplicării prevederilor este atribuită Agenției Naționale Transport Auto, fiind prevăzută cooperarea cu autoritățile administrației publice locale în limitele competențelor legale.

3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare

În cadrul analizei pentru elaborarea proiectului de hotărâre au fost identificate și evaluate trei opțiuni principale de intervenție normativă. Fiecare dintre acestea a fost supusă evaluării pe criterii de eficiență juridică, aplicabilitate practică și capacitate de armonizare cu reglementările Uniunii Europene.

Opțiunea 1 – Menținerea cadrului normativ actual - această opțiune presupunea păstrarea normelor existente fără introducerea unor mecanisme noi de protecție a pasagerilor.

Ca urmare a examinării cadrului normativ existent s-a constatat că modul actual de reglementare al drepturilor pasagerilor în transportul rutier de persoane este fragmentat și incomplet, fără prevederi detaliate referitoare la:

- a) compensarea pasagerilor în caz de anulări și întârzieri;
- b) mecanisme de redirecționare sau rambursare;
- c) protecția persoanelor cu dizabilități și mobilitate redusă;
- d) obligații de informare coerente și unitare.

Este necesar de menționat că Regulamentul (UE) nr. 181/2011 prevede un set minim de drepturi pentru pasagerii care călătoresc cu autobuzul și autocarul, inclusiv nediscriminare, accesibilitate, drepturi în caz de anulare/întârziere și mecanisme de asistență, dar aceste

norme nu se regăsesc în forma actuală a legislației naționale. Menținerea situației actuale ar lăsa pasagerii fără protecția minimă prevăzută la nivelul UE și ar îngreuna alinierea la normele comunitare în domeniu.

Practic, neadoptarea unui cadru specific ar perpetua o situație similară celei de dinainte de transpunerea drepturilor pasagerilor în alte state membre UE, unde autorități naționale pun în aplicare doar fragmentar dispozițiile UE, ceea ce duce la diferențe semnificative de protecție la nivel nivelului fiecărui stat membru.

Opțiunea 2 – Modificarea Codului transporturilor rutiere nr. 150/2014 - Opțiunea de a integra prevederile privind drepturile pasagerilor în Codul transporturilor rutiere a fost analizată prin prisma simplificării procesului de transpunere, luând în considerare că parțial unele prevederi din Regulamentul 181/2011 deja se regăsesc în acesta. Scopul de bază în acest caz ar fi simplificarea legislației prin consolidarea unor norme noi într-un act existent.

Totodată în rezultatul analizei s-a stabilit că Codul Transporturilor Rutiere nr. 150/2014 este un act normativ cu un caracter general și care reglementează mai multe domenii, iar inserarea unor norme tehnice și detaliate privind drepturile pasagerilor ar afecta coerența și lizibilitatea acestuia.

Includerea unor aspecte privind despăgubiri, compensări, scheme de asistență pentru persoanele cu dizabilități, mecanisme procedurale de reclamații – ar necesita completarea documentului cu mai multe articole separate, ceea ce ar putea genera incoerențe sau contradicții între prevederi.

Concomitent, experiența altor state membre UE arată că implementarea drepturilor pasagerilor printr-un act distinct creează un cadru mai previzibil și mai ușor de monitorizat. De exemplu, în Croația drepturile pasagerilor în transportul rutier sunt transpuse în legislația națională printr-un act special de punere în aplicare a Regulamentului (UE) nr. 181/2011, care tratează explicit nediscriminarea, drepturile persoanelor cu dizabilități și mecanismele de compensare pentru pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate.

De asemenea, state precum Spania desemnează autoritatea competentă responsabilă cu aplicarea și monitorizarea respectării Regulamentului 181/2011 și tratează aceste norme într-un act dedicat, facilitând accesul pasagerilor la informații și proceduri de reclamație în mod clar și centralizat.

Ca urmare prevederile existente din Cod ar urma a fi completate cu unele noțiuni generale.

Opțiunea 3 – Adoptarea unui regulament distinct privind drepturile pasagerilor

În rezultatul examinării s-a stabilit că această opțiune este soluția optimă pentru transpunerea coerentă a Regulamentului (UE) nr. 181/2011, deoarece oferă:

- a) tratament juridic unitar și predictibil – un regulament distinct permite gruparea într-un singur act a tuturor drepturilor și obligațiilor părților;
- b) transpunere fidelă a normelor europene – prevederile Uniunii Europene privind drepturile pasagerilor se aplică direct într-un instrument legislativ dedicat;
- c) claritate procedurală – un regulament separat facilitează implementarea, controlul și aplicarea sancțiunilor pentru neconformități;
- d) acomodare instituțională – desemnarea autorității competente și procedurile de soluționare a reclamațiilor devin mai transparente și mai ușor de utilizat de către pasageri.

Experiența altor state europene confirmă eficiența acestui model de implementare, iar adoptarea unui regulament distinct asigură implementarea adecvată, transparență juridică și aliniere deplină la obligațiile europene, fiind justificată atât din perspectiva eficienței administrative, cât și a protecției consumatorilor.

4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Adoptarea Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul va produce efecte directe asupra autorităților publice cu competențe în domeniul transportului rutier, protecției consumatorilor și controlului respectării legislației. Impactul preconizat este unul predominant administrativ și instituțional, derivând din necesitatea consolidării mecanismelor de supraveghere, monitorizare și aplicare a noilor cerințe normative.

În primul rând, implementarea Regulamentului va presupune ajustarea procedurilor operaționale ale autorităților competente, în special ale Agenției Naționale Transport Auto (ANTA), în calitate de autoritate responsabilă de monitorizarea și controlul activităților de transport rutier. Noile reglementări vor necesita dezvoltarea unor instrumente administrative și metodologice care să permită verificarea respectării obligațiilor operatorilor de transport privind informarea pasagerilor, acordarea asistenței în caz de perturbare a serviciului, precum și aplicarea mecanismelor de despăgubire și compensare.

Totodată, autoritățile publice vor avea obligația de a adapta cadrul procedural aferent gestionării reclamațiilor și petițiilor formulate de pasageri. Aceasta presupune revizuirea fluxurilor interne de examinare a plângerilor, stabilirea unor termene clare de soluționare, precum și consolidarea capacităților administrative necesare pentru asigurarea unui proces eficient, transparent și previzibil. În acest context, este posibilă o creștere a volumului de sesizări adresate autorităților competente, cel puțin în etapa inițială de aplicare a noilor norme, ca urmare a sporirii gradului de conștientizare a drepturilor pasagerilor.

Din perspectivă instituțională, implementarea Regulamentului va necesita măsuri de instruire și formare profesională a atât a reprezentanților Agenției cât și a angajaților autogărilor și operatorilor de transport rutier, în vederea asigurării unei interpretări și aplicări uniforme a prevederilor.

Un alt element important necesar pentru implementarea prevederilor Regulamentului 181/2011, sunt și acțiunile de informare publică și comunicare instituțională, menite să asigure cunoașterea noilor drepturi și obligații atât de către operatorii de transport, cât și de către pasageri.

Pe termen mediu și lung, se preconizează că instituirea unui cadru normativ clar și coerent privind drepturile pasagerilor va contribui la reducerea litigiilor, la creșterea disciplinei contractuale în sectorul transportului rutier și la eficientizarea activităților de control. Standardizarea obligațiilor operatorilor și clarificarea drepturilor pasagerilor vor facilita activitatea autorităților publice, diminuând riscurile de interpretare neuniformă și consolidând securitatea juridică în domeniu.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Implementarea Regulamentului se va realiza prin intermediul Agenției Naționale Transport Auto, care prin Legea nr.131/2012 privind controlul de stat deja este abilitată cu competența instituției pentru protecția consumatorilor în domeniul transportului rutier și exercită atribuțiile de autoritate responsabilă pentru autorizarea serviciilor regulate și notificarea activității de autogară, conform Codului Transporturilor Rutiere nr. 150/2014. Ca urmare, realizarea atribuțiilor din Regulament se va realiza fără extinderea statelor de personal.

Pot fi înregistrate unele costuri suplimentare minore pentru:

- ajustarea procedurilor administrative și de control;
- elaborarea documentelor metodologice și a instrucțiunilor interne;
- instruirea funcționarilor responsabili de aplicarea noilor prevederi;
- posibile adaptări minore ale sistemelor informaționale existente.

Aceste activități au un caracter operațional și pot fi realizate în cadrul resurselor bugetare aprobate, fără a necesita cheltuieli structurale suplimentare. Nu se anticipează

necesitatea alocării unor fonduri bugetare dedicate sau modificarea parametrilor bugetari existenți.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Adoptarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul va avea implicații directe asupra operatorilor economici care desfășoară activități de transport rutier de persoane și asupra agenților economici care desfășoară activitatea de autogară, întrucât stabilește un set clar de obligații menite să consolideze protecția pasagerilor și să uniformizeze practicile comerciale din sector. Intervenția normativă propusă nu modifică esența raporturilor contractuale existente, ci sistematizează și detaliază obligații care derivă în mod natural din prestarea unui serviciu public orientat spre consumator.

Din perspectiva mediului de afaceri, impactul principal constă în necesitatea ajustării procedurilor interne și a modului de organizare a relației cu pasagerii. Aceasta presupune, în principal, clarificarea condițiilor de transport, instituirea unor mecanisme transparente de informare în caz de perturbare a serviciului, precum și formalizarea procedurilor de examinare a reclamațiilor și de acordare a compensațiilor. Astfel de ajustări au un caracter preponderent administrativ și sunt compatibile cu bunele practici deja aplicate de o parte a operatorilor, în special de cei activi pe piața transportului internațional.

1. Costurile de conformare pentru operatorii de transport

În ceea ce privește operatorii de transport rutier, impactul financiar este determinat de necesitatea conformării la noile obligații privind protecția drepturilor pasagerilor. Costurile potențiale pot deriva, în principal, din:

- implementarea mecanismelor de informare a pasagerilor (*afișare, notificări, actualizarea canalelor de comunicare*);
- adaptarea procedurilor comerciale și contractuale (*condiții de transport, politici de rambursare, gestionarea reclamațiilor*);
- posibile despăgubiri sau compensații acordate pasagerilor în situațiile prevăzute de Regulament;
- instruirea personalului implicat în relația directă cu pasagerii.

Este important de menționat că o parte considerabilă a acestor obligații corespunde practicilor comerciale normale într-un sector orientat spre consumator, iar formalizarea lor prin act normativ contribuie la creșterea predictibilității juridice și la uniformizarea condițiilor concurențiale.

În plus, costurile asociate conformării sunt, în general, proporționale cu dimensiunea și capacitatea economică a operatorilor, nefiind de natură să genereze bariere excesive de intrare pe piață.

Pe termen mediu și lung, se anticipează că efectele financiare vor fi compensate prin beneficii sistemice, inclusiv:

- reducerea conflictelor contractuale și a litigiilor;
- creșterea încrederii consumatorilor în serviciile de transport rutier;
- stimularea disciplinei comerciale și fiscale (în special prin consolidarea practicilor de emisie a biletelor);
- îmbunătățirea imaginii sectorului și a calității serviciilor.

3. Costurile de conformare pentru operatorii de autogară

Ca urmare a implementării cerințelor Regulamentului (UE) nr. 181/2011, este unul limitat și derivă în principal din costurile de conformare necesare adaptării infrastructurii, procedurilor operaționale și mecanismelor de informare a pasagerilor.

Principalele categorii de cheltuieli vizează modernizarea sau completarea elementelor de informare (*panouri, afișaje, sisteme audio, actualizarea paginilor web*), instruirea personalului privind drepturile pasagerilor și asistența persoanelor cu mobilitate redusă,

precum și, după caz, dotarea cu echipamente minime de accesibilitate (rampe mobile, semnalizare adecvată, puncte de asistență).

În majoritatea cazurilor, aceste costuri nu implică investiții structurale majore, ci mai degrabă ajustări operaționale și administrative, care pot fi integrate gradual în bugetele curente ale operatorilor. Experiența statelor membre ale Uniunii Europene indică faptul că asemenea cheltuieli sunt, de regulă, moderate și suportabile, mai ales atunci când implementarea este etapizată și corelată cu ciclurile normale de întreținere sau modernizare a autogărilor.

Totodată, o parte semnificativă a obligațiilor derivă din organizarea activității și din îmbunătățirea proceselor interne, fără a genera presiuni financiare substanțiale.

Pe termen mediu și lung, costurile inițiale de conformare sunt compensate prin beneficii indirecte, inclusiv reducerea riscurilor de litigii și sancțiuni, creșterea calității serviciilor, sporirea încrederii pasagerilor și alinierea la standardele europene, aspecte care pot contribui la consolidarea poziției comerciale a operatorilor.

Totuși, analiza efectelor economice indică faptul că obligațiile instituite prin Regulament nu impun investiții tehnologice majore și nu generează costuri fixe semnificative. Majoritatea cerințelor vizează standardizarea și transparentizarea proceselor deja existente în activitatea curentă a operatorilor, cum ar fi comunicarea cu pasagerii, gestionarea biletelor sau soluționarea situațiilor de neexecutare a serviciului. În acest sens, costurile de conformare sunt proporționale și pot fi integrate gradual, fără a afecta viabilitatea economică a activităților de transport.

Luînd în considerare, aspectele descrise mai sus, proiectul prevede un mecanism etapizat de implementare, care va permite minimizarea costurilor pentru toate părțile implicate.

În ceea ce privește mecanismele de despăgubire și compensare, este relevant de subliniat că acestea nu constituie obligații financiare automate sau generalizate, ci sunt condiționate de apariția unor situații specifice (întârzieri semnificative, anulări, refuz la îmbarcare). Prin urmare, impactul financiar este unul variabil și depinde în mod direct de performanța operațională a operatorului.

În practică, un management eficient al curselor, o planificare adecvată și o comunicare transparentă cu pasagerii pot reduce substanțial incidența acestor costuri.

Totodată, standardizarea obligațiilor față de pasageri are potențialul de a genera beneficii economice indirecte pentru operatori. Creșterea încrederii consumatorilor, sporirea transparenței și reducerea conflictelor contractuale contribuie la stabilitatea relațiilor comerciale și la îmbunătățirea imaginii sectorului.

Pe termen mediu și lung, aceste efecte pot favoriza creșterea cererii pentru servicii regulate și consolidarea disciplinei financiare în sector.

Obligațiile instituite prin Regulament sunt adecvate naturii serviciilor de transport rutier de persoane, reflectă standarde recunoscute la nivel european și nu introduc constrângeri disproporționate. În același timp, acestea creează premisele pentru o piață mai transparentă, mai predictibilă și mai orientată spre calitate, în beneficiul atât al pasagerilor, cât și al operatorilor economici.

4.4. Impactul social

Proiectul Hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul are un impact social semnificativ, având în vedere rolul esențial al transportului rutier de persoane în asigurarea mobilității populației Republicii Moldova. În condițiile în care transportul cu autobuzul și autocarul reprezintă principalul mod de deplasare pentru o pondere majoritară a cetățenilor, orice intervenție normativă care vizează calitatea și siguranța serviciilor influențează în mod direct bunăstarea socială și accesul la oportunități economice și educaționale.

Reglementarea explicită a drepturilor pasagerilor contribuie la consolidarea protecției utilizatorilor serviciilor de transport rutier, reducând situațiile de vulnerabilitate în raport cu operatorii economici. Stabilirea unor garanții clare în caz de anulare, întârziere sau refuz la îmbarcare are efecte directe asupra securității juridice a pasagerilor, oferindu-le instrumente previzibile de apărare a intereselor legitime. În acest mod, se creează premisele pentru diminuarea incertitudinilor și a tensiunilor generate de practicile comerciale neuniforme.

Un impact social important derivă din îmbunătățirea accesului la servicii de transport pentru categoriile de persoane aflate în situații de vulnerabilitate, în special persoanele cu mobilitate redusă, persoanele cu dizabilități, persoanele vârstnice și familiile cu copii mici. Introducerea unor obligații clare privind asistența și nediscriminarea contribuie la promovarea incluziunii sociale și la eliminarea barierelor care limitează participarea deplină a acestor categorii la viața economică și socială. În contextul actual, în care accesibilitatea infrastructurii și a vehiculelor nu este uniform asigurată, instituirea unor standarde minime reprezintă un pas esențial pentru garantarea egalității de tratament.

Totodată, creșterea transparenței și a responsabilității operatorilor de transport are potențialul de a îmbunătăți percepția publică asupra serviciilor de transport rutier, consolidând încrederea cetățenilor în transportul public. Un cadru normativ clar privind drepturile și obligațiile părților contribuie la creșterea disciplinei contractuale și la dezvoltarea unei culturi a calității serviciilor, cu efecte benefice asupra experienței generale a pasagerilor.

Pe termen mediu și lung, se anticipează că aplicarea Regulamentului va genera efecte sociale pozitive, inclusiv reducerea conflictelor dintre pasageri și operatori, sporirea gradului de informare a consumatorilor și creșterea nivelului de satisfacție față de serviciile de transport. În mod indirect, aceste evoluții pot contribui la stimularea utilizării transportului public, cu implicații favorabile asupra mobilității populației, accesului la servicii esențiale și coeziunii sociale.

În concluzie, proiectul de act normativ va avea un impact pozitiv, întrucât măsurile propuse vizează consolidarea protecției pasagerilor, promovarea incluziunii sociale și îmbunătățirea calității serviciilor de transport rutier de persoane, fără a introduce restricții disproporționate sau efecte adverse asupra accesului la transport.

4.4.1. Impactul asupra datelor cu caracter personal

Regulamentul prevede prelucrarea datelor pasagerilor exclusiv în scopul soluționării reclamațiilor și de compensare, în conformitate cu legislația națională privind protecția datelor cu caracter personal.

4.4.2. Impactul asupra echității și egalității de gen

Nu este aplicabil

4.5. Impactul asupra mediului

Nu este aplicabil direct, întrucât proiectul nu introduce reglementări privind infrastructura sau emisiile.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Nu este aplicabil

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

5.1. Măsuri normative necesare pentru transpunerea actelor juridice ale UE în legislația națională

Proiectul transpune integral prevederile Regulamentului (UE) nr. 181/2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul.

5.2. Măsuri normative care urmăresc crearea cadrului juridic intern necesar pentru implementarea legislației UE

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

În scopul respectării prevederilor Legii nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional și Legii nr. 100/2017 cu privire la actele normative, anunțul privind inițierea procesului de elaborare a Proiectului a fost plasat pe pagina web oficială a Ministerului Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, compartimentul „Transparență decizională, consultări publice” și pe portalul guvernamental particip.gov.md (<https://particip.gov.md/ro/document/stages/proiectul-hotararii-guvernului-pentru-aprobarea-regulamentului-privind-drepturile-pasagerilor-care-c/15906>).

Proiectul urmează a fi remis spre avizare în adresa următoarelor autorități:

- Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării;
- Ministerul Finanțelor;
- Ministerul Muncii și Protecției Sociale;
- Banca Națională a Moldovei
- Comisia Națională a Pieței Financiare;
- Consiliul pentru Egalitate.

Suplimentar, proiectul urmează a fi remis spre examinare în adresa asociațiilor patronale din domeniul transportului rutier, organizațiilor societății civile din domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități, întreprinderile notificate pentru activitatea de autogară

7. Concluziile expertizelor

În scopul respectării art. 34 și 37 din Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative, proiectul va fi supus expertizei anticorupție de către Centrul Național Anticorupție, expertizei de compatibilitate de către Centrul de Armonizare a Legislației și respectiv expertizei juridice de către Ministerul Justiției.

8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent

Regulamentul nu impune abrogarea altor acte normative, însă va necesita elaborarea unor ghiduri și instrucțiuni interne pentru agenții economici antrenați la efectuarea serviciilor de transport.

9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ

Implementarea va fi asigurată de către Agenția Națională Transport Auto care periodic urmează să elaboreze Rapoarte privind respectarea drepturilor călătorilor în transportul public.

Viceprim-ministru, ministru

Vladimir BOLEA

TABEL DE CONCORDANȚĂ
pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul

1	Titlul actului UE	Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004, CELEX: 32011R0181, publicat în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene L 55/1			
2	Titlul proiectului de act normativ național	Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul			
3	Gradul general de compatibilitate	Compatibil			
4	Autoritatea/persoana responsabilă	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale, Andrei Slanina, Șef al Direcției Politici în domeniul transport rutier			
5	Data întocmirii/actualizării	11.06.2026			
6. Actul Uniunii Europene		7. Proiectul de act normativ		8. Gradul de compatibilitate	
<p style="text-align: center;">CAPITOLUL I DISPOZIȚII GENERALE Articolul 1 Obiect</p> <p>Prezentul regulament stabilește norme pentru transportul cu autobuzul și autocarul în ceea ce privește:</p> <p>(a) nediscriminarea între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport oferite de transportatori;</p> <p>(b) drepturile pasagerilor în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului și care au ca rezultat decesul sau vătămarea corporală sau pierderea sau deteriorarea bagajului;</p> <p>(c) nediscriminarea și asistența obligatorie pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;</p> <p>(d) drepturile pasagerilor în cazuri de anulare sau întârziere;</p> <p>(e) informații minime care trebuie furnizate pasagerilor;</p> <p>(f) tratarea plângerilor;</p> <p>(g) norme generale de asigurare a aplicării legii.</p>		<p style="text-align: center;">Capitolul I DISPOZIȚII GENERALE</p> <p>1. Prezentul Regulament stabilește norme pentru transportul rutier de persoane în ceea ce privește:</p> <p>1.1. nediscriminarea între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport oferite de către operatorii de transport;</p> <p>1.2. drepturile pasagerilor în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului și care au ca rezultat decesul, vătămarea corporală sau pierderea ori deteriorarea bagajului;</p> <p>1.3. nediscriminarea și asistența obligatorie pentru persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă;</p> <p>1.4. drepturile pasagerilor în caz de anulare sau întârziere a curselor;</p> <p>1.5. informațiile minime care trebuie furnizate pasagerilor;</p> <p>1.6. examinarea și soluționarea;</p>		Compatibil	

	1.7. norme generale privind respectarea și aplicarea legislației naționale în domeniul transportului rutier de persoane.		
<p align="center">Articolul 2 Domeniul de aplicare</p> <p>(1) Prezentul regulament se aplică pasagerilor care călătoresc cu servicii regulate pentru categorii nespecificate de pasageri în cazul cărora punctul de îmbarcare sau de debarcare a pasagerilor se află pe teritoriul unui stat membru și lungimea planificată a traseului este de minim 250 de km.</p>	<p>2. Prezentul Regulament se aplică:</p> <p>2.1. persoanelor care călătoresc cu servicii regulate, în cazul în care punctul de îmbarcare sau punctul de debarcare este situat pe teritoriul Republicii Moldova, iar lungimea planificată a traseului este de cel puțin 250 km, precum și serviciilor regulate de transport rutier efectuate dintr-o țară terță către teritoriul Republicii Moldova.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(2) În ceea ce privește serviciile menționate la alineatul (1), dar în cazul cărora lungimea planificată a traseului este mai mică de 250 de km, se aplică articolul 4 alineatul (2), articolul 9, articolul 10 alineatul (1), articolul 16 alineatul (1) litera (b) și alineatul (2), articolul 17 alineatele (1) și (2) și articolele 24-28.</p>	<p>2.2. serviciilor regulate menționate la pct. 2.1., cu lungimea planificată a traseului mai mică de 250 de km, se aplică doar prevederile pct. 7, 20, 21, 40.2., 41, 42, Capitolul V și VI.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(3) În plus, prezentul regulament, cu excepția articolelor 9-16, a articolului 17 alineatul (3) și a capitolelor IV, V și VI, se aplică pasagerilor care utilizează servicii ocazionale atunci când punctul inițial de îmbarcare sau punctul final de debarcare a pasagerului se află pe teritoriul unui stat membru.</p>	<p>2.3. cu excepția prevederilor pct. 20-40, 43 și Capitolelor IV, V și VI, persoanelor care călătoresc cu servicii ocazionale, în cazul în care punctul inițial de plecare sau punctul final de debarcare al pasagerului este situat pe teritoriul Republicii Moldova.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(4) Cu excepția articolului 4 alineatul (2), a articolului 9, a articolului 10 alineatul (1), a articolului 16 alineatul (1) litera (b) și alineatul (2), a articolului 17 alineatele (1) și (2) și a articolelor 24-28, statele membre pot, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, excepta serviciile regulate naționale de la aplicarea prezentului regulament. Aceste derogări pot fi acordate începând cu data aplicării prezentului regulament pentru o perioadă de maximum patru ani, care poate fi reînnoită o singură dată.</p>	<p>4.1. pentru serviciile regulate în trafic național, cu excepția prevederilor pct. 7, 20, 21, 40.2., 41, 42, Capitolului V și VI, prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea termenului de 4 ani de la data publicării;</p>	<i>Compatibil</i>	

<p>(5) Pentru o perioadă de maximum patru ani de la data aplicării prezentului regulament, statele membre pot, într-un mod transparent și nediscriminatoriu, excepta de la aplicarea prezentului regulament anumite servicii regulate, pe motivul că o parte semnificativă a serviciilor regulate respective, ce include cel puțin o oprire programată, se desfășoară în afara Uniunii. Aceste derogări pot fi reînnoite o singură dată.</p>		<p>Prevederi UE opționale</p>	<p>4.1. pentru serviciile regulate în trafic național, cu excepția prevederilor pct. 7, 20, 21, 40.2., 41, 42, Capitolului V și VI, prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea termenului de 4 ani de la data publicării;</p>
<p>(6) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările pentru diferite tipuri de servicii acordate în temeiul alineatelor (4) și (5). Comisia ia măsurile necesare dacă o asemenea derogare nu este considerată conformă cu dispozițiile prezentului articol. Până la 2 martie 2018, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind derogările acordate în temeiul alineatelor (4) și (5).</p>		<p>Prevederi UE neaplicabile</p>	
<p>(7) Nicio dispoziție din prezentul regulament nu trebuie înțeleasă ca fiind în conflict cu sau ca introducând cerințe suplimentare celor din legislația existentă cu privire la cerințele tehnice pentru autobuze sau autocare sau infrastructura sau echipamentele din stațiile de autobuz și terminale.</p>	<p>3. Prezentul Regulament nu afectează drepturile pasagerilor prevăzute de legislația națională existentă privind cerințele tehnice pentru autobuze și autocare sau infrastructura și echipamentele din stațiile de autobuz și terminale.</p>	<p>Compatibil</p>	
<p>(8) Prezentul regulament nu afectează drepturile pe care le au pasagerii în temeiul Directivei 90/314/CEE și nu se aplică în cazul în care un circuit menționat în directiva respectivă este anulat din alte motive decât anularea unui serviciu regulat.</p>	<p>4. Regulamentul nu limitează drepturile pasagerilor în temeiul altor acte normative naționale aplicabile în domeniul turismului sau al transportului rutier.</p>	<p>Compatibil</p>	

<p align="center">Articolul 3 Definiții</p> <p>În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:</p>	<p>5. În sensul prezentului Regulament sunt utilizate noțiunile din Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014, precum și se definesc următoarele noțiuni specifice:</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p>(a) „servicii regulate” înseamnă serviciile care asigură transportul de persoane cu autobuzul sau autocarul, la intervale stabilite, pe trasee stabilite, pasagerii fiind îmbarcați și debarcați la puncte de oprire prestabilite;</p>	<p>5.1. <i>servicii regulate</i> – serviciu de transport rutier contra cost de persoane, care asigură transportul persoanelor, pe bază de bilete de călătorie individuale, în conformitate cu graficele de circulație, pe trasee determinate, în care îmbarcarea/debarcarea persoanelor transportate în/din vehicul se face în puncte de oprire prestabilite;</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p>(b) „servicii ocazionale” înseamnă serviciile care nu corespund definiției de servicii regulate și a căror caracteristică principală este faptul că transportă cu autobuzul sau autocarul grupuri de pasageri constituite la inițiativa clienților sau chiar a operatorului de transport;</p>	<p>5.2. <i>servicii ocazionale</i> – serviciu de transport rutier distinct față de transportul rutier de persoane prin servicii regulate ori transportul rutier de persoane prin servicii regulate speciale, realizat în bază de contract și caracterizat, în principal, prin faptul că asigură transportul grupurilor de persoane anterior constituite la inițiativa clientului sau a operatorului de transport rutier;</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p>(c) „contract de transport” înseamnă un contract de transport între un transportator și un pasager, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii regulate sau ocazionale;</p>	<p>5.3. <i>contract de transport</i> – contractul încheiat între un transportator și un pasager, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii regulate sau ocazionale;</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p>(d) „bilet” înseamnă un document valabil sau altă dovadă a unui contract de transport;</p>	<p>5.4. <i>bilet</i> – bon de casă emis, pe suport de hârtie și/sau în formă electronică, de echipamentul de casă și de control sau document de strictă evidență cu preț fixat, confecționat în mod tipografic sau electronic, ce confirmă plata și dreptul la călătorie al persoanei, încheierea contractului de transport între operatorul de transport rutier/întreprindere și persoane, precum și faptul asigurării obligatorii a persoanei;</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p>(e) „transportator” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de turism, agent de voiaj sau vânzător de bilete, care oferă publicului servicii regulate sau ocazionale de transport;</p>	<p>5.5. <i>operator de transport (transportator)</i> – înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de turism, agent de voiaj sau vânzător de bilete, care oferă publicului servicii regulate sau ocazionale de transport;</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	

(f) „transportator de fapt” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât transportatorul, care efectuează de fapt transportul integral sau parțial;	5.6. <i>operator de transport (transportator) de fapt</i> – înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât transportatorul, care efectuează de fapt transportul integral sau parțial;	Compatibil	
(g) „vânzător de bilete” înseamnă orice intermediar care încheie contracte de transport în numele unui transportator;	5.7. <i>vânzător de bilete</i> – orice intermediar care încheie contracte de transport în numele unui transportator;	Compatibil	
(h) „agent de voiaj” înseamnă orice intermediar care acționează în numele unui pasager pentru încheierea unor contracte de transport;	5.8. <i>agent de voiaj</i> – intermediar care acționează în numele unui pasager pentru încheierea unui contract de transport;	Compatibil	
(i) „operator de turism” înseamnă un organizator sau detailist, altul decât un transportator, în sensul articolului 2 alineatele (2) și (3) din Directiva 90/314/CEE;	5.9. <i>operator de turism</i> – organizator sau detailist, altul decât transportatorul, care oferă servicii turistice care includ transport cu autobuzul sau autocarul;	Compatibil	
(j) „persoană cu handicap” sau „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (senzorial sau locomotor, permanent sau temporar), a unui handicap sau deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de handicap sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor la nevoile acesteia;	5.10. <i>persoană cu mobilitate redusă</i> - înseamnă orice persoană a cărei mobilitate, atunci când folosește mijloacele de transport, este redusă din cauza unui handicap fizic (<i>senzorial sau locomotor, permanent sau temporar</i>), a unui handicap sau deficiențe intelectuale, a oricărui alt tip de handicap sau a vârstei și a cărei situație necesită o atenție specială și adaptarea serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor la nevoile acesteia;	Compatibil	
(k) „condiții de acces” înseamnă standarde relevante, linii directoare și informații despre accesibilitatea autobuzelor și/sau a terminalelor desemnate, inclusiv facilitățile acestora pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă;	5.11. <i>condiții de acces</i> – standarde, linii directoare și informații referitoare la accesibilitatea autobuzelor și terminalelor, inclusiv facilități pentru persoanele cu dizabilități și mobilitate redusă;	Compatibil	
(l) „rezervare” înseamnă reținerea unui loc într-un autobuz sau autocar care deservește un serviciu regulat pentru o anumită oră de plecare;	5.12. <i>rezervare</i> – reținerea unui loc într-un autobuz sau autocar pentru un serviciu regulat la o anumită oră de plecare;	Compatibil	
(m) „terminal” înseamnă un terminal dotat cu personal unde, conform unei rute specificate a unui serviciu regulat, este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea	5.13. <i>terminal</i> – autogară inclusă în graficul de circulație a unui serviciu regulat, în care este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor, dotată cu facilități	Compatibil	

pasagerilor, care este echipat cu facilități cum ar fi ghișeu de îmbarcare, sală de așteptare sau casă de bilete;	precum ghișeu de îmbarcare, sală de așteptare sau casă de bilete;		
(n) „stație de autobuz” înseamnă orice punct, altul decât un terminal unde, conform rutei specificate a unui serviciu regulat, este prevăzută o oprire pentru îmbarcarea sau debarcarea pasagerilor;	5.14. <i>stație de autobuz</i> – punct de oprire, altul decât un terminal, unde pasagerii pot fi îmbarcați sau debarcați în cadrul unui serviciu regulat;	<i>Compatibil</i>	
(o) „organism de administrare a terminalului” înseamnă o entitate organizațională dintr-un stat membru care răspunde de administrarea unui terminal desemnat;	5.15. <i>administratorii terminalelor</i> – întreprindere notificată pentru prestarea serviciilor de autogară, inclusiv administrarea infrastructurii, facilităților și serviciilor aferente;	<i>Compatibil</i>	
(p) „anulare” înseamnă neefectuarea unui serviciu regulat care a fost programat anterior;	5.16. <i>anulare</i> – neefectuarea unui serviciu de transport programat;	<i>Compatibil</i>	
(q) „întârziere” înseamnă o diferență între momentul în care era programată plecarea serviciului regulat, în conformitate cu orarul publicat, și momentul plecării efective.	5.17. <i>întârziere</i> – înseamnă o diferență între momentul în care era programată plecarea serviciului regulat, în conformitate cu orarul publicat, și momentul plecării efective.	<i>Compatibil</i>	
Articolul 4 Bilete și condiții contractuale nediscriminatorii (1) Transportatorii emit pasagerilor bilete, cu excepția cazurilor în care există alte documente care dau dreptul la transport. Un bilet poate fi emis în format electronic.	6. Operatorii de transport emit pasagerilor bilete, cu excepția cazurilor în care există alte documente care dau dreptul la transport. Biletul poate fi emis și în format electronic sau în formă de bon fiscal.	<i>Compatibil</i>	
(2) Fără a aduce atingere tarifelor sociale, condițiile contractuale și tarifele aplicate de transportatori sunt oferite publicului larg fără vreo discriminare directă sau indirectă privind naționalitatea clientului final sau privind locul în care sunt stabiliți transportatorii sau vânzătorii de bilete în cadrul Uniunii.	7. Condițiile contractuale și tarifele aplicate de operatorii de transport se aplică, se publică și se pun la dispoziția publicului larg fără discriminare directă sau indirectă, inclusiv pe criterii de cetățenie, locul de reședință al pasagerului sau al operatorului de transport, sau locul de emisie a biletului. Tarifele sociale, dacă există, se mențin fără modificări.	<i>Compatibil</i>	
Articolul 5 Alte părți de fapt (1) Dacă îndeplinirea obligațiilor în temeiul prezentului regulament a fost încredințată unui transportator de fapt, vânzător de bilete sau oricărei alte persoane,	8. Dacă îndeplinirea obligațiilor prevăzute în prezentul Regulament a fost încredințată unui operator de transport de fapt, vânzător de bilete sau altei persoane, operatorul de transport, agentul de voiaj, operatorul de turism sau	<i>Compatibil</i>	

<p>transportatorul, agentul de voiaj, operatorul de turism sau organismului de administrare a terminalului care a încredințat aceste obligații este, cu toate acestea, răspunzător pentru actele și omisiunile respectivei părți de fapt.</p>	<p>administratorul terminalului care a încredințat aceste obligații rămâne răspunzător pentru actele și omisiunile respectivei părți.</p>		
<p>(2) În plus, partea căreia i s-a încredințat îndeplinirea unei obligații de către transportator, agentul de voiaj, operatorul de turism sau organismul de administrare a terminalului intră, de asemenea, sub incidența dispozițiilor prezentului regulament în ceea ce privește obligația încredințată.</p>	<p>9. Partea căreia i s-a încredințat executarea unei obligații potrivit pct. 8 intră, de asemenea, incidența dispozițiilor prezentului regulament în ceea ce privește obligația încredințată.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 6 Excluderea posibilității de derogare (1) Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.</p>	<p>10. Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>(2) Transportatorii pot oferi pasagerilor condiții contractuale mai bune decât cele prevăzute în prezentul regulament.</p>	<p>11. Operatorii de transport pot stabili, prin condițiile contractuale sau prin propriile reguli de transport, prevederi mai favorabile pasagerilor decât cele stabilite în prezentul Regulament, cu respectarea legislației aplicabile în domeniul transporturilor rutiere și al protecției consumatorilor.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>CAPITOLUL II DESPĂGUBIRI ȘI ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE ACCIDENTE Articolul 7 Decesul sau vătămarea corporală a pasagerilor și pierderea sau deteriorarea bagajului (1) În conformitate cu legislația națională aplicabilă, pasagerii au dreptul la despăgubiri în caz de deces, inclusiv pentru cheltuieli rezonabile de înmormântare, sau vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajului, în cazul accidentelor survenite ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului. În caz de deces al pasagerului, acest drept se aplică cel puțin pentru</p>	<p>Capitolul II DESPĂGUBIRI ȘI ASISTENȚĂ ÎN CAZ DE ACCIDENTE</p> <p>12. Pasagerii au dreptul la despăgubiri în caz de deces, inclusiv pentru cheltuieli rezonabile de înmormântare, sau vătămare corporală, precum și în caz de pierdere sau deteriorare a bagajului, survenite în urma utilizării autobuzului sau autocarului.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

persoanele față de care pasagerul avea sau ar fi avut obligația legală de întreținere.

(2) Valoarea despăgubirii se calculează în conformitate cu legislația națională aplicabilă. Orice limită maximă prevăzută de legislația națională drept despăgubire pentru deces sau vătămare corporală sau pentru pierderea sau deteriorarea bagajului nu poate fi în fiecare situație mai mică de:

(a) 220 000 EUR pe pasager;

(b) 1 200 EUR per bagaj.

În cazul deteriorării scaunelor cu roțile, a altor echipamente de mobilitate sau a dispozitivelor de asistare, valoarea despăgubirii va fi întotdeauna egală cu costul înlocuirii sau reparării echipamentului pierdut sau deteriorat.

13. În caz de deces al pasagerului, dreptul la despăgubiri se aplică cel puțin persoanelor față de care pasagerul avea sau ar fi avut obligația legală de întreținere.

14. Valoarea despăgubirii se determină în conformitate cu legislația națională aplicabilă domeniul asigurărilor și al răspunderii civile a transportatorilor, ținând cont de condițiile contractului de asigurare obligatorie încheiat de transportator și de normele prudențiale aplicabile. În acest sens:

14.1. evaluarea prejudiciului material și moral, stabilirea quantumului despăgubirilor, precum și procedura de constatare și achitare a acestora se realizează în conformitate cu Legea nr. 92/2022 privind activitatea de asigurare sau de reasigurare, actul normativ-cadru în domeniul asigurărilor, precum și cu reglementările emise de Banca Națională a Moldovei, în limitele competențelor sale;

14.2. despăgubirile aferente răspunderii civile obligatorii a transportatorilor sunt acordate în conformitate cu Legea nr. 1553/1998 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă a transportatorilor față de călători și cu reglementările aplicabile din domeniul protecției consumatorilor de servicii financiare, aflate în competența Comisiei Naționale a Pieței Financiare, după caz;

14.3. transportatorul și asigurătorul sunt obligați să respecte procedurile, termenele și condițiile prevăzute de legislația în vigoare pentru instrumentarea dosarelor de daună, evaluarea prejudiciilor și achitarea despăgubirilor, inclusiv obligațiile de informare și cooperare cu pasagerul sau succesorii acestuia.

15. Limitele răspunderii și valoarea despăgubirilor sunt stabilite conform prevederilor Legii nr. 1553/1998 privind asigurarea obligatorie de răspundere civilă a transportatorilor față de călători.

	<p>16. În cazul deteriorării scaunelor cu roțile, altor echipamente de mobilitate sau dispozitivelor de asistare, valoarea despăgubirii va corespunde întotdeauna costului de înlocuire sau reparare a echipamentului pierdut sau deteriorat.</p>		
<p>Articolul 8 Nevoile imediate de ordin practic ale pasagerilor</p> <p>În caz de accident survenit ca urmare a utilizării autobuzului sau autocarului, transportatorul asigură asistență rezonabilă și proporțională în ceea ce privește nevoile imediate de ordin practic ale pasagerilor după accident. O astfel de asistență include, atunci când este necesar, cazare, hrană, îmbrăcăminte, transport și facilitarea acordării primului ajutor. Asistența acordată nu reprezintă recunoașterea răspunderii.</p> <p>Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.</p>	<p>17. În caz de accident survenit ca urmare a utilizării autobuzului/autocarului, operatorul de transport rutier asigură asistența rezonabilă și proporțională în ceea ce privește nevoile imediate de ordin practic ale persoanelor după accident. O astfel de asistență include, atunci când este necesar, cazare, hrană, îmbrăcăminte, transport și facilitarea acordării primului ajutor.</p> <p>18. Acordarea asistenței nu constituie recunoașterea răspunderii transportatorului.</p> <p>19. Operatorul de transport poate limita costul total al cazării la 80 EUR pe noapte și la maximum 2 nopți per pasager.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	<p>Transpunere adaptată.</p>
<p>CAPITOLUL III DREPTURILE PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI ALE PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ</p> <p>Articolul 9 Dreptul la transport</p> <p>(1) Transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot refuza să accepte o rezervare din partea unei persoane, să emită sau să pună la dispoziție în alt mod un bilet pentru o persoană sau să îmbarce o persoană, pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă.</p> <p>(2) Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.</p>	<p>Capitolul III</p> <p>DREPTURILE PERSOANELOR CU DIZABILITĂȚI ȘI ALE PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ</p> <p>Secțiunea 1</p> <p>Dreptul la transport și condițiile de acces</p> <p>20. Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism nu pot refuza o rezervare, emiterea sau punerea la dispoziție a unui bilet și nici îmbarcarea unei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă.</p> <p>21. Rezervările și biletele sunt puse la dispoziția persoanelor cu dizabilități și a celor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p align="center">Articolul 10 Derogări și condiții speciale</p> <p>(1) Fără a aduce atingere dispozițiilor articolului 9 alineatul (1), transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism pot refuza să accepte o rezervare din partea unei persoane, să emită sau să pună la dispoziție în alt mod un bilet pentru o persoană sau să îmbarce o persoană pe motiv de handicap sau mobilitate redusă:</p> <p>(a) pentru a îndeplini cerințele legate de siguranță aplicabile stabilite de legislația internațională, a Uniunii sau națională sau pentru a îndeplini cerințele legate de sănătate și siguranță impuse de autoritățile competente;</p> <p>(b) în cazul în care proiectarea vehiculului sau infrastructura, inclusiv a terminalelor și stațiilor de autobuz, fac fizic imposibilă îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă într-un mod sigur și fezabil din punct de vedere operațional.</p>	<p>22. Fără a aduce atingere dispozițiilor din pct. 20, operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism pot refuza o rezervare, emiterea sau punerea la dispoziție a unui bilet sau îmbarcarea unei persoane pe motiv de dizabilitate sau mobilitate redusă:</p> <p>22.1. pentru respectarea cerințelor de sănătate și securitate stabilite în domeniu;</p> <p>22.2. atunci când proiectarea vehiculului sau infrastructura terminalelor fac imposibilă îmbarcarea, debarcarea sau transportul persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă într-un mod sigur și fezabil din punct de vedere operațional.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>		
<p>(2) În cazul refuzului de a accepta o rezervare sau de a emite sau de a pune la dispoziție în alt mod un bilet din motivele prezentate la alineatul (1), transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism informează persoana în cauză cu privire la orice serviciu alternativ acceptabil operat de transportator.</p>	<p>23. În cazul refuzului prevăzut la pct. 22, operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism informează persoana în cauză cu privire la orice serviciu alternativ acceptabil oferit de operatorul de transport.</p>		<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>(3) Dacă unei persoane cu handicap sau unei persoane cu mobilitate redusă care deține o rezervare sau are un bilet și care a respectat cerințele articolului 14 alineatul (1) litera (a) i se refuză totuși îmbarcarea pe motiv de handicap sau mobilitate redusă, respectivei persoane și însoțitorului acesteia, în conformitate cu alineatul (4) din prezentul articol, li se oferă posibilitatea de a alege între:</p> <p>(a) dreptul la rambursarea prețului biletului și, acolo unde este relevant, transportul gratuit până la punctul inițial</p>	<p>24. Dacă unei persoane cu mobilitate redusă care deține o rezervare sau are un bilet și care a respectat cerințele pct. 34 subpct.34.1. i se refuză totuși îmbarcarea pe motiv de handicap sau mobilitate redusă, respectivei persoane și însoțitorului acesteia, în conformitate cu pct. 25 din prezentul Regulament, li se oferă posibilitatea de a alege între:</p> <p>24.1. rambursarea prețului biletului și, după caz, transportul gratuit până la punctul inițial de plecare, cât mai curând posibil, conform contractului de transport;</p>			<p><i>Compatibil</i></p>

<p>de plecare, cât mai curând posibil, astfel cum este prevăzut în contractul de transport; și</p> <p>(b) cu excepția cazurilor în care acest lucru nu este fezabil, continuarea sau redirecționarea călătoriei, cu servicii de transport alternative rezonabile până la locul de destinație prevăzut în contractul de transport.</p> <p>Dreptul la rambursare a sumei plătite pentru bilet nu este afectat de lipsa notificării în conformitate cu articolul 14 alineatul (1) litera (a).</p>	<p>24.2. continuarea sau redirecționarea călătoriei, cu servicii alternative rezonabile până la locul de destinație potrivit contractului de transport, cu excepția cazurilor în care acest lucru nu este fezabil.</p> <p>Dreptul la rambursare a sumei plătite pentru bilet nu este afectat de lipsa notificării formulate în conformitate cu pct. 34.1.</p>		
<p>(4) În cazul în care un transportator, un agent de voiaj sau un operator de turism refuză să accepte o rezervare, să emită sau să furnizeze în alte moduri un bilet sau să îmbarce o persoană pe motiv de handicap sau de mobilitate redusă din motivele definite la alineatul (1), persoana în cauză poate solicita să fie însoțită de o altă persoană pe care a ales-o și care poate oferi asistența de care are nevoie persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă astfel încât motivele enunțate la alineatul (1) să nu se mai aplice.</p> <p>Respectiva persoană însoțitoare beneficiază de transport gratuit și, atunci când este posibil, ocupă locul de lângă persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă.</p>	<p>25. În cazul în care un operator de transport, un agent de voiaj sau un operator de turism refuză să accepte o rezervare, să emită sau să furnizeze în alte moduri un bilet sau să îmbarce o persoană pe motiv de dizabilitate sau de mobilitate redusă din motivele definite la pct. 22, persoana în cauză poate solicita să fie însoțită de o altă persoană pe care a ales-o și care poate oferi asistența de care are nevoie persoana cu dizabilități sau cu mobilitate redusă astfel încât motivele enunțate la pct. 22 să nu se mai aplice. Respectiva persoană însoțitoare beneficiază de transport gratuit și, atunci când este posibil, ocupă locul de lângă persoana cu dizabilități sau persoana cu mobilitate redusă.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(5) În cazul în care transportatorii, agenții de voiaj sau operatorii de turism recurg la alineatul (1), aceștia trebuie să comunice imediat persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă motivele deciziei luate și, la cererea acesteia, să informeze și în scris persoana în cauză în termen de cinci zile lucrătoare de la data cererii.</p>	<p>26. În cazul în care operatorii de transport, agenții de voiaj sau operatorii de turism aplică prevederile pct. 22, aceștia sunt obligați să comunice imediat persoanei cu dizabilități sau persoanei cu mobilitate redusă motivele deciziei luate și, la cererea acesteia, să-i transmită informația și în scris, în termen de cinci zile lucrătoare de la data solicitării.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>Articolul 11 Accesibilitate și informare</p> <p>(1) În cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu handicap sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor instituie sau pun în aplicare, acolo unde este cazul prin organizațiile lor, condiții de acces</p>	<p>27. În cooperare cu organizațiile reprezentative ale persoanelor cu dizabilități sau ale persoanelor cu mobilitate redusă, operatorii de transport și administratorii terminalelor instituie sau pun în aplicare, după caz prin intermediul propriilor organizații, condiții de acces nediscriminatorii</p>	<i>Compatibil</i>	

nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă.	pentru transportul persoanelor cu dizabilități și al persoanelor cu mobilitate redusă.		
(2) Condițiile de acces prevăzute la alineatul (1), inclusiv textul legislației internaționale, a Uniunii sau naționale care prevede cerințele în materie de siguranță pe care se bazează respectivele condiții de acces nediscriminatorii, sunt puse la dispoziția publicului de către transportatori și organismele de administrare a terminalelor în mod fizic sau pe internet, la cerere în formate accesibile, în aceleași limbi în care sunt, în general, puse la dispoziția tuturor pasagerilor informațiile. Atunci când se furnizează astfel de informații se acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.	28. Condițiile de acces prevăzute la pct. 27, inclusiv prevederile legislației internaționale, europene sau naționale referitoare la cerințele de siguranță pe care se sprijină aceste condiții nediscriminatorii, se pun la dispoziția publicului de către operatorii de transport și administratorii terminalelor, fizic sau pe internet, la cerere, în formate accesibile în limbile română, rusă și engleză. În furnizarea acestor informații se acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă.	<i>Compatibil</i>	
(3) Operatorii de turism pun la dispoziție condițiile de acces prevăzute la alineatul (1) care se aplică în cazul călătoriilor incluse în pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite pe care le organizează, le vând sau le oferă spre vânzare.	29. Operatorii de turism pun la dispoziția clienților condițiile de acces prevăzute la pct. 27 aplicabile călătoriilor incluse în pachetele de servicii turistice, vacanțe și circuite pe care le organizează, le vând sau le oferă spre vânzare.	<i>Compatibil</i>	
(4) Informațiile cu privire la condițiile de acces menționate la alineatele (2) și (3) se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.	30. Informațiile privind condițiile de acces menționate la pct. 28 și 29 se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.	<i>Compatibil</i>	
(5) Transportatorii, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că toate informațiile generale pertinente privind călătoria și condițiile de transport sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv în ceea ce privește, atunci când este cazul, rezervarea și informațiile on-line. Informațiile se distribuie fizic la solicitarea pasagerilor.	31. Operatorii de transport, agenții de voiaj și operatorii de turism se asigură că toate informațiile generale referitoare la călătorie și la condițiile de transport sunt disponibile în formate corespunzătoare și accesibile persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, inclusiv, după caz, informațiile referitoare la rezervări și cele furnizate online. La cererea pasagerilor, aceste informații se pot distribui și în format fizic.	<i>Compatibil</i>	
Articolul 12 Desemnarea terminalelor Statele membre desemnează terminalele de autobuz și autocar unde se asigură asistență persoanelor cu handicap și	Secțiunea a 2-a Asistența pe teritoriul terminalelor și la bordul autobuzelor și autocarelor	<i>Compatibil</i>	

<p>persoanelor cu mobilitate redusă. Statele membre informează Comisia în acest sens. Comisia pune la dispoziție, pe internet, o listă cu terminalele de autobuz și autocar desemnate.</p>	<p>32. La autorizarea activității de autogară autoritatea competentă va stabili dacă infrastructura și personalul terminalului asigură asistență persoanelor cu mobilitate redusă. Lista autogărilor accesibile se publică pe pagina web a autorității competente și remite spre informare autorităților altor state.</p>		
<p>Articolul 13 Dreptul la asistență în terminalele desemnate și la bordul autobuzelor și autocarelor (1) Sub rezerva condițiilor de acces prevăzute la articolul 11 alineatul (1), în terminalele desemnate de către statele membre, transportatorii și organismele de administrare a terminalelor asigură, în limitele competențelor lor, asistență gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura specificată în partea (a) a anexei I.</p>	<p>33. În conformitate cu condițiile de acces prevăzute la pct. 27 din Regulament: 33.1. în terminalele desemnate conform dispozițiilor pct. 32, operatorii de transport asigură, în limitele competențelor ce le revin, asistență gratuită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura prevăzută în pct. 1 a anexei nr. 1 la Regulament;</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>(2) Sub rezerva condițiilor de acces prevăzute la articolul 11 alineatul (1), transportatorii asigură la bordul autobuzelor și autocarelor asistența gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura specificată în partea (b) a anexei I.</p>	<p>33.2. la bordul autobuzelor și autocarelor, operatorii de transport asigură asistența gratuită persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cel puțin în măsura prevăzută în pct. 2 a anexei nr. 1 la Regulament.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 14 Condițiile în care se asigură asistență (1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor cooperează în vederea asigurării de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, cu condiția ca: (a) nevoia de astfel de asistență a persoanei respective să fie notificată transportatorilor, organismelor de administrare a terminalelor, agenților de voiaj și operatorilor de turism cel târziu cu 36 de ore înainte ca asistența să fie necesară, și (b) persoanele vizate să se prezinte la punctul desemnat: (i) la ora indicată în prealabil de către transportator, care să nu fie cu mai mult de 60 de minute înainte de ora de</p>	<p>34. Operatorii de transport și administratorii terminalelor cooperează pentru asigurarea asistenței persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă, cu condiția ca: 34.1. necesitatea asistenței să fie notificată operatorilor de transport, administratorilor terminalelor, agenților de voiaj și operatorilor de turism, cel târziu cu 36 de ore înainte ca aceasta să fie necesară; 34.2. persoanele vizate să se prezinte la punctul desemnat: 34.2.1. la ora stabilită anterior de operatorul de transport, care să nu fie mai devreme cu mai mult de 60 de minute înainte de ora plecării anunțate, cu excepția cazurilor în care</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>plecare anunțată, cu excepția cazurilor în care este convenită o perioadă mai scurtă între pasager și transportator; sau</p> <p>(ii) dacă nu este specificată o oră, cu cel mult 30 de minute înainte de ora de plecare anunțată.</p>	<p>pasagerul și operatorul convin asupra unui interval mai scurt; sau</p> <p>34.2.2. dacă nu se stabilește o oră, cu cel mult 30 de minute înainte de ora plecării anunțate.</p>		
<p>(2) În plus față de alineatul (1), persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă notifică transportatorului, agentului de voiaj sau operatorului de turism, în momentul rezervării sau al cumpărării în avans a biletului, necesitățile lor specifice privind locul pe scaun, cu condiția ca necesitatea să fie cunoscută în respectivul moment.</p>	<p>35. Suplimentar, la prevederile pct. 34, persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă informează operatorul de transport, agentul de voiaj sau operatorul de turism, în momentul rezervării sau al achiziționării anticipate a biletului, despre necesitățile specifice privind locul pe scaun, dacă acestea sunt cunoscute în acel moment.</p>	Compatibil	
<p>(3) Transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru a facilita primirea de notificări cu privire la nevoia de asistență trimise de persoane cu handicap sau de persoane cu mobilitate redusă. Această obligație se aplică în toate terminalele desemnate și la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzării prin telefon sau pe internet.</p>	<p>36. Operatorii de transport, administratorii terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru a facilita primirea notificărilor privind necesitatea de asistență trimise de persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă. Această obligație se aplică în toate terminalele desemnate și la toate punctele lor de vânzare, inclusiv în cazul vânzării prin telefon sau online.</p>	Compatibil	
<p>(4) În cazul în care nu se efectuează nicio notificare conform alineatului (1) litera (a) și alineatului (2), transportatorii, organismele de administrare a terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a asigura faptul că asistența este asigurată în așa fel încât persoana cu handicap sau cu mobilitate redusă să poată, pentru serviciul pentru care a cumpărat biletul, să se îmbarce la plecare, să schimbe la punctul de corespondență cu un alt serviciu sau să debarce la destinație.</p>	<p>37. În situația în care nu se efectuează notificarea prevăzută la pct. 34 34.1. și 35, operatorii de transport, administratorii terminalelor, agenții de voiaj și operatorii de turism depun toate eforturile rezonabile pentru a asigura că asistența este oferită astfel încât persoana cu dizabilități sau cu mobilitate redusă să poată: îmbarcarea la plecare, schimbarea la punctul de corespondență către un alt serviciu sau debarcarea la destinație.</p>	Compatibil	
<p>(5) Organismul de administrare a terminalului desemnează un punct în interiorul sau în afara terminalului</p>	<p>38. Administratorul terminalului desemnează un punct, în interiorul sau în afara terminalului, unde persoanele cu</p>	Compatibil	

<p>în care persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și pot solicita asistență. Respectivul punct trebuie să fie clar semnalizat și să furnizeze, în formate accesibile, informații de bază referitoare la terminal și la asistența oferită.</p>	<p>dizabilități sau cu mobilitate redusă își pot anunța sosirea și solicita asistență. Punctul respectiv trebuie să fie clar semnalizat și să furnizeze, în formate accesibile, informații de bază referitoare la terminal și la asistența oferită.</p>		
<p>Articolul 15 Transmiterea de informații către un terț</p> <p>În cazul în care agenții de voiaj sau operatorii de turism primesc notificarea menționată la articolul 14 alineatul (1) litera (a), aceștia, în cadrul orelor lor normale de birou, transferă cât de curând posibil informația către transportator sau către organismul de administrare a terminalului.</p>	<p>39. În cazul în care agenții de voiaj sau operatorii de turism primesc notificarea prevăzută la pct. 34.1., aceștia, în cadrul programului lor normal de lucru, transmit în termen de cel mult 12 ore de la primirea notificării informația către operatorul de transport sau către administratorul terminalului.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 16 Formare</p> <p>(1) Transportatorii și, după caz, organismele de administrare a terminalelor instituie proceduri de formare în legătură cu handicapul, inclusiv instrucțiuni, și se asigură că:</p> <p>(a) membrii personalului lor, alții decât conducătorii auto, inclusiv cei angajați de către orice alte părți de fapt, care oferă asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, sunt formați sau instruiți după cum se descrie în anexa II, părțile (a) și (b);</p> <p>(b) membrii personalului lor, inclusiv conducătorii auto, care se ocupă direct de publicul călător sau de chestiuni care țin de publicul călător, sunt formați sau instruiți după cum se descrie în anexa II, partea (a).</p>	<p>40. Operatorii de transport și, după caz, administratorii terminalelor instituie proceduri de formare profesională privind asistența persoanelor cu dizabilități, inclusiv prin instrucțiuni și ghiduri, și se asigură că:</p> <p>40.1. membrii personalului, alții decât conducătorii auto, inclusiv cei angajați de alte persoane juridice care oferă asistență directă persoanelor cu dizabilități și cu mobilitate redusă, sunt formați sau instruiți conform anexei nr. 2 la Regulament;</p> <p>40.2. membrii personalului, inclusiv conducătorii auto, care interacționează direct cu publicul călător sau gestionează aspecte ce privesc călătorii, sunt formați sau instruiți conform pct. 2 din anexa nr. 2 la Regulament.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>(2) Un stat membru poate acorda o derogare pentru o perioadă maximă de cinci ani de la 1 martie 2013 de la aplicarea alineatului (1) litera (b) în ceea ce privește formarea conducătorilor auto.</p>	<p>4.3 întreprinderile notificate pentru activitatea de autogară desemnate ca terminale și operatorii de transport notificați la data intrării în vigoare a prezentei hotărâri sunt exceptați de la îndeplinirea obligației de formare și instruire a conducătorilor auto pentru o perioadă de 3 ani de la data intrării în vigoare a acesteia.</p>	<p><i>Prevederi UE opționale</i></p>	<p>4.3. Întreprinderile notificate pentru activitatea de autogară desemnate ca terminale și operatorii de transport notificați la data intrării în vigoare a</p>

			prezentului regulament sunt exceptați de la îndeplinirea obligației de formare și instruire a conducătorilor auto pentru o perioadă de 3 ani de la data intrării în vigoare a acestuia.
<p align="center">Articolul 17 Despăgubirile în ceea ce privește scaunele cu roțile sau alte echipamente de mobilitate</p> <p>(1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor răspund în cazul în care au provocat pierderea sau deteriorarea scaunelor cu roțile sau a altor echipamente de mobilitate sau de asistență. Transportatorul sau organismul de administrare a terminalului responsabil pentru pierderea sau deteriorarea în cauză acordă despăgubirile.</p>	<p>Secțiunea a 3-a</p> <p>Despăgubiri oferite pentru echipamente de mobilitate</p> <p>41. Operatorii de transport și administratorii terminalelor răspund în cazul în care au provocat pierderea sau deteriorarea scaunelor cu roțile sau a altor echipamente de mobilitate sau de asistență. Operatorul de transport sau organismul de administrare a terminalului responsabil pentru pierderea sau deteriorarea în cauză acordă despăgubirile.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(2) Despăgubirea menționată la alineatul (1) este egală cu costul de înlocuire sau de reparare a echipamentului ori dispozitivelor pierdute sau deteriorate.</p>	<p>42. Despăgubirea menționată la pct. 41 este egală cu costul de înlocuire sau de reparare a echipamentului ori dispozitivelor pierdute sau deteriorate.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(3) Dacă este necesar, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid echipamente sau dispozitive înlocuitoare temporare. Scaunele cu roțile și alte echipamente de mobilitate sau de asistență au, în măsura posibilului, caracteristici tehnice și funcționale similare celor pierdute sau deteriorate.</p>	<p>43. Dacă este necesar, se depun toate eforturile pentru a se furniza rapid echipamente sau dispozitive înlocuitoare temporare. Scaunele cu roțile și alte echipamente de mobilitate sau de asistență au, în măsura posibilului, caracteristici tehnice și funcționale similare celor pierdute sau deteriorate.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p align="center">Articolul 18 Derogări</p> <p>(1) Fără a aduce atingere articolului 2 alineatul (2), statele membre pot excepta serviciile regulate naționale de la aplicarea totală sau parțială a dispozițiilor prezentului capitol cu condiția ca acestea să asigure un nivel de</p>		<i>Prevederi UE opționale</i>	<p>4.1. pentru serviciile regulate în trafic național, cu excepția prevederilor pct. 7, 20, 21, 40.2., 41,</p>

<p>protecție a persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă, în temeiul normelor lor naționale cel puțin egal cu cel prevăzut de prezentul regulament.</p> <p>(2) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările acordate în temeiul alineatului (1). Comisia ia măsurile necesare dacă o asemenea derogare nu este considerată conformă cu dispozițiile prezentului articol. Până la 2 martie 2018, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind derogările acordate în temeiul alineatului (1).</p>			<p>42, Capitolului V și VI, prezenta hotărâre intră în vigoare la expirarea termenului de 4 ani de la data publicării;</p>
<p>CAPITOLUL IV DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZ DE ANULARE SAU ÎNTÂRZIERE Articolul 19 Continuarea, redirectionarea și rambursarea</p> <p>(1) În cazul în care un transportator estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui serviciu regulat de la un terminal va fi anulat sau întârziat cu peste 120 de minute, sau în cazul suprazervării, pasagerilor li se oferă imediat de ales între:</p> <p>(a) continuarea sau redirectionarea călătoriei către destinația finală, fără niciun fel de costuri suplimentare și în condiții comparabile, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă;</p> <p>(b) rambursarea prețului biletului și, după caz, un serviciu gratuit de întoarcere cu autobuzul sau autocarul la punctul inițial de plecare, astfel cum este prevăzut în contractul de transport, cu prima ocazie posibilă.</p>	<p>DREPTURILE PASAGERILOR ÎN CAZ DE ANULARE SAU ÎNTÂRZIERE</p> <p>Secțiunea 1 Măsurile privind rambursarea, redirectionarea și informarea pasagerilor</p> <p>44. În cazul în care operatorul de transport estimează, în mod rezonabil, că plecarea unui serviciu regulat din terminal va fi anulat sau întârziat cu mai mult de 120 de minute, ori în cazul suprazervării, pasagerilor li se oferă imediat posibilitatea de a alege între:</p> <p>44.1. continuarea sau redirectionarea călătoriei către destinația finală, fără costuri suplimentare și în condiții comparabile, cu prima ocazie posibilă, conform contractului de transport;</p> <p>44.2. rambursarea prețului biletului și, după caz, un serviciu gratuit de întoarcere cu autobuzul sau autocarul la punctul inițial de plecare, cu prima ocazie posibilă, conform contractului de transport.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	<p>Transpunere adaptată.</p>
<p>(2) În cazul în care transportatorul nu oferă pasagerilor posibilitatea de alegere menționată la alineatul (1), pasagerul are dreptul la o despăgubire egală cu 50 % din prețul biletului, în plus față de rambursarea menționată la</p>	<p>45. În cazul în care operatorul de transport nu oferă pasagerului opțiunile prevăzute la pct. 44, acesta are dreptul la o despăgubire egală cu 50% din prețul biletului, în plus față de rambursarea prevăzută la pct. 44.2. Despăgubirea se achită</p>		

<p>alineatul (1) litera (b). Această sumă este plătită de către transportator în termen de o lună de la depunerea cererii de despăgubire.</p>	<p>de către transportator în termen de o lună de la data depunerii cererii.</p>		
<p>(3) În cazul în care autobuzul sau autocarul devine inoperabil în timpul călătoriei, transportatorul asigură fie continuarea serviciului cu un alt vehicul de la locația vehiculului devenit inoperabil, fie transportul de la locația vehiculului devenit inoperabil la un punct de așteptare adecvat sau la un terminal de la care devine posibilă continuarea călătoriei.</p>	<p>46. În cazul în care autobuzul sau autocarul devine inoperabil pe parcursul călătoriei, transportatorul asigură fie continuarea serviciului cu un alt vehicul de la locul incidentului, fie transportul pasagerilor de la locul incidentului la un punct de așteptare adecvat sau la un terminal de unde este posibilă continuarea călătoriei.</p>		
<p>(4) În cazul în care plecarea dintr-o stație de autobuz a unui serviciu regulat este anulată sau are o întârziere de peste 120 de minute, pasagerii au dreptul la continuarea sau redirecționarea călătoriei sau la rambursarea prețului biletului de către transportator, astfel cum este menționat în alineatul (1).</p>	<p>47. În cazul în care plecarea dintr-o stație de autobuz a unui serviciu regulat este anulată sau are o întârziere de peste 120 de minute, pasagerii au dreptul la continuarea sau redirecționarea călătoriei sau la rambursarea prețului biletului de către transportator, astfel cum este menționat în pct. 44.</p>		
<p>(5) Rambursarea prețului biletului, prevăzută la alineatul (1) litera (b) și la alineatul (4) se efectuează în termen de 14 zile de la efectuarea ofertei sau de la primirea cererii. Plata acoperă costul integral al biletului la prețul la care a fost achiziționat, pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile de călătorie efectuate deja în cazul în care călătoria nu mai servește niciunui scop raportat la planul inițial de călătorie al pasagerului. Pentru pasagerii posesori de permise de călătorie sau abonamente, plata corespunde proporției pe care o reprezintă costul călătoriei din costul total al permisului de călătorie sau al abonamentului. Rambursarea se efectuează în bani, cu excepția cazului în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare.</p>	<p>48. Rambursarea prețului biletului prevăzută la pct. 44.2. și pct. 47 se efectuează în termen de 14 zile de la data ofertei sau a primirii cererii de rambursare. Rambursarea acoperă costul integral al biletului la prețul de achiziție, pentru partea de călătorie neefectuată și pentru partea deja efectuată, în cazul în care călătoria nu mai servește scopului inițial al pasagerului. Pentru pasagerii posesori de permise de călătorie sau abonamente, plata corespunde proporției pe care o reprezintă costul călătoriei din costul total al permisului de călătorie sau al abonamentului. Rambursarea se efectuează în bani, cu excepția cazului în care pasagerul acceptă o altă formă de rambursare.</p>		

<p align="center">Articolul 20 Informarea</p> <p>(1) În cazul unei anulări sau al unei întârzieri a plecării unui serviciu regulat, pasagerii care pleacă din terminale sunt informați de către transportator sau, după caz, de către organismul de administrare a terminalului, în legătură cu situația respectivă cât mai curând posibil și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute după plecarea planificată, precum și în legătură cu ora de plecare estimată, de îndată ce informația este disponibilă.</p>	<p>49. În cazul anulării sau întârzierii plecării unui serviciu regulat, pasagerii care pleacă din terminale sunt informați de către operatorul de transport sau, după caz, de administratorul terminalului, privind situația existentă cât mai curând posibil, și, în orice caz, nu mai târziu de 30 de minute de la ora planificată a plecării, precum și cu privire la ora estimată a plecării, imediat ce informația devine disponibilă.</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	<p>Transpunere adaptată.</p>
<p>(2) Dacă pasagerii pierd un serviciu de legătură, conform programului anunțat, din cauza unei anulări sau a unei întârzieri, transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului, depune eforturi rezonabile pentru a informa pasagerii respectivi despre legăturile alternative.</p>	<p>50. Dacă pasagerii pierd un serviciu de legătură, conform programului anunțat, din cauza anulării sau întârzierii, operatorul de transport sau administratorul terminalului depune eforturi rezonabile pentru a informa pasagerii despre conexiunile alternative.</p>		
<p>(3) Transportatorul sau, după caz, organismul de administrare a terminalului, se asigură că persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă primesc informațiile obligatorii în temeiul alineatelor (1) și (2) în formate accesibile.</p>	<p>51. Operatorul de transport sau administratorul terminalului se asigură că persoanele cu dizabilități sau cu mobilitate redusă primesc informațiile prevăzute la pct. 49 și 50 în formate accesibile.</p>		
<p>(4) Atunci când este posibil, informațiile prevăzute la alineatele (1) și (2) se furnizează prin mijloace electronice tuturor pasagerilor, inclusiv celor care pleacă din stațiile de autobuz, în intervalele stipulate la alineatul (1), în cazul în care pasagerul a solicitat acest lucru și a furnizat transportatorului datele de contact necesare.</p>	<p>52. Ori de câte ori este posibil, atunci când operatorul de transport sau administratorul terminalului dispune de datele de contact ale pasagerului și de mijloacele tehnice necesare, informațiile prevăzute la pct. 49 și 50 se furnizează prin mijloace electronice tuturor pasagerilor, inclusiv celor care pleacă din stațiile de autobuz, în intervalele prevăzute la pct. 49, dacă pasagerul a solicitat acest lucru și a furnizat datele de contact necesare operatorului de transport.</p>		
<p align="center">Articolul 21 Asistența în cazul anulării sau întârzierii plecărilor</p> <p>Pentru o călătorie cu o durată programată mai mare de trei ore, în caz de anulare sau întârziere la plecarea de la</p>	<p align="center">Secțiunea a 2-a Asistența și excepțiile în cazul anulării sau întârzierii plecărilor</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	

<p>terminal mai mare de 90 de minute, transportatorul oferă gratuit pasagerilor:</p> <p>(a) gustări, mâncare sau băuturi răcoritoare în mod rezonabil raportate la timpul de așteptare sau durata întârzierii, în cazul în care acestea sunt disponibile în autobuz sau la terminal sau se poate face, în mod rezonabil, aprovizionarea cu ele;</p> <p>(b) o cameră de hotel sau altă formă de cazare, precum și asistență pentru aranjarea transportului între terminal și locul de cazare în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți. Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager, fără a se include transportul de la și către terminal și locul de cazare, la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.</p> <p>În aplicarea prezentului articol, transportatorul acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și ale oricăror persoane însoțitoare ale acestora.</p>	<p>53. Pentru o călătorie cu o durată programată mai mare de trei ore, în caz de anulare sau întârziere la plecarea de la terminal mai mare de 90 de minute, transportatorul oferă gratuit pasagerilor:</p> <p>53.1. gustări, mâncare sau băuturi răcoritoare în mod rezonabil raportate la timpul de așteptare sau durata întârzierii, în cazul în care acestea sunt disponibile în autobuz sau la terminal sau se poate face, în mod rezonabil, aprovizionarea cu ele;</p> <p>53.2. o cameră de hotel sau altă formă de cazare, precum și asistență pentru aranjarea transportului între terminal și locul de cazare în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți. Transportatorul poate limita costul total al cazării pentru fiecare pasager, fără a se include transportul de la și către terminal și locul de cazare, la 80 EUR pe noapte și la un maximum de 2 nopți.</p> <p>54. În aplicarea dispozițiilor pct. 53, operatorul de transport acordă o atenție deosebită nevoilor persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, precum și ale însoțitorilor acestora.</p>		
<p align="center">Articolul 22 Alte plângeri</p> <p>Nicio dispoziție din prezentul capitol nu împiedică pasagerii să solicite, în conformitate cu legislația națională și prin intermediul instanțelor naționale, despăgubiri pentru prejudiciile rezultate în urma anulării sau întârzierii unor servicii regulate.</p>	<p>55. Prevederile prezentului capitol nu împiedică pasagerii să solicite, conform legislației în vigoare, despăgubiri pentru prejudiciile suferite ca urmare a anulării sau întârzierii serviciilor regulate.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p align="center">Articolul 23 Derogări</p> <p>(1) Articolele 19 și 21 nu se aplică pasagerilor cu bilete deschise atâta timp cât ora plecării nu este specificată, exceptând cazul pasagerilor care posedă un permis de călătorie sau un abonament.</p>	<p>56. Prevederile pct. 44-48 și 53-54 nu se aplică pasagerilor cu bilete deschise, atâta timp cât ora plecării nu este specificată, cu excepția cazului pasagerilor care dețin un abonament.</p>	<i>Compatibil</i>	
<p>(2) Articolul 21 litera (b) nu se aplică în cazul în care transportatorul face dovada că anularea sau întârzierea este</p>	<p>57. Prevederile pct. 53.2. nu se aplică dacă transportatorul dovedește că anularea sau întârzierea a fost cauzată de</p>	<i>Compatibil</i>	

cauzată de condiții climaterice grave sau dezastre naturale majore care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de călătorie cu autobuzul sau autocarul.	condiții meteorologice extreme sau de dezastre naturale majore, care pun în pericol desfășurarea în siguranță a serviciilor de transport.		
<p align="center">CAPITOLUL V REGULI GENERALE PRIVIND INFORMAȚIILE ȘI PLÂNGERILE</p> <p>Articolul 24 Dreptul la informații despre călătorie Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor oferă pasagerilor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, informațiile adecvate pe durata călătoriei acestora. Acolo unde este posibil, informațiile sunt oferite, la cerere, în formate accesibile</p>	<p align="center">Capitolul V INFORMAREA PASAGERILOR</p> <p>58. Operatorii de transport și administratorii terminalelor asigură furnizarea pasagerilor a informațiilor relevante pe durata călătoriei, inclusiv în formate accesibile persoanelor cu dizabilități sau mobilitate redusă.</p>	<i>Compatibil</i>	Transpunere adaptată.
<p align="center">Articolul 25 Informații privind drepturile pasagerilor</p> <p>(1) Transportatorii și organismele de administrare a terminalelor, în cadrul domeniilor lor de competență respective, se asigură că sunt puse la dispoziția pasagerilor informații corespunzătoare și ușor de înțeles cu privire la drepturile care le revin în temeiul prezentului regulament cel târziu în momentul plecării. Aceste informații sunt furnizate în terminale și, atunci când este posibil, pe internet. La solicitarea unei persoane cu handicap sau a unei persoane cu mobilitate redusă, informațiile sunt furnizate, atunci când este posibil, într-un format accesibil. Aceste informații includ datele de contact ale organismului sau ale organismelor responsabile cu asigurarea aplicării, desemnat sau desemnate de statul membru în temeiul articolului 28 alineatul (1).</p>	<p>59. Operatorii de transport și administratorii terminalelor se asigură că pasagerii primesc, cel târziu la momentul plecării, informații clare și ușor de înțeles privind drepturile lor în temeiul prezentului regulament. Informațiile sunt disponibile în terminale și, acolo unde este posibil, online. La cererea persoanelor cu dizabilități sau cu mobilitate redusă, acestea se furnizează, dacă este posibil, într-un format accesibil. Informațiile includ, de asemenea, datele de contact ale autorității sau autorităților competente desemnate conform Capitolului VI.</p>	<i>Compatibil</i>	Transpunere adaptată.
<p>(2) Pentru a respecta cerința de informare menționată la alineatul (1), transportatorii și organismele de administrare a terminalelor pot utiliza un rezumat al dispozițiilor prezentului regulament, pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale instituțiilor Uniunii Europene și pus la dispoziția acestora.</p>	<p>60. Operatorii și administratorii terminalelor pot utiliza un rezumat al regulamentului în limbile română, rusă și engleză pentru a respecta obligația de informare.</p>		

<p align="center">Articolul 26 Plângeri</p> <p>Transportatorii pun la punct sau dispun de un mecanism pentru soluționarea plângerilor legate de drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul regulament.</p>	<p>61. Transportatorii pun la punct sau dispun de un mecanism pentru soluționarea plângerilor legate de drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul regulament.</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	
<p align="center">Articolul 27 Depunerea plângerilor</p> <p>Fără a aduce atingere cererilor de despăgubire în conformitate cu articolul 7, în cazul în care un pasager căruia i se aplică prezentul regulament dorește să adreseze transportatorului o plângere, acesta o adresează în termen de trei luni de la data prestării serviciului regulat sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului. În termen de o lună de la data primirii plângerii, transportatorul îi notifică pasagerului dacă plângerea sa este considerată întemeiată, respinsă sau este încă analizată. Intervalul de timp pentru trimiterea răspunsului final nu trebuie să depășească trei luni de la data primirii plângerii.</p>	<p>62. Fără a aduce atingere cererilor de despăgubire conform prevederilor pct. 12-16, în cazul în care un pasager căruia i se aplică prezentul regulament dorește să adreseze transportatorului o plângere, acesta o adresează în termen de trei luni de la data prestării serviciului regulat sau de la data la care ar fi trebuit să aibă loc prestarea serviciului.</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	<p align="center">Transpunere adaptată.</p>
<p align="center">CAPITOLUL VI ASIGURAREA APLICĂRII ȘI ORGANISMELE NAȚIONALE RESPONSABILE CU ASIGURAREA APLICĂRII</p> <p align="center">Articolul 28 Organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării</p> <p>(1) Fiecare stat membru desemnează un organism sau organisme, noi sau existente, care să răspundă de asigurarea aplicării prezentului regulament în ceea ce privește serviciile regulate din punctele situate pe teritoriul său și serviciile regulate dintr-o țară terță către respectivele puncte. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea prezentului regulament.</p> <p>Fiecare organism este independent de transportatori, operatori de turism și organismele de administrare a terminalelor în ceea ce privește organizarea, deciziile de finanțare, structura juridică și mecanismul de luare a deciziilor.</p>	<p align="center">Capitolul VI SUPRAVEGHEREA APLICĂRII ȘI MECANISMUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR</p> <p>64. Agenția Națională Transport Auto (în continuare - Agenția) este autoritatea administrativă centrală responsabilă de asigurarea aplicării prezentului Regulament în ceea ce privește serviciile regulate care se desfășoară pe teritoriul Republicii Moldova, precum și serviciile regulate efectuate dintr-o țară terță către teritoriul Republicii Moldova, în limitele competențelor sale legale.</p> <p>65. Agenția adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea prezentului Regulament, în cooperare cu autoritățile administrației publice locale competente.</p> <p>66. Agenția își exercită atribuțiile în mod independent față de operatorii de transport, operatori de turism și administratorii terminalelor, sub aspectul organizării, deciziilor de finanțare, structurii juridice și mecanismului de</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	<p align="center">Transpunere adaptată.</p>

<p>(2) Statele membre informează Comisia cu privire la organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol.</p> <p>(3) Orice pasager poate adresa, în conformitate cu legislația națională, o plângere organismului competent desemnat în conformitate cu alineatul (1), sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament.</p> <p>Un stat membru poate decide ca, într-o primă etapă, pasagerul să adreseze transportatorului o plângere, caz în care organismul național responsabil cu asigurarea aplicării sau orice alt organism corespunzător desemnat de statul membru are rolul de organism în fața căruia se pot introduce căi de atac împotriva plângerilor nesoluționate în temeiul articolului 27.</p>	<p>luare a deciziilor, fără a aduce atingere competențelor autorităților administrației publice locale stabilite de legislația în vigoare.</p> <p>67. Autoritățile administrației publice locale, inclusiv consiliile locale și consiliile municipale, exercită competențe în domeniul serviciilor regulate de transport rutier de persoane de interes local și municipal, în conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv în ceea ce privește:</p> <p>67.1. organizarea, coordonarea și monitorizarea serviciilor regulate de transport public local și municipal;</p> <p>67.2. examinarea petițiilor și plângerilor pasagerilor referitoare la serviciile aflate în competența lor;</p> <p>67.3. adoptarea măsurilor administrative necesare pentru asigurarea respectării drepturilor pasagerilor, potrivit prezentului Regulament;</p> <p>67.4. cooperarea cu Agenția Națională Transport Auto și cu alte autorități publice competente, în vederea aplicării uniforme și eficiente a prezentului Regulament.</p> <p>Exercitarea acestor competențe se realizează în condițiile Codului administrativ nr. 116/2018, cu respectarea principiilor legalității, autonomiei locale, proporționalității și cooperării administrative.</p>		
<p>Articolul 29 Raport cu privire la asigurarea aplicării</p> <p>Până la data de 1 iunie 2015 și ulterior din doi în doi ani, organismele responsabile cu asigurarea aplicării desemnate în temeiul articolului 28 alineatul (1) publică un raport referitor la activitatea lor în cursul celor doi ani calendaristici precedenți, raport care conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate.</p>	<p>68. Autoritatea responsabilă menționată la pct. 66 publică, din doi în doi, ani un raport referitor la activitatea lor în cursul celor doi ani calendaristici precedenți. Raportul va conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	

<p>Articolul 30 Cooperarea între organismele responsabile cu asigurarea aplicării</p> <p>Ori de câte ori este cazul, organismele naționale responsabile cu asigurarea aplicării, astfel cum sunt menționate la articolul 28 alineatul (1), fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea lor și principiile și practicile lor de adoptare a deciziilor. Comisia le sprijină în respectivul demers.</p>	<p>69. Dacă este necesar, Agenția cooperează și face schimb de informații cu alte autorități publice competente, inclusiv cu autoritățile administrației publice locale, precum și cu autorități similare din alte state, privind activitatea sa, principiile și practicile de luare a deciziilor, în vederea asigurării unei aplicări uniforme și eficiente a prezentului Regulament.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>Articolul 31 Sancțiuni</p> <p>Statele membre stabilesc norme referitoare la sancțiunile aplicabile încălcărilor dispozițiilor prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru a asigura punerea în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute sunt eficiente, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică respectivele norme și măsuri Comisiei până la 1 martie 2013 și îi trimit fără întârziere o notificare cu privire la orice modificare ulterioară.</p>	<p>70. Încălcarea dispozițiilor prezentului Regulament se sancționează în conformitate cu prevederile Codului contravențional nr. 218/2008 și ale Codului administrativ nr. 116/2018, în funcție de abaterea constatată.</p>	<p><i>Compatibil</i></p>	
<p>CAPITOLUL VII DISPOZIȚII FINALE</p> <p>Articolul 32 Raportul</p> <p>Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului până la 2 martie 2013 un raport cu privire la funcționarea și efectele prezentului regulament. Raportul trebuie însoțit, dacă este cazul, de propuneri legislative de punere în aplicare în și mai mare detaliu a dispozițiilor prezentului regulament sau de modificare a acestuia.</p>		<p><i>Prevederi UE neaplicabilă</i></p>	
<p>Articolul 33 Modificarea Regulamentului (CE) nr. 2006/2004</p> <p>În anexa la Regulamentul (CE) nr. 2006/2004 se adaugă următorul punct:</p> <p>„(19) Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul ⁽¹²⁾</p>			

<p>(*1) JO L 55, 28.2.2011, p. 1." "</p>			
<p>Articolul 34 Intrarea în vigoare Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în <i>Jurnalul Oficial al Uniunii Europene</i>. Prezentul regulament se aplică de la 1 martie 2013. Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre. Adoptat la Strasbourg, 16 februarie 2011.</p>	<p>...</p>	<p>Prevederi UE neaplicabilă</p>	
<p>ANEXA I ASISTENȚA ASIGURATĂ PERSOANELOR CU HANDICAP ȘI PERSOANELOR CU MOBILITATE REDUSĂ (a) Asistență în terminalele desemnate Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă: — comunicarea sosirii lor la terminal și a solicitării de asistență la punctele desemnate; — deplasarea de la punctul desemnat la ghișeul de îmbarcare, sala de așteptare și zona de îmbarcare; — îmbarcarea în vehicul, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz; — încărcarea bagajelor; — recuperarea bagajelor; — debarcarea din vehicul; — transportarea la bordul autobuzului sau autocarului a unui câine însoțitor recunoscut; deplasarea spre locurile atribuite. (b) Asistența la bord Asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă:</p>	<p><i>Anexa nr. 1 la Regulamentul privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul</i></p> <p>Asistența asigurată persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă 1. Asistență în terminalele desemnate - asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă: 1.1. comunicarea sosirii lor la terminal și a solicitării de asistență la punctele desemnate; 1.2. deplasarea de la punctul desemnat la ghișeul de îmbarcare, sala de așteptare și zona de îmbarcare; 1.3. îmbarcarea în vehicul, apelând la ascensoare, la scaune cu roțile sau la alte mijloace de asistență necesare, după caz; 1.4. încărcarea bagajelor; 1.5. recuperarea bagajelor; 1.6. debarcarea din vehicul; 1.7. transportarea la bordul autobuzului sau autocarului a unui câine însoțitor recunoscut; 1.8. deplasarea spre locurile atribuite.</p>	<p>Compatibil</p>	

<p>— furnizarea de informații esențiale cu privire la călătorie, în formate accesibile atunci când acest lucru este solicitat de pasager;</p> <p>— îmbarcarea/debarcarea pe durata pauzelor din timpul călătoriei, dacă există la bord și alt personal în afara conducătorului auto.</p>	<p>2. Asistența la bord - asistență și măsuri necesare pentru a facilita persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă:</p> <p>2.1. furnizarea de informații esențiale cu privire la călătorie, în formate accesibile atunci când acest lucru este solicitat de pasager;</p> <p>2.2. îmbarcarea/debarcarea pe durata pauzelor din timpul călătoriei, dacă există la bord și alt personal în afara conducătorului auto.</p>		
<p align="center">ANEXA II FORMAREA ÎN LEGĂTURĂ CU HANDICAPUL</p> <p>(a) Formarea pentru sensibilizare în ceea ce privește nevoile persoanelor cu handicap</p> <p>Formarea personalului care interacționează direct cu publicul călător cuprinde:</p> <p>— sensibilizarea și reacția adecvată la nevoile pasagerilor cu handicap fizic, senzorial (auz și vâz) ori cu handicapuri ascunse sau dificultăți de învățare, inclusiv privind modul de a face distincția între diversele abilități ale persoanelor care pot prezenta probleme de mobilitate, orientare sau comunicare;</p> <p>— obstacolele cu care se confruntă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv obstacole cauzate de atitudine, de mediu/fizice sau obstacole organizaționale;</p> <p>— câinii-însoțitori recunoscuți, inclusiv rolul și nevoile unui câine-însoțitor;</p> <p>— soluționarea întâmplărilor neprevăzute;</p> <p>— aptitudini interpersonale și metode de comunicare cu persoanele surde sau cu deficiențe auditive, cu persoanele cu deficiențe de vedere, cu persoanele cu deficiențe de vorbire și cu persoanele cu dificultăți de învățare;</p>	<p align="right"><i>Anexa nr. 2</i></p> <p align="center"><i>la Regulamentul privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul</i></p> <p align="center">Formarea în legătură cu dizabilități</p> <p>1. Formarea pentru sensibilizare în ceea ce privește nevoile persoanelor cu dizabilități - formarea personalului care interacționează direct cu publicul călător cuprinde:</p> <p>1.1. sensibilizarea și reacția adecvată la nevoile pasagerilor cu dizabilități fizice, senzoriale (auz și vâz) ori cu dizabilități ascunse sau dificultăți de învățare, inclusiv privind modul de a face distincția între diversele abilități ale persoanelor care pot prezenta probleme de mobilitate, orientare sau comunicare;</p> <p>1.2. obstacolele cu care se confruntă persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă, inclusiv obstacole cauzate de atitudine, de mediu/fizice sau obstacole organizaționale;</p> <p>1.3. câinii-însoțitori recunoscuți, inclusiv rolul și nevoile unui câine-însoțitor;</p> <p>1.4. soluționarea întâmplărilor neprevăzute;</p> <p>1.5. aptitudini interpersonale și metode de comunicare cu persoanele surde sau cu deficiențe auditive, cu persoanele cu</p>	<p align="center"><i>Compatibil</i></p>	

— modul de manipulare cu atenție a scaunelor cu roțile și a altor echipamente de mobilitate pentru a evita deteriorarea acestora (pentru tot personalul care este responsabil cu manipularea bagajelor, dacă este cazul).

(b) Formarea în materie de asistență pentru persoanele cu handicap

Formarea personalului care asistă direct persoane cu handicap și persoane cu mobilitate redusă cuprinde:

- modalități de a ajuta persoanele care utilizează scaune cu roțile să se mute pe și de pe scaun;
- aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;
- tehnici de însoțire a persoanelor cu deficiențe de vedere și tehnici de manipulare și transportare a câinilor însoțitori recunoscuți;
- cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul de manipulare a unui asemenea echipament;
- utilizarea de echipamente de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de asistență la îmbarcare și debarcare care garantează siguranța și demnitatea persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă;
- înțelegerea nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, sensibilizarea cu privire la faptul că anumiți pasageri cu handicap s-ar putea simți vulnerabili în timpul călătoriei din cauza dependenței de asistența oferită;
- cunoștințe de prim-ajutor.

deficiențe de vedere, cu persoanele cu deficiențe de vorbire și cu persoanele cu dificultăți de învățare;

1.6. modul de manipulare cu atenție a scaunelor cu roțile și a altor echipamente de mobilitate pentru a evita deteriorarea acestora (pentru tot personalul care este responsabil cu manipularea bagajelor, dacă este cazul).

2. Formarea în materie de asistență pentru persoanele cu dizabilități -formarea personalului care asistă direct persoane cu dizabilități și persoane cu mobilitate redusă cuprinde:

2.1. modalități de a ajuta persoanele care utilizează scaune cu roțile să se mute pe și de pe scaun;

2.2. aptitudini pentru acordarea de asistență persoanelor cu dizabilități și persoanelor cu mobilitate redusă care călătoresc cu un câine însoțitor recunoscut, inclusiv rolul și nevoile acestor câini;

2.3. tehnici de însoțire a persoanelor cu deficiențe de vedere și tehnici de manipulare și transportare a câinilor însoțitori recunoscuți;

2.4. cunoașterea tipurilor de echipamente care pot fi folosite pentru a asista persoanele cu dizabilități și persoanele cu mobilitate redusă și cunoștințe privind modul de manipulare a unui asemenea echipament;

2.5. utilizarea de echipamente de asistență pentru îmbarcare și debarcare și cunoștințe privind procedurile adecvate de asistență la îmbarcare și debarcare care garantează siguranța și demnitatea persoanelor cu dizabilități și ale persoanelor cu mobilitate redusă;

2.6. înțelegerea nevoii de asistență fiabilă și profesională. De asemenea, sensibilizarea cu privire la faptul că anumiți pasageri cu dizabilități s-ar putea simți vulnerabili în timpul călătoriei din cauza dependenței de asistența oferită;

2.7. cunoștințe de prim-ajutor.



Nr.05-3206 din 11.06.2026

Cancelaria de Stat

Prin prezenta, în conformitate cu pct. 197 din Regulamentul Guvernului, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 610/2018, remitem pentru înregistrare *proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul, care urmează a fi examinat în cadrul următoarei ședințe a secretarilor generali.*

CERERE **privind înregistrarea de către Cancelaria de Stat** **a proiectelor de acte ale Guvernului**

Nr. crt.	Criterii de înregistrare	Nota autorului
1.	Categoria și denumirea proiectului	Proiectul hotărârii Guvernului pentru aprobarea Regulamentului privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul
2.	Autoritatea care a elaborat proiectul	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
3.	Justificarea depunerii cererii (<i>indicația corespunzătoare sau remarca precum că proiectul este elaborat din inițiativa autorului</i>)	Proiectul dezvoltă prevederile art. 65, 67, 69 din Codul transporturilor rutiere nr. 150/2014.
4.	Referința la documentul de planificare care prevede elaborarea proiectului (<i>PNA,PND,PNR, alte documente de planificare sectoriale</i>)	Proiectul este elaborat în vederea executării acțiunii legislative 12 din Capitolul 14. Politica de Transport a Clusterului 4. Agenda verde și conectivitate sustenabilă din Programul național de aderare a Republicii Moldova la Uniunea Europeană pentru anii 2025-2029, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 306/2025.
5.	Lista autorităților și instituțiilor a căror avizare este necesară	-Ministerul Dezvoltării Economice și Digitalizării; -Ministerul Finanțelor;

		-Ministerul Muncii și Protecției Sociale; -Banca Națională a Moldovei -Comisia Națională a Pieței Financiare; -Consiliul pentru Egalitate.
6.	Termenul-limită pentru depunerea avizelor/expertizelor	10 zile lucrătoare.
7.	Persoana responsabilă de promovarea proiectului	Andrei Slanina, Șef Direcție politici în domeniul transportului rutier, tel: (022) 250539, andrei.slanina@midr.gov.md
8.	Anexe (<i>proiectul actului care se solicită a fi înregistrat, nota informativă cu documentele de însoțire</i>)	- Proiectul hotărârii de Guvern; - Nota de Fundamentare; - Tabelul de sinteză. - Tabelul de concordanță.
9.	Data și ora depunerii cererii	
10.	Semnătura	

Viceprim-ministru, ministru

Vladimir BOLEA

Ex. Andrei Slanina
Tel. 022-250-6539
E-mail: andrei.slanina@midr.gov.md