



UREDBA (EZ) br. 1107/2006 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 5. srpnja 2006.

o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,
uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 80. stavak 2.,
uzimajući u obzir prijedlog Komisije,
uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora (1),
nakon savjetovanja s Odborom regija,
u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora (2),

budući da:

(1) Jedinstveno tržište usluga zračnog prijevoza trebalo bi biti od koristi svim državljanima općenito. Zato osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti koja je posljedica invaliditeta, starosti ili bilo kojeg drugog čimbenika trebaju imati mogućnosti zračnog prijevoza koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava kao i svi ostali državljani na slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju. To vrijedi kako za zračni prijevoz, tako i za sva ostala područja života.

(2) Stoga bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebalo primiti radi prijevoza te im se ne smije odbiti prijevoz zbog njihovog invaliditeta ili pomanjkanja pokretljivosti osim u slučajevima koji su opravdani iz sigurnosnih razloga i propisani zakonom. Prije primanja rezervacija od osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja trebali bi upotrijebiti sve razumne mjere kako bi provjerili postoji li opravdani sigurnosni razlog zbog kojega se te osobe ne bi smjele primiti na dotične letove.

(3) Ova Uredba ne smije utjecati na ostala prava putnika utvrđena zakonodavstvom Zajednice, posebno Direktivom Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o putovanjima, odmorima i kružnim putovanjima u paket-aranžmanima (3) i Uredbom (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku (4). U slučaju kada se za isti događaj, na temelju jednog od navedenih zakonodavnih akata kao i na temelju ove Uredbe, predviđa isto pravo na naknadu štete ili na ponovnu rezervaciju, osoba koja ima to pravo, može ga ostvariti samo na temelju jednog zakonodavnog akta, prema svojoj odluci.

(4) Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružile mogućnosti zračnog prijevoza usporedive s mogućnostima ostalih državljana treba im u zračnim lukama kao i u zrakoplovu pružiti pomoć koja je prilagođena njihovim posebnim potrebama zapošljavanjem potrebnog osoblja i korištenjem odgovarajuće opreme. U interesu društvenog uključivanja dotične osobe primaju navedenu pomoć bez doplate.

(5) Pomoć pružena u zračnim lukama koje se nalaze na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor trebala bi, među ostalim, omogućiti osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti kretanje od određene točke dolaska u zračnu luku do zrakoplova i od zrakoplova do određene točke odlaska iz zračne luke, uključujući ukrcaj i iskrcaj. Te bi točke trebalo označiti barem na glavnim ulazima u zgrade terminala, u prostorima za prijavljivanje putnika na let, na željezničkim postajama i postajama lake željeznice, postajama podzemne željeznice i autobusnim postajama, na stajalištima za taksije i drugim točkama iskrcaja te na parkirnim prostorima zračne luke. Pomoć bi trebalo organizirati tako da se izbjegnu prekidi i kašnjenja, istodobno osiguravajući visoke i istovjetne standarde u cijeloj Zajednici te najbolje korištenje sredstava bez obzira o kojoj se zračnoj luci ili zračnom prijevozniku radilo.

(6) Kako bi se postigli ovi ciljevi, osiguravanje visoke kvalitete pomoći u zračnim lukama trebala bi biti odgovornost središnjeg tijela. Budući da upravna tijela zračnih luka imaju ključnu ulogu u pružanju usluga u cijeloj zračnoj luci, njima bi se trebala dodijeliti ta sveukupna odgovornost.

(7) Upravna tijela mogu sama pružiti pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. S druge strane, s obzirom na pozitivnu ulogu koju su u prošlosti imali određeni operatori i zračni prijevoznici, upravna tijela mogu s trećim osobama sklopiti ugovor o pružanju te pomoći ne dovodeći u pitanje primjenu odgovarajućih odredaba prava Zajednice, uključujući one koje se odnose na javnu nabavu.

(8) Pomoć bi trebalo financirati tako da se teret pravično raspodijeli među svim putnicima koji koriste zračnu luku te da se izbjegnu destimulansi za prijevoz osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Čini se da je najučinkovitiji način financiranja da se troškovi obračunaju svakom zračnom prijevozniku koji koristi zračnu luku razmjerno broju putnika koje zračni prijevoznik prevozi u zračnu luku i iz nje.



(9) Kako bi se osiguralo, posebno, da su naknade obračunane zračnim prijevoznicima razmjernje pomoći pruženoj osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te kako te naknade ne bi služile financiranju aktivnosti upravnog tijela koje nisu vezane uz pružanje te pomoći, te bi naknade trebalo usvojiti i primjenjivati potpuno transparentno. Stoga, u slučajevima kada to nije u suprotnosti s ovom Uredbom, trebalo bi primjenjivati Direktivu Vijeća 96/67/EZ od 15. listopada 1996. o pristupu tržištu zemaljskih usluga u zračnim lukama Zajednice (1), a posebno njezine odredbe o odvojenim računovodstvenim iskazima.

(10) Pri organiziranju pružanja usluga osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te osposobljavanju svog osoblja, zračne luke i zračni prijevoznici bi trebali postupati sukladno dokumentu br. 30 Europske konferencije civilnog zrakoplovstva (ECAC) dijelu I. odjeljku 5. i s njim povezanim prilogima, a posebno prema Kodeksu o dobrom ponašanju u pružanju zemaljskih usluga osobama smanjene pokretljivosti iz Priloga J ECAC-u u trenutku donošenja ove Uredbe.

(11) Pri odlučivanju o projektu novih zračnih luka i terminala te u okviru većih preuređivanja, upravna bi tijela zračnih luka trebala, kada je to moguće, uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti. Isto tako, pri odlučivanju o projektu novih i obnovljenih zrakoplova, zračni bi prijevoznici trebali, kada je to moguće, uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

(12) Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom prijenosu takvih podataka (2) trebala bi se strogo provoditi kako bi se osiguralo poštovanje privatnosti osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te kako bi se osiguralo da se zatražene informacije koriste jedino u svrhu ispunjavanja obveza pomoći predviđenih ovom Uredbom te da se ne koriste na štetu putnika koji su zatražili dotičnu pomoć.

(13) Sve bitne informacije namijenjene putnicima u zračnom prijevozu trebale bi se pružiti u alternativnim oblicima koji su dostupni osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te bi se trebale navesti barem na onim jezicima na kojima su informacije stavljene na raspolaganje ostalim putnicima.

(14) U slučajevima kada se invalidska kolica ili druga pomagala za kretanje izgube ili oštete tijekom pružanja usluga u zračnoj luci ili tijekom prijevoza u zrakoplovu, putniku koji je vlasnik te opreme trebalo bi nadoknaditi štetu sukladno pravilima međunarodnog prava, prava Zajednice i nacionalnog prava.

(15) Države bi članice trebale nadzirati i osigurati poštovanje ove Uredbe te odrediti primjereno tijelo nadležno za njezinu provedbu. Ovaj nadzor ne utječe na prava osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti da traže pravnu zaštitu pred sudovima sukladno nacionalnom pravu.

(16) Važno je da osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti koja smatra da je došlo do kršenja ove Uredbe može na tu stvar skrenuti pozornost upravnog tijela zračne luke, odnosno dotičnog zračnog prijevoznika, ovisno o slučaju. Ako osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ne može na taj način ostvariti zadovoljavajuću zaštitu prava, ona može uložiti pritužbu tijelu ili tijelima koja je u tu svrhu odredila odgovarajuća država članica.

(17) Pritužbe u vezi s pomoći pruženoj u zračnoj luci trebalo bi uputiti tijelu ili tijelima koja je država članica na čijem se državnom području nalazi zračna luka odredila za provedbu ove Uredbe. Pritužbe u vezi s pomoći koju je pružio zračni prijevoznik trebalo bi uputiti tijelu ili tijelima koja je država članica koja je izdala operativnu licenciju zračnom prijevozniku odredila u svrhu provedbu ove Uredbe.

(18) Države bi članice trebale propisati kazne koje će se primjenjivati u slučaju kršenja ove Uredbe i osigurati njihovo izvršavanje. Kazne, koje mogu uključivati davanje naloga za isplatu naknade štete dotičnoj osobi, trebale bi biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće.

(19) Budući da ciljeve ove Uredbe, osiguranje visokih i istovjetnih razina zaštite i pomoći u svim državama članicama te osiguranje da gospodarski subjekti posluju u skladu s usklađenim uvjetima na jedinstvenom tržištu, ne mogu dostatno ostvariti države članice nego ih se, zbog opsega ili učinaka aktivnosti, može na bolji način ostvariti na razini Zajednice, Zajednica može usvojiti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti, kako je određeno u članku 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti, određenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.

(20) Ova Uredba poštuje temeljna prava i pridržava se načela koja su posebno priznata Poveljom o temeljnim pravima Europske unije.



(21) Zajedničkom izjavom ministara vanjskih poslova Kraljevine Španjolske i Ujedinjene Kraljevine Velike Britanije i Sjeverne Irske 2. prosinca 1987. u Londonu je postignut dogovor o većoj suradnji obiju zemalja pri korištenju zračne luke Gibraltar. Taj dogovor još nije stupio na snagu, DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1. Svrha i područje primjene

1. Ovom se Uredbom utvrđuju pravila zaštite i pružanja pomoći osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu kako bi ih se zaštitilo od diskriminacije i osiguralo da primaju pomoć.

2. Odredbe ove Uredbe primjenjuju se na osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti koje koriste ili namjeravaju koristiti usluge komercijalnog putničkog zračnog prijevoza pri odlasku iz zračne luke, tranzitu kroz zračnu luku ili dolasku u zračnu luku kada se zračna luka nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor.

3. Odredbe članaka 3., 4. i 10. također se primjenjuju na putnike koji odlaze iz zračne luke koja se nalazi u trećoj zemlji u zračnu luku koja se nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor ako je prijevoznik koji obavlja zračni promet zračni prijevoznik Zajednice.

4. Ova Uredba ne utječe na prava putnika utvrđena Direktivom 90/314/EEZ i Uredbom (EZ) br. 261/2004.

5. Ako su odredbe ove Uredbe u suprotnosti s odredbama Direktive 96/67/EZ, primjenjuju se odredbe ove Uredbe.

6. Smatra se da primjena ove Uredbe na zračnu luku Gibraltar ne dovodi u pitanje pravni položaj Kraljevine Španjolske, odnosno Ujedinjene Kraljevine Velike Britanije i Sjeverne Irske u vezi sa sporom o suverenitetu nad državnim područjem na kojem se nalazi zračna luka.

7. Primjena ove Uredbe na zračnu luku Gibraltar odgađa se do stupanja na snagu dogovora uključenog u Zajedničku izjavu ministara vanjskih poslova Kraljevine Španjolske i Ujedinjene Kraljevine Velike Britanije i Sjeverne Irske od 2. prosinca 1987. Vlade Španjolske i Ujedinjene Kraljevine obavijestit će Vijeće o danu početka primjene.

Članak 2.

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

(a) „osoba s invaliditetom” ili „osoba smanjene pokretljivosti” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena zbog bilo koje tjelesne invalidnosti (osjetilna ili lokomotorna, trajna ili privremena), intelektualne invalidnosti ili oštećenja ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti ili starosti te čije stanje zahtijeva primjerenu pažnju i prilagodbu njezinim posebnim potrebama usluga koje su na raspolaganju svim putnicima;

(b) „zračni prijevoznik” znači trgovačko društvo za zračni prijevoz s valjanom operativnom licencijom;

(c) „izvršni zračni prijevoznik” znači zračni prijevoznik koji obavlja ili namjerava obavljati let na temelju ugovora s putnikom ili u ime druge fizičke ili pravne osobe koja je sklopila ugovor s tom osobom;

(d) „zračni prijevoznik Zajednice” znači zračni prijevoznik s valjanom operativnom licencijom koju mu je izdala država članica u skladu s Uredbom Vijeća (EEZ) br. 2407/92 od 23. srpnja 1992. o licenciranju zračnih prijevoznika (1);

(e) „organizator putovanja” znači, uz iznimku zračnog prijevoznika, organizator ili trgovac na malo u smislu članka 2. stavaka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ;

(f) „upravno tijelo zračne luke” ili „upravno tijelo” znači tijelo čiji je cilj na temelju nacionalnih pravnih propisa, posebno, vođenje i upravljanje infrastrukturom zračne luke te usklađivanje i nadzor djelatnosti različitih operatora na dotičnoj zračnoj luci ili sustavu zračnih luka;

(g) „korisnik zračne luke” znači bilo koja fizička ili pravna osoba odgovorna za zračni prijevoz putnika iz navedene zračne luke ili prema navedenoj zračnoj luci;

(h) „Odbor korisnika zračne luke” znači odbor predstavnika korisnika zračne luke ili organizacija koje ih predstavljaju;

(i) „rezervacija” znači činjenica da putnik ima kartu ili neki drugi dokaz koji pokazuje da je zračni prijevoznik ili organizator putovanja primio i registrirao rezervaciju;

(j) „zračna luka” znači bilo koja površina posebno prilagođena za slijetanje, polijetanje i manevriranje zrakoplova, uključujući pomoćne objekte, postrojenja i opremu koje te operacije mogu uključivati radi zahtjeva zračnog prometa i usluga zračnog prijevoza, uključujući pomoćne objekte, postrojenja i opremu potrebne radi pružanja potpore uslugama komercijalnog zračnog prijevoza;

(k) „parkirni prostor zračne luke” znači parkirni prostor unutar granica zračne luke ili pod izravnim nadzorom upravnog tijela zračne luke koji je neposredno namijenjen putnicima koji se koriste zračnom lukom;

(l) „usluga komercijalnog putničkog zračnog prijevoza” znači usluga zračnog prijevoza putnika koju pruža zračni prijevoznik na redovnom i neredovnom letu koji je ponuđen široj javnosti za novčanu naknadu kao samostalni let ili kao dio paket-aranžmana.

Članak 3.

Sprečavanje odbijanja prijevoza

Zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja ne smije zbog invalidnosti ili smanjene pokretljivosti odbiti:

- (a) primiti rezervaciju za let čije je polazište ili odredište zračna luka na koju se primjenjuje ova Uredba;
- (b) ukrcati osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti u takvoj zračnoj luci, pod uvjetom da dotična osoba ima valjanu kartu i rezervaciju.

Članak 4.

Odstupanja, posebni uvjeti i informacije

1. Bez obzira na odredbe članka 3., zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja može na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti odbiti primiti rezervaciju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti ili je ukrcati:

- (a) radi ispunjavanja odgovarajućih sigurnosnih zahtjeva predviđenih međunarodnim pravom, pravom Zajednice ili nacionalnim pravom ili radi ispunjavanja sigurnosnih zahtjeva koje je uspostavilo tijelo koje je dotičnom zračnom prijevozniku izdalo svjedodžbu o sposobnosti zračnog prijevoznika;
- (b) ako veličina zrakoplova ili njegovih vrata fizički onemogućava ukrcaj ili prijevoz te osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

U slučaju odbijanja rezervacije zbog razloga koji su navedeni u točkama (a) ili (b) prvog podstavka, zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja uložiti će razumne napore kako bi dotičnoj osobi predložio drugu prihvatljivu mogućnost.

Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti kojoj nije bio dozvoljen ukrcaj zbog invalidnosti ili smanjene pokretljivosti i svaka osoba koja je prati imaju sukladno stavku 2. ovog članka pravo na naknadu troškova ili promjenu rute kako je predviđeno člankom 8. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Pravo na mogućnost povratnog leta ili promjene rute uvjetovano je ispunjavanjem svih sigurnosnih zahtjeva.

2. Pod istim uvjetima, kako je navedeno u stavku 1., prvom podstavku točki (a), zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja mogu zahtijevati da osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti bude u pratnji druge osobe koja je toj osobi sposobna pružiti potrebnu pomoć.

3. Zračni prijevoznik ili njegov zastupnik mora na pristupačan način i barem na onim jezicima na kojima su informacije stavljene na raspolaganje ostalim putnicima, učiniti javno dostupnima sigurnosna pravila koja se primjenjuju na prijevoz osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti kao i bilo koja ograničenja na njihov prijevoz ili na prijevoz pomagala za kretanje zbog veličine zrakoplova. Organizator putovanja stavlja ta sigurnosna pravila i ograničenja na raspolaganje za letove koji su uključeni u putovanja, odmore i kružna putovanja u paket-aranžmanima koje organizira, prodaje ili nudi na prodaju.

4. Kada se zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja služi odstupanjima iz stavaka 1. ili 2., on odmah obavješćuje osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o razlozima za to. Na zahtjev, zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja pisanim putem priopćava te razloge osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti u roku pet radnih dana od zahtjeva.

Članak 5.

Određivanje točaka dolaska i odlaska

1. Upravno tijelo zračne luke, u suradnji s korisnicima zračne luke i s Odborom korisnika zračne luke, ako takav odbor postoji, **te s odgovarajućim organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, vodeći računa o lokalnim uvjetima, određuje točke dolaska i odlaska unutar granica zračne luke ili u točki koja je pod izravnim nadzorom upravnog tijela, kako u zgradama tako i izvan zgrada terminala, u kojima osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu s lakoćom najaviti svoj dolazak u zračnu luku i zatražiti pomoć.**

2. Točke dolaska i odlaska iz stavka 1. jasno su označene te se na tim mjestima putnicima pružaju u dostupnom obliku osnovne informacije o zračnoj luci.

Članak 6. Prosljeđivanje informacija

1. Zračni prijevoznici, njihovi zastupnici i organizatori putovanja poduzimaju sve potrebne mjere kako bi na svim svojim prodajnim mjestima na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor, uključujući telefonsku prodaju i internetsku prodaju, mogli zaprimiti zahtjeve invalidnih osoba ili osoba smanjene pokretljivosti za pomoć.
2. Kada zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja zaprimi zahtjev za pomoć najmanje 48 sati prije objavljenog vremena odlaska leta, on dotičnu informaciju prosljeđuje najmanje 36 sati prije objavljenog vremena odlaska leta:
 - (a) upravnim tijelima zračnih luka odlaska, dolaska i tranzita; i
 - (b) izvršnom zračnom prijevozniku ako rezervacije nije zaprimio taj prijevoznik, osim ako u vrijeme zaprimanja zahtjeva za pomoć nije poznat identitet izvršnog zračnog prijevoznika, u kojem se slučaju informacije prosljeđuju što je prije moguće.
3. U svim slučajevima osim u onima iz stavka 2., zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja prosljeđuju informacije u najkraćem mogućem roku.
4. Izvršni zračni prijevoznik u najkraćem mogućem roku nakon odlaska leta obavješćuje upravno tijelo odredišne zračne luke, ako se zračna luka nalazi na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor, o broju osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti na tom letu koje su zatražile pomoć predviđenu u Prilogu I. te o vrsti navedene pomoći.

Članak 7. Pravo na pomoć u zračnim lukama

1. Kad osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti stigne u zračnu luku radi putovanja zrakom, upravno tijelo zračne luke odgovorno je za osiguravanje pružanja pomoći utvrđene u Prilogu I. tako da se osoba može ukrcati na let za koji ima rezervaciju pod uvjetom da je dotični zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja obaviješten o posebnim potrebama te osobe za takvom vrstom pomoći **najmanje 48 sati prije objavljenog vremena odlaska leta**. Ova obavijest odnosi se također na povratni let ako su odlazni i povratni let ugovoreni s istim zračnim prijevoznikom.
2. Kada je potrebna pomoć registriranog psa vodiča, tom se zahtjevu udovoljava pod uvjetom da je dotična obavijest upućena zračnom prijevozniku ili njegovu zastupniku ili organizatoru putovanja u skladu s odgovarajućim nacionalnim pravilima koja se odnose na prijevoz pasa vodiča u zrakoplovu, ako takva pravila postoje.
3. **Ako nije dana nikakva obavijest** u skladu sa stavkom 1., **upravno tijelo ulaže sve razumne napore** kako bi pružilo pomoć utvrđenu u Prilogu I. tako da se dotična osoba može ukrcati na let za koji ima rezervaciju.
4. Odredbe stavka 1. primjenjuju se pod uvjetom da:
 - (a) osoba pristupi prijavi na let:
 - i. u vrijeme koje zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja unaprijed pisanim putem odredi (uključujući elektroničkim putem); ili
 - ii. ako nije određeno vrijeme, **najkasnije jedan sat prije objavljenog vremena odlaska**; ili
 - (b) osoba stigne do točke unutar granica zračne luke određene u skladu s člankom 5.:
 - i. u vrijeme koje zračni prijevoznik ili njegov zastupnik ili organizator putovanja unaprijed pisanim putem odredi (uključujući elektroničkim putem); ili
 - ii. ako nije određeno vrijeme, **najkasnije dva sata prije objavljenog vremena odlaska**.
5. Kada je osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti u tranzitu kroz zračnu luku na koju se primjenjuje ova Uredba ili je zračni prijevoznik ili organizator putovanja premjesti s leta za koji ima rezervaciju na drugi let, upravno tijelo dužno je osigurati pružanje pomoći utvrđene u Prilogu I. tako da se osoba može ukrcati na let za koji ima rezervaciju.

6. Kada invalidna osoba ili osoba smanjene pokretljivosti stigne zračnim prijevozom u zračnu luku na koju se primjenjuje ova Uredba, upravno tijelo zračne luke dužno je osigurati pružanje pomoći utvrđene u Prilogu I. tako da ta osoba može stići do svoje točke odlaska iz zračne luke kako je navedeno u članku 5.

7. Pružena pomoć mora biti što je više moguće prilagođena posebnim potrebama pojedinca putnika.

Članak 8.

Odgovornost za pomoć u zračnim lukama

1. Upravno tijelo zračne luke obvezno je invalidnim osobama i osobama smanjene pokretljivosti osigurati pružanje pomoći utvrđene u Prilogu I., bez nadoplate.

2. Takvu pomoć može pružiti samo upravno tijelo. Umjesto toga upravno tijelo može u skladu sa svojom odgovornošću i pod uvjetom da su norme kakvoće iz članka 9. stavka 1. uvijek zadovoljene, ugovoriti pružanje pomoći s drugim strankama. U suradnji s korisnicima zračne luke, putem Odbora korisnika zračne luke, kada takav odbor postoji, upravno tijelo može sklopiti takav ugovor ili ugovore na vlastitu inicijativu ili na zahtjev, uključujući i na zahtjev zračnog prijevoznika te uzimajući u obzir postojeće usluge u dotičnoj zračnoj luci. U slučaju da odbije takav zahtjev, upravno tijelo mora dostaviti pisano obrazloženje.

3. Upravno tijelo zračne luke može na nediskriminirajućoj osnovi, radi financiranja te pomoći, korisnicima zračne luke obračunati posebnu pristojbu.

4. Ta posebna pristojba mora biti opravdana, razmjerna troškovima, transparentna i uvodi je upravno tijelo zračne luke u suradnji s korisnicima zračne luke putem Odbora korisnika zračne luke, kada takav odbor postoji, ili bilo kojeg drugog odgovarajućeg tijela. Ova se pristojba dijeli među korisnicima zračne luke u razmjeru s ukupnim brojem svih putnika koje svaki od njih prevozi u zračnu luku ili iz nje.

5. Upravno tijelo zračne luke, u skladu s trenutačnom poslovnom praksom, odvaja računovodstvene iskaze svojih djelatnosti koje se odnose na pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti od računovodstvenih iskaza ostalih djelatnosti.

6. Upravno tijelo zračne luke stavlja na raspolaganje korisnicima zračne luke, putem Odbora korisnika zračne luke kada takav odbor postoji ili bilo kojeg drugog odgovarajućeg tijela, kao i izvršnom tijelu ili izvršnim tijelima iz članka 14., revidirani godišnji pregled primljenih naknada i izdataka za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti.

Članak 9.

Norme kakvoće za pomoć

1. **Uz izuzeće zračnih luka čiji je godišnji promet manji od 150 000 komercijalnih putnika, upravno tijelo u suradnji s korisnicima zračne luke, putem Odbora korisnika zračne luke kada takav odbor postoji te organizacijama koje zastupaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, određuje norme kakvoće za pomoć utvrđenu u Prilogu I. i sredstva potrebna za zadovoljavanje tih normi.**

2. Pri određivanju tih normi treba u potpunosti poštovati međunarodno priznate politike i kodekse o ponašanju u vezi s olakšavanjem prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, posebno Kodeks o dobrom ponašanju u pružanju zemaljskih usluga osobama smanjene pokretljivosti ECAC-a.

3. Upravno tijelo zračne luke objavljuje svoje norme kakvoće.

4. Zračni prijevoznik i upravno tijelo zračne luke mogu se dogovoriti da upravno tijelo putnicima koje zračni prijevoznik prevozi u zračnu luku ili iz nje pruža pomoć više norme od normi iz stavka 1. ili da im, pored usluga utvrđenih u Prilogu I., osigura dodatne usluge.

5. U svrhu financiranja bilo koje od ovih mjera, upravno tijelo može zračnom prijevozniku pored pristojbe iz članka 8. stavka 3. obračunati dodatnu pristojbu koja je transparentna, razmjerna troškovima i uvedena nakon savjetovanja s dotičnim zračnim prijevoznikom.

Članak 10. Pomoć zračnih prijevoznika

Zračni prijevoznik pruža osobi s invaliditetom i osobi smanjene pokretljivosti koja odlazi iz zračne luke, dolazi u zračnu luku ili je u tranzitu kroz zračnu luku na koju se primjenjuje ova Uredba, pomoć iz Priloga II. bez nadoplate pod uvjetom da dotična osoba ispunjava uvjete navedene u članku 7. stavcima 1., 2. i 4.

Članak 11. Osposobljavanje

Zračni prijevoznici i upravna tijela zračne luke moraju:

- (a) osigurati da njihovo cjelokupno osoblje, uključujući zaposlenike svakog podizvođača, koje pruža neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti ima potrebno znanje o potrebama osoba s različitim vrstama invalidnosti ili poteškoća u kretanju;
- (b) osigurati njihovom cjelokupnom osoblju koje radi u zračnoj luci i koje je u neposrednom kontaktu s putnicima osposobljavanje iz područja jednakopravnosti osoba s invaliditetom i podizanja svijesti o invalidnosti;
- (c) osigurati da nakon zapošljavanja svi novi zaposlenici prođu obuku o invalidnosti te da osoblje, prema potrebi, pohađa tečajeve ponavljanja i stjecanja novih znanja.

Članak 12. Nadoknada za izgubljena ili oštećena invalidskih kolica, ostalu opremu za kretanje i pomagala

Ako su invalidska kolica ili ostala oprema za kretanje ili pomagala izgubljeni ili oštećeni tijekom pružanja usluga u zračnoj luci ili tijekom prijevoza u zrakoplovu, putniku koji je vlasnik te opreme nadoknađuje se šteta u skladu s pravilima međunarodnog prava, prava Zajednice i nacionalnog prava.

Članak 13. Odricanje od ograničenja ili oslobađanja od obveze

Obveze prema osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti **sukladno ovoj Uredbi nije moguće ograničiti niti ih se osloboditi.**

Članak 14. Izvršno tijelo i njegove zadaće

1. Svaka država članica određuje tijelo ili tijela odgovorna za provedbu ove Uredbe u pogledu letova koji odlaze iz zračnih luka ili pristižu u zračne luke koje se nalaze na njezinu državnom području. Kad je to primjereno to tijelo ili tijela poduzima(ju) mjere potrebne radi osiguravanja poštovanja prava osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, uključujući zadovoljavanje normi kakvoće iz članka 9. stavka 1. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima koja su odredile.
2. Kako bi se izbjeglo nepošteno tržišno natjecanje, države članice, kada je to primjereno, također osiguravaju da izvršno tijelo ili tijela određena na temelju stavka 1. također osiguravaju zadovoljavajuću provedbu članka 8., uključujući primjenu odredaba o pristojbama. Države članice mogu također u tu svrhu odrediti posebno tijelo.

Članak 15. Postupak za pritužbe

1. Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti koja smatra da je prekršena neka odredba ove Uredbe može se obratiti upravnom tijelu zračne luke, odnosno dotičnom zračnom prijevozniku, ovisno o slučaju.
2. Ako osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti na taj način ne ostvari zadovoljavajuću zaštitu prava, pritužbe na navodno kršenje ove Uredbe mogu se uputiti bilo kojem tijelu ili tijelima određenima u skladu s člankom 14. stavkom 1. ili bilo kojem drugom nadležnom tijelu koje odredi država članica.
3. Tijelo države članice koje zaprimi pritužbu o stvari koja je u nadležnosti određenog tijela druge države članice, pritužbu proslijeđuje tijelu te druge države članice.

4. Država članica poduzima mjere kako bi obavijestila osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti o njihovim pravima na temelju ove Uredbe i o mogućnosti pritužbe tom određenom tijelu ili tijelima.

Članak 16. Kazne

Država članica utvrđuje pravila o kaznama koje se primjenjuju na kršenje ove Uredbe te poduzima sve potrebne mjere radi osiguravanja provedbe tih pravila. Predviđene kazne moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće. Države članice o tim odredbama obavješćuju Komisiju te je bez odlaganja obavješćuju o bilo kakvoj njihovoj naknadnoj izmjeni.

Članak 17. Izvešće

Komisija najkasnije do 1. siječnja 2010. Europskom parlamentu i Vijeću dostavlja izvješće o primjeni i učincima ove Uredbe. Izvješće je, prema potrebi, popraćeno zakonodavnim prijedlozima o detaljnijoj provedbi odredaba ove Uredbe ili o njezinoj izmjeni.

Članak 18. Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ona se primjenjuje s učinkom od 26. srpnja 2008., osim članaka 3. i 4. koji se primjenjuju s učinkom od 26. srpnja 2007.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 5. srpnja 2006.

Za Europski parlament Predsjednik J. BORRELL FONTELLES

Za Vijeće Predsjednica P. LEHTOMÄKI

PRILOG I.

Pomoć za koju su odgovorna upravna tijela zračnih luka

Pomoć i mjere koji su potrebni kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućilo:

- da obavijeste o svojem dolasku u zračnu luku i zatraže pomoć na označenim točkama navedenim u članku 5. koje su u zgradama terminala i izvan njih,
- kretanje od označene točke do pulta za prijavu putnika na let,
- da se prijave na let i da prijave prtljagu,
- da nastave kretanje od pulta za prijavu putnika na let do zrakoplova te da ispune formalnosti vezane uz izlazak iz zemlje i carinske formalnosti kao i da prođu sigurnosni postupak,
- ukrcavanje u zrakoplov pomoću dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi,
- da nastave kretanje od vrata zrakoplova do svojih sjedala,
- da spremu prtljagu na za to određena mjesta u zrakoplovu i da je iz njih izvade,
- da nastave kretanje od svojih sjedala do vrata zrakoplova,
- iskrcavanje iz zrakoplova pomoću dizala, invalidskih kolica, odnosno druge potrebne pomoći, prema potrebi,
- da nastave kretanje od zrakoplova do prostora za preuzimanje prtljage i da preuzmu prtljagu te ispune formalnosti vezane uz ulazak u zemlju i carinske formalnosti,
- da nastave kretanje od prostora za preuzimanje prtljage do određene točke,
- da stignu na povezne letove kada su u tranzitu te da im se osigura potrebna pomoć u zraku i na tlu kao i u terminalima i između njih, prema potrebi,
- da, prema potrebi, pristupe toaletnom prostoru.

U slučajevima kada je osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti u pratnji druge osobe koja joj pomaže, osobi u pratnji mora se omogućiti da na zahtjev pruži potrebnu pomoć u zračnoj luci i pri ukrcaju i iskrcaju.

Zemaljsko rukovanje cjelokupnom potrebnom opremom za kretanje, uključujući opremu poput električnih invalidskih kolica, pri čemu je potrebno 48 sati unaprijed upozoriti te poštovati moguća prostorna ograničenja u zrakoplovu kao i primjenu odgovarajućeg zakonodavstva u vezi s opasnim teretom.

Privremena zamjena oštećene ili izgubljene opreme za kretanje, iako ne nužno na identičnoj osnovi.

Zemaljsko rukovanje registriranim psima vodičima, prema potrebi.

Dostava informacija potrebnih za odabir leta u dostupnim oblicima.



PRILOG II.

Pomoć koju pružaju zračni prijevoznici

Prijevoz registriranih pasa vodiča u kabini, podložno nacionalnim propisima.

Prijevoz, pored medicinske opreme, najviše dva komada opreme za kretanje po osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti, uključujući električna invalidska kolica (pri čemu je potrebno 48 sati unaprijed upozoriti te poštovati moguća prostorna ograničenja u zrakoplovu kao i primjenu odgovarajućeg zakonodavstva u vezi s opasnim teretom).

Davanje bitnih informacija u vezi s letom u dostupnim oblicima.

Na zahtjev, ulažu sve razumne napore kako bi se donio red sjedenja koji zadovoljava potrebe osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti vodeći računa o sigurnosnim zahtjevima i raspoloživosti.

Prema potrebi pomoć pri pristupu toaletnom prostoru.

U slučajevima kada je osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti u pratnji druge osobe koja joj pomaže, zračni prijevoznik ulaže sve razumne napore kako bi toj osobi dodijelio sjedalo pored osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.



UREDBA (EU) br. 181/2011 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 16. veljače 2011.

o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora (1),

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonskim postupkom, s obzirom na zajednički tekst koji je odobrio Odbor za usklađivanje 24. siječnja 2011. (2),

Budući da:

(1) Djelovanje Unije na području autobusnog prijevoza treba imati za cilj, između ostalog, osiguranje visoke razine zaštite putnika, koja je usporediva s drugim načinima prijevoza, i vrijedi svuda gdje putuju. Pored toga, treba u cijelosti poštovati zahtjeve za zaštitu potrošača općenito.

(2) Zato što je putnik u autobusnom prijevozu slabija stranka u ugovoru o prijevozu, treba svim putnicima osigurati minimalnu razinu zaštite.

(3) Mjere Unije za poboljšanje prava putnika u sektoru autobusnog prijevoza trebaju poštovati posebnosti ovog sektora, koji se sastoji uglavnom od malih i srednjih poduzeća.

(4) Putnici i sve osobe koje je putnik po pravnoj dužnosti uzdržavao ili bi ih morao uzdržavati, trebaju biti odgovarajuće zaštićeni u slučaju nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa, uzimajući pri tom u obzir Direktivu 2009/103/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. u odnosu na osiguranje od automobilske odgovornosti i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti (3).

(5) Pri odabiru nacionalnog zakonodavstva koje se primjenjuje za odštetu u slučaju smrti, uključujući opravdane pogrebne troškove, ili za osobne povrede te za gubitak ili oštećenje prtljage radi nesreća, koje se dogode pri upotrebi autobusa, treba uzeti u obzir Uredbu (EZ) br. 864/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze (Rim II.) (4) i Uredbu (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I.) (5).

(6) Putnici bi trebali, pored odštete u skladu s važećim nacionalnim pravom u slučaju smrti ili osobne ozljede ili gubitka ili oštećenja prtljage radi nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa, imati pravo na pomoć u vezi s njihovim neposrednim praktičnim potrebama nakon nesreće. U takvu pomoć trebaju biti, prema potrebi, uključeni prva pomoć, smještaj, hrana, odjeća i prijevoz.

(7) Općenito bi usluge putničkog autobusnog prijevoza trebale koristiti svim građanima. Zato bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, koja je posljedica invalidnosti, starosti ili bilo kojeg drugog faktora, trebale imati mogućnost korištenja usluga autobusnog prijevoza, koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava vezano uz slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju, kao i svi drugi građani.

(8) U svjetlu članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti osigurala mogućnosti autobusnog prijevoza, usporedive s mogućnostima drugih državljana, treba odrediti pravila o nediskriminaciji i pomoći tijekom putovanja. Te osobe treba prihvatiti za prijevoz i prijevoz im se ne smije odbiti radi invalidnosti ili smanjene pokretljivosti, osim zbog razloga koji su opravdani na temelju sigurnosti ili zahtjeva u vezi konstrukcije vozila ili infrastrukture. U okviru relevantnog zakonodavstva za zaštitu radnika, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebaju imati pravo na pomoć na autobusnim kolodvorima i u vozilima. U interesu socijalne uključenosti takva pomoć



treba biti besplatna. Prijevoznici trebaju utvrditi uvjete pristupa, po mogućnosti upotrebom Europskog sustava normizacije.

(9) Pri odlučivanju o konstrukciji novih autobusnih kolodvora, i kao pri većim renovacijama, upravitelji autobusnih kolodvora trebaju nastojati poštovati potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u skladu sa zahtjevima za konstrukciju, namijenjenu svim korisnicima. U svakom slučaju, upravitelji autobusnih kolodvora trebaju odrediti kontaktne točke na kojima dotične osobe mogu najaviti svoj dolazak i potrebu za pomoći.

(10) Isto tako, ne dovodeći u pitanje sadašnje ili buduće zakonodavstvo o tehničkim zahtjevima za autobuse, prijevoznici bi trebali, ako je moguće, poštovati navedene potrebe pri odlučivanju o opremi novih i novoobnovljenih vozila.

(11) Države članice trebaju nastojati poboljšati postojeću infrastrukturu, gdje je to potrebno, kako bi prijevoznici mogli osigurati pristup osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, te im pružiti odgovarajuću pomoć.

(12) Kako bi se odgovorilo na potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, osoblje treba biti odgovarajuće osposobljeno. Kako bi se olakšalo uzajamno priznavanje nacionalnih kvalifikacija za vozače, treba kao dio početne kvalifikacije ili periodičkog osposobljavanja organizirati osposobljavanje o svijesti o invaliditetu, kao što je navedeno u Direktivi 2003/59/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. srpnja 2003. o početnim kvalifikacijama i periodičnom osposobljavanju vozača određenih cestovnih vozila za prijevoz robe ili putnika (1). Kako bi uvođenje zahtjeva za osposobljavanjem bilo usklađeno s rokovima iz te Direktive, treba za ograničeno vremensko razdoblje dopustiti mogućnost izuzeća.

(13) Treba se posavjetovati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti te ih uključiti u pripremu sadržaja osposobljavanja vezano uz invalidnost.

(14) U prava putnika u autobusnom prijevozu treba biti uključena obavijest o uslugama prije i za vrijeme putovanja. Sve bitne informacije, koje su osigurane putnicima u autobusnom prijevozu, treba također na zahtjev osigurati u alternativnim oblicima koji su dostupni osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, kao što su veći tisak, jednostavan jezik, Brailleovo pismo, elektroničke komunikacije dostupne prilagođenom tehnologijom ili audio kazete.

(15) Ova Uredba ne bi smjela ograničavati prava prijevoznika da zahtijevaju naknadu od bilo koje osobe, uključujući treće osobe, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom koje se primjenjuje.

(16) Treba smanjiti neugodnosti koje imaju putnici radi otkaza putovanja ili znatnog kašnjenja. U tu svrhu treba za putnike, koji odlaze s autobusnog kolodvora, odgovarajuće skrbiti te ih obavijestiti na način dostupan svim putnicima. Putnicima bi također trebalo omogućiti otkazivanje putovanja i povrat vrijednosti karte, ili nastavak putovanja, ili pod zadovoljavajućim uvjetima osigurati preusmjerenje. Ako prijevoznici putnicima ne osiguraju potrebnu pomoć, putnici trebaju imati pravo na financijsku odštetu.

(17) Prijevoznici bi trebali surađivati među sobom i uključiti zainteresirane strane, stručne udruge i udruge potrošača, putnike i osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, kako bi donijeli propise na nacionalnoj ili europskoj razini. Ti propisi trebaju biti namijenjeni poboljšanju obavješćivanja, skrbi i pomoći putnicima pri prekinutim putovanjima, posebno u slučaju dugih kašnjenja ili otkazivanja putovanja, pri čemu se prednost daje skrbi putnika s posebnim potrebama radi invalidnosti, smanjene pokretljivosti, bolesti, starosti ili trudnoće, te uključujući pratnju i putnike koji putuju s malom djecom. O navedenim propisima treba obavijestiti nacionalna tijela za provedbu propisa.

(18) Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika iz Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama (1). Ako se paket tura otkáže zbog razloga koji nisu povezani s otkazom autobusnih prijevoznih usluga, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati.

(19) Putnike treba u cijelosti obavijestiti o njihovim pravima iz ove Uredbe, tako da ih mogu učinkovito ostvariti.



(20) Putnicima treba omogućiti ostvarivanje njihovih prava odgovarajućim pritužbenim postupkom, koje provode prijevoznici ili, podnošenje pritužbi tijelu ili tijelima koje u tu svrhu imenuje nadležna država članica.

(21) Države članice trebaju osigurati usklađenost s ovom Uredbom te imenovati nadležno tijelo ili tijela za izvršenje zadataka nadzora i provedbe. To ne utječe na prava putnika da pravnim sredstvima na sudu zahtijevaju pravni lijek u skladu s nacionalnim zakonodavstvom.

(22) Uzimajući u obzir postupke, koje su države članice utvrdile za podnošenje pritužbi, pritužba koja se odnosi na pomoć trebala bi po mogućnosti biti naslovljena na tijelo ili tijela, koje je država članica u kojoj se nalazi mjesto ulaska ili izlaska putnika, imenovala za provedbu ove Uredbe.

(23) Države članice trebaju promicati upotrebu javnog prijevoza i upotrebu integriranih informacija i karata, kako bi optimizirale upotrebu i interoperabilnost različitih vrsta prijevoza i različitih prijevoznika.

(24) Države članice trebaju odrediti sankcije za kršenja ove Uredbe i osigurati njihovu primjenu. Te sankcije trebaju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

(25) Cilj ove Uredbe je osiguranje istovjetne razine zaštite i pomoći putnicima u autobusnom prijevozu u državama članicama. Ako države članice ne mogu dostatno ostvariti taj cilj, te se stoga taj cilj radi opsega i učinaka mjera može na bolji način ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s tim načelom proporcionalnosti iz navedenog članka, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.

(26) Ova Uredba ne treba dovoditi u pitanje Direktivu 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka (2).

(27) Provedba ove Uredbe se treba temeljiti na Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača) (3). Tu uredbu treba stoga na odgovarajući način izmijeniti.

(28) Ova Uredba poštuje temeljna prava i poštuje načela, priznata posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima, kako je navedeno u članku 6. Ugovora o Europskoj uniji, imajući na umu također Direktivu Vijeća 2000/43/EZ od 29. lipnja 2000. o provođenju načela jednakog postupanja prema osobama bez obzira na njihovo rasno ili etničko podrijetlo (4) i Direktivu Vijeća 2004/113/EZ od 13. prosinca 2004. o provedbi načela jednakog postupanja prema muškarcima i ženama u pristupu i nabavi robe, odnosno pružanju usluga (5),

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Ova Uredba utvrđuje pravila za autobusni prijevoz o:

(a) nediskriminaciji među putnicima s obzirom na uvjete prijevoza koje osiguravaju prijevoznici;

(b) pravima putnika u slučaju nesreća sa smrtnim ishodom ili osobnom povredom ili gubitkom ili oštećenjem prtljage, koje se dogode pri upotrebi autobusa;

(c) nediskriminaciji te obaveznoj pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti;

(d) pravima putnika u slučaju otkazivanja ili kašnjenja;

(e) minimalnim informacijama koje treba osigurati putnicima;

(f) postupanju s pritužbama;

(g) općim pravilima o provedbi.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova Uredba se primjenjuje na putnike na linijskom prijevozu, bez obzira o kojoj vrsti putnika je riječ, kad se mjesto ulaska ili izlaska putnika nalaze na državnom području države članice i kad je predviđena udaljenost prijevoza najmanje 250 km.
2. Vezano za prijevoz iz stavka 1., pri kojem je predviđena duljina prijevoza kraća od 250 km, primjenjuje se članak 4. stavak 2., članak 9., članak 10. stavak 1., članak 16. stavak 1. točka (b), članak 16. stavak 2., članak 17. stavak 1. i 2., te članci 24. do 28.
3. Nadalje, ova Uredba, s iznimkom članaka 9. do 16., članka 17. stavka 3., te poglavlja IV., V. i VI., se primjenjuje na putnike koji putuju povremenim prijevozom, kad se početno mjesto ulaska ili završno mjesto izlaska putnika nalaze na državnom području države članice.
4. Države članice mogu za unutarnji linijski prijevoz, na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi, odobriti izuzeća od ove Uredbe, s izuzetkom članka 4. stavka 2., članka 9., članka 10. stavka 1., članka 16. stavka 1. točke (b), članka 16. stavka 2., članka 17. stavka 1. i 2. te članka 24. do 28. Takve iznimke se mogu odobriti za razdoblje od najviše četiri godine od početka primjene ove Uredbe, a to razdoblje se može jedanput produljiti.
5. Države članice mogu za razdoblje od najviše četiri godine od dana početka primjene ove Uredbe, na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi, izuzeti od primjene ove Uredbe pojedini linijski prijevoz, jer se značajan dio tih redovitih usluga, koje uključuju najmanje jedno zaustavljanje predviđeno u voznom redu, odvija izvan Unije. Takva izuzeća se mogu jednom produljiti.
6. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzećima za različite vrste prijevoza, odobrenih u skladu sa stavcima 4. i 5.. Komisija poduzima odgovarajuće mjere, ako se smatra da takvo izuzeće nije u skladu s odredbama ovog članka. Komisija do 2. ožujka 2018. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o izuzećima odobrenim u skladu sa stavcima 4. i 5.
7. Ništa se u ovoj Uredbi ne tumači kao suprotno postojećem zakonodavstvu ili ne uvodi dodatne zahtjeve u pogledu važećeg zakonodavstva, koje uređuje tehničke zahtjeve za autobuse ili infrastrukturu ili opremu na autobusnim stajalištima i kolodvorima.
8. Ova Uredba ne utječe na prava putnika u skladu s Direktivom 90/314/EEZ i ne primjenjuje se u slučaju gdje je paket tura prema toj Direktivi otkazan zbog razloga koji nije povezan s otkazom linijskog prijevoza.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (a) „linijski prijevoz” znači prijevozi kojima se osigurava autobusni prijevoz putnika prema utvrđenim razdobljima i na određenim relacijama, pri čemu putnici ulaze i izlaze na unaprijed utvrđenim stajalištima;
- (b) „povremeni prijevoz” znači prijevozi, koji nisu zastupljeni u definiciji linijskih prijevoza i kojih je glavna karakteristika autobusni prijevoz skupine putnika, sakupljenih na inicijativu naručitelja prijevoza ili samog prijevoznika;
- (c) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu koji sklapaju prijevoznik i putnik za pružanje jednog ili više linijskih ili povremenih prijevoza;
- (d) „karta” znači valjani dokument ili drugi dokaz ugovora o prijevozu;
- (e) „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba koja široj javnosti nudi linijski ili povremeni prijevoz, a koja nije organizator putovanja, putnički agent ili prodavač karata;
- (f) „prijevoznik izvođač” znači fizička ili pravna osoba koja stvarno obavlja prijevoz u potpunosti ili djelomično, a koja nije prijevoznik;



- (g) „prodavač karata” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime prijevoznika;
- (h) „putnički agent” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime putnika;
- (i) „organizator putovanja” znači organizator ili posrednik, koji nije prijevoznik, u smislu članka 2. stavka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ;
- (j) „osoba s invaliditetom” ili „osoba smanjene pokretljivosti” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena radi tjelesnog invaliditeta (osjetilnog ili motoričkog, trajnog ili privremenog), intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili radi starosti, te čiji položaj zahtijeva odgovarajuću pozornost i prilagodbu njenim posebnim potrebama kako bi dobila uslugu koja je dostupna svim putnicima;**
- (k) „uvjeti pristupa” znači odgovarajuće norme, smjernice za pristup autobusima i/ili označenim autobusnim kolodvorima uključujući infrastrukturu za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, te informacije o tom;
- (l) „rezervacija” znači rezervacija sjedala u autobusnom linijskom prijevozu u određeno vrijeme polaska;
- (m) „autobusni kolodvor” znači autobusni kolodvor s osobljem, gdje je u skladu s određenom relacijom i voznim redom linijskog prijevoza predviđen ulazak ili izlazak putnika i koji raspolaže objektima kao što su šalter za prijavu, čekaonica ili ured za prodaju karata;
- (n) „autobusno stajalište” znači bilo koja točka, osim autobusnog kolodvora, gdje je u skladu s određenom relacijom i voznim redom linijskog prijevoza predviđen ulazak ili izlazak putnika;
- (o) „uprava autobusnog kolodvora” znači organizacijska jedinica u državi članici koja je odgovorna za upravljanje određenim autobusnim kolodvorom;
- (p) „otkazivanje” znači neobavljanje prethodno planiranog linijskog prijevoza;
- (q) „kašnjenje” znači razlika između predviđenog polaska linijskog prijevoza u skladu s objavljenim voznim redom i njegovog stvarnog polaska.

Članak 4.

Karte i nediskriminirajući uvjeti ugovora

1. Prijevoznici putniku izdaju kartu, osim ako drugi dokumenti putniku daju pravo na prijevoz. Karta se može izdati u elektronskom obliku.
2. Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, uvjeti ugovora i tarife koje primjenjuju prijevoznici su ponuđeni općoj javnosti bez ikakve posredne ili neposredne diskriminacije na temelju nacionalnosti krajnjeg korisnika ili sjedišta prijevoznika ili prodavača karata u Uniji.

Članak 5.

Drugi izvođači

1. Ako se izvršavanje obaveza iz ove Uredbe prenese na prijevoznika izvođača, prodavača karata ili na bilo koju drugu osobu, prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili uprava autobusnog kolodvora, koji su prenijeli izvršenje tih obaveza, su unatoč tomu odgovorni za djela i propuste te stranke.
2. Pored toga, za stranku na koju su prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili uprava autobusnog kolodvora prenijeli izvršenje obveze, vrijede odredbe ove Uredbe u vezi prenesenih obveza.

Članak 6.

Zabrana oslobođenja od odgovornosti

1. Obveze prema putnicima u skladu s ovom Uredbom nije moguće ograničiti ili niti ih se može osloboditi određi, pogotovo ne odstupanjem ili restriktivnom klauzulom u ugovoru o prijevozu.
2. Prijevoznici mogu ponuditi prijevozne uvjete koji su za putnike povoljniji od uvjeta iz ove Uredbe.

POGLAVLJE II.

ODŠTETA I POMOĆ U SLUČAJU NESREĆA

Članak 7.

Smrt ili osobna povreda putnika i gubitak ili oštećenje prtljage

1. Putnici u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom imaju pravo na odštetu za smrt, uključujući opravdane pogrebne troškove, ili za osobnu povredu, kao i za gubitak ili oštećenje prtljage radi nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa. U slučaju smrti putnika to pravo imaju sve osobe koje je putnik po pravnoj dužnosti uzdržavao ili bi ih trebao uzdržavati.

2. Iznos odštete se računa u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom. Bilo koja najveća granica utvrđena u nacionalnom zakonodavstvu za odštetu za smrt ili osobnu povredu ili gubitak ili oštećenje prtljage u svakom pojedinom slučaju ne smije biti niža od:

(a) 220 000 EUR za putnika;

(b) 1 200 EUR za svaki komad prtljage. U slučaju oštećenja invalidskih kolica, druge opreme za kretanje ili pomoćnih uređaja, iznos odštete je uvijek jednak trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme.

Članak 8.

Neposredne praktične potrebe putnika

U slučaju nesreće koja se dogodi pri upotrebi autobusa, prijevoznik osigurava razumnu i razmjernu pomoć s obzirom na neposredne praktične potrebe putnika nakon nesreće. Takva pomoć, ako je potrebno, uključuje smještaj, hranu, odjeću, prijevoz i pružanje prve pomoći. Nikakva pomoć ne znači priznanje odgovornosti.

Prijevoznik može ograničiti ukupne troškove smještaja do 80 EUR po noćenju za svakog putnika i za najviše 2 noći. HR 07/Sv. 12 Službeni list Europske unije 241

POGLAVLJE III.

PRAVA PUTNIKA S INVALIDITETOM I OSOBA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Članak 9.

Pravo na prijevoz

1. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja ne smiju odbiti prihvatiti rezervaciju, izdati ili drukčije osigurati kartu ili ukrati osobu na temelju invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.

2. Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti se za rezervacije i karte ne zaračunavaju dodatni troškovi.

Članak 10.

Iznimke i posebni uvjeti

1. Ne dovodeći u pitanje članak 9. stavak 1., prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja mogu odbiti prihvat rezervacije, ili odbiti izdati ili na drugi način osigurati kartu ili ukrati osobu na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti u slijedećim slučajevima:

(a) kako bi ispunili valjane sigurnosne zahtjeve po međunarodnom pravu, pravu Unije ili nacionalnom pravu, ili kako bi ispunili zdravstvene i sigurnosne zahtjeve koje određuju nadležna tijela;

(b) ako konstrukcija vozila ili infrastrukture, uključujući autobusna stajališta i kolodvore, fizički onemogućava siguran i operativno izvediv ulazak, i izlazak ili prijevoz osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

2. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja koji odbiju prihvat rezervacije ili izdavanje ili drukčije osiguranje karte na temelju razloga iz stavka 1., navedenu osobu obavješćuju o bilo kojoj prihvatljivoj alternativnoj usluzi koju obavlja prijevoznik.

3. Ako se osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti koja ima rezervaciju ili kartu i koja ispunjava zahtjeve iz članka 14. stavka 1. točke (a), ipak odbije dozvola za ulazak na temelju njene invalidnosti ili smanjene pokretljivosti, ta osoba i osoba koja ju prati u smislu stavka 4. ovog članka, može birati između:

(a) prava na povrat, i prema potrebi, što raniji besplatan povratni prijevoz do početnog mjesta polaska, kako je utvrđeno u ugovoru o prijevozu; i

(b) nastavka ili preusmjeravanja putovanja razumnim alternativnim prijevozom do odredišnog mjesta utvrđenog u ugovoru o prijevozu, ako je to izvedivo.

Na pravo na povrat novca plaćenog za kartu ne utječe propust obavijesti u skladu s člankom 14. stavkom 1. točkom (a).

4. Ako prijevoznik, putnički agent ili organizator putovanja radi razloga iz stavka 1. osobi na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti odbije prihvatiti rezervaciju, izdati ili na drugi način osigurati kartu ili ukrcati osobu u vozilo, ta osoba može zahtijevati da ju prati druga osoba, koju izabere sama i koja može osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti osigurati potrebnu pomoć, tako da razlozi iz stavka 1. nisu valjani.

Prijevoz takve prateće osobe je besplatan, i ako je izvedivo dodijelit će joj se sjedalo uz osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti.

5. Ako se prijevoznici, putnički agenti ili organizatori putovanja posluže stavkom 1., odmah obavješćuju osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o razlozima za to, i, na zahtjev, obavješćuju tu osobu u pisanom obliku u roku od 5 radnih dana od dana zahtjeva.

Članak 11.

Dostupnost i informacija

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u suradnji s predstavnicima organizacija osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, prema potrebi putem njihovih organizacija uspostavljaju ili imaju uspostavljene nediskriminirajuće uvjete pristupa pri prijevozu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

2. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u fizičkom obliku ili na internetu, u dostupnim formatima, javno objavljuju uvjete pristupa iz stavka 1., uključujući tekst međunarodnog prava, prava Unije ili nacionalnog prava koji uspostavlja sigurnosne zahtjeve, na kojima se temelje ti nediskriminirajući uvjeti pristupa, na jezicima na kojima su informacije uobičajeno svim putnicima. Pri objavljivanju tih informacija posebna se pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

3. Organizatori putovanja objavljuju uvjete pristupa iz stavka 1., koji se primjenjuju na putovanja uključena u paket putovanja, paket odmora i paket ture koje oni organiziraju, prodaju ili daju u prodaju.

4. Informacije o uvjetima pristupa iz stavaka 2. i 3. se na zahtjev putnika šalju u fizičkom obliku. HR 242 Službeni list Europske unije 07/Sv. 12

5. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja osiguravaju da sve odgovarajuće opće informacije o putovanju i uvjetima prijevoza budu dostupne u odgovarajućim i dostupnim oblicima za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, uključujući, prema potrebi, rezervacije i informacije elektroničkim putem. Informacije se na zahtjev putnika šalju u fizičkom obliku.

Članak 12.

Oznaka autobusnih kolodvora

Države članice označuju autobusne kolodvore na kojima je osigurana pomoć za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Države članice o tome odmah obavješćuju Komisiju. Komisija popis označenih autobusnih kolodvora objavljuje na internetu.

Članak 13.

Pravo na pomoć na označenim autobusnim kolodvorima i u autobusima

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u skladu s uvjetima pristupa predviđenim u članku 11. stavku 1., i u okviru svojih nadležnosti, na autobusnim kolodvorima koje označe države članice, osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti besplatno osiguravaju pomoć, najmanje u onoj mjeri, kako je opisano u Prilogu I. dijelu (a).

2. Prijevoznici u skladu s uvjetima pristupa, predviđenim u članku 11. stavku 1. osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u autobusima besplatno osiguravaju pomoć, najmanje u onoj mjeri, kako je opisano u Prilogu I. dijelu (b).

Članak 14.

Uvjeti za osiguranje pomoći

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pod uvjetom da:

(a) su prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti ili organizatori putovanja najmanje 36 sati, prije nego što osoba treba pomoć, obaviješteni o potrebi za takvom pomoći; i

(b) se dotične osobe pojave na označenom mjestu:

i. u vrijeme koje unaprijed odredi prijevoznik, a koje može biti najviše do 60 minuta prije objavljenog vremena polaska, osim ako se prijevoznik i putnik dogovore za kraće razdoblje; ili

ii. ako vrijeme nije propisano, najkasnije 30 minuta prije objavljenog vremena polaska.

2. Pored stavka 1., osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti prijevoznika, putničkog agenta ili organizatora putovanja u vrijeme rezervacije ili ranije kupnje karte obavješćuju o posebnim potrebama u vezi sa sjedenjem, pod uvjetom da je potreba u to vrijeme poznata.

3. Prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere koje su potrebne za olakšanje primanja obavijesti o potrebi za pomoć, koju šalju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Ova obveza vrijedi na svim označenim autobusnim kolodvorima i njihovim prodajnim mjestima, uključujući prodaju telefonom ili putem interneta.

4. Ako osoba ne pošalje obavijest u skladu s točkom (a) stavka 1. i stavka 2., prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti i organizatori putovanja poduzimaju sve razumne napore za osiguranje pomoći, kako bi osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti koja ima kupljenu kartu, ušla u autobus, presjela i izašla iz autobusa.

5. Uprava autobusnih kolodvora unutar ili izvan kolodvora određuje mjesto na kojem osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu prijaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć. To mjesto je jasno označeno i u prihvatljivim oblicima nudi osnovne informacije o kolodvoru i pomoći koju pružaju.

Članak 15.

Prenošenje informacija trećoj strani

Ako putnički agenti ili organizatori putovanja prime obavijest iz članka 14. stavka 1. točke (a), te informacije čim prije prenose prijevozniku ili upravi autobusnog kolodvora, u uobičajenom radnom vremenu.

Članak 16.

Osposobljavanje

1. Prijevoznici i prema potrebi uprava autobusnih kolodvora utvrđuju postupke osposobljavanja u pogledu invaliditeta, uključujući upute, te osiguravaju da:

(a) su njihovi službenici, koji nisu vozači, uključujući službenike zaposlene kod drugog izvođača, koji osiguravaju neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, osposobljeni ili dobili upute kako je opisano u Prilogu II. dijelovima (a) i (b); i

(b) su njihovi službenici, uključujući vozače, koji rade neposredno s putnicima ili se neposredno bave pitanjima vezanim uz javnost, osposobljeni ili dobili upute kako je opisano u Prilogu II. dijelu (a).

2. Država članica može za razdoblje od najviše pet godina od 1. ožujka 2013. odobriti izuzeće od primjene stavka 1. točke (b) u vezi osposobljavanja vozača. HR 07/Sv. 12 Službeni list Europske unije 243

Članak 17.

Odšteta za invalidska kolica i drugu opremu za kretanje

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora postaju odgovorni za gubitak ili oštećenje invalidskih kolica, druge opreme za kretanje ili pomoćnih naprava. Odštetu za gubitak ili oštećenje isplaćuje prijevoznik ili uprava autobusnog kolodvora, koji je za navedeni gubitak ili oštećenje odgovoran.

2. Odšteta iz stavka 1. odgovara trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme ili uređaja.



3. Gdje je to potrebno, treba poduzeti svaki napor kako bi se čim prije osigurala privremena zamjenska oprema ili naprave. Ako je to moguće, invalidska kolica, druga oprema za kretanje ili pomoćne naprave trebaju imati tehničke i funkcionalne karakteristike slične onima koji su izgubljeni ili oštećeni.

Članak 18.

Izuzeća

1. Ne dovodeći u pitanje članak 2. stavak 2., države članice mogu izuzeti domaći linijski prijevoz iz primjene svih ili nekih odredbi ovog poglavlja, ako svojim nacionalnim propisima osiguravaju jednaku razinu zaštite osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, kao što osigurava ova Uredba.

2. Države članice o izuzećima odobrenim na temelju stavka 1. obavješćuju Komisiju. Komisija poduzima odgovarajuće mjere ako se takvo izuzeće ne smatra u skladu s odredbama ovog članka. Komisija Europskom parlamentu i Vijeću do 2. ožujka 2018. podnosi izvještaj o izuzećima odobrenim u skladu sa stavkom 1.

POGLAVLJE IV.

PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU KAŠNJENJA ILI OTKAZIVANJA

Članak 19.

Nastavak, preusmjeravanje i povrat

1. Ako prijevoznik opravdano očekuje da će linijski prijevoz biti otkazan ili kasniti u polasku s autobusnog kolodvora više od 120 minuta, ili u slučaju prevelikog broja rezervacija, putniku se odmah nudi izbor između:

(a) nastavka ili preusmjeravanja putovanja do krajnjeg odredišta prvom prilikom, bez dodatnih troškova i pod usporedivim uvjetima prijevoza, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu;

(b) povrata cijene karte i, ako je primjereno, besplatnog povratnog autobusnog prijevoza do prvog mjesta polaska prvom prilikom, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu.

2. Ako prijevoznik putniku ne ponudi izbore iz stavka 1., putnik ima pravo na odštetu u iznosu od 50 % cijene karte, uz povrat iz stavka 1. točke (b). Prijevoznik taj iznos plaća u roku od jednog mjeseca nakon podnošenja odštetnog zahtjeva.

3. Ako autobus za vrijeme vožnje postane neispravan, prijevoznik osigurava nastavak prijevoza drugim vozilom od mjesta gdje je neispravno vozilo, ili prijevoz od mjesta gdje je neispravno vozilo do primjerenog mjesta čekanja ili kolodvora, od kojeg se može nastaviti putovanje.

4. Ako je linijski prijevoz otkazan ili kasni u polasku s autobusnog stajališta više od 120 minuta, putnici imaju pravo na nastavak ili preusmjerjenje putovanja ili povrat cijene karte od prijevoznika, kako je navedeno u stavku 1.

5. Isplata povrata iz točke (b) stavka 1. i stavka 4. se izvršava u roku od 14 dana nakon što je dana ponuda ili primljen zahtjev. Isplata pokriva punu cijenu karte po cijeni po kojoj je bila kupljena, za neizvršeni dio ili dijelove putovanja i za dio ili dijelove koji su izvršeni ako putovanje više nema svrhe u pogledu putnikovog originalnog plana putovanja. U slučaju putničkih pokaza ili sezonske karte isplata je jednaka proporcionalnom dijelu pokaza ili karte. Povrat se isplaćuje u novcu, osim ako putnik prihvati drugi oblik povrata.

Članak 20.

Informacije

1. U slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku linijskog prijevoza, prijevoznik, ili prema potrebi uprava autobusnog kolodvora obavještava putnike koji odlaze s kolodvora o tome što je prije moguće, i u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon planiranog vremena polaska, te o procijenjenom vremenu polaska čim je ta informacija dostupna.

2. Ako putnici radi otkazivanja ili kašnjenja propuste povezani prijevoz prema voznom redu, prijevoznik, ili prema potrebi uprava autobusnog kolodvora, ulaže razumne napore da dotične putnike obavijesti o alternativnim vezama.



3. Prijevoznik ili, prema potrebi uprava autobusnog kolodvora, osigurava da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti prime potrebnu informaciju iz stavaka 1. i 2. u dostupnim oblicima.

4. Ako je izvedivo, traženi se podaci u skladu sa stavcima 1. i 2., svim putnicima osiguravaju elektroničkim putem, uključujući putnike koji odlaze s autobusnih stajališta, u vremenskom roku propisanom u stavku 1., ako je putnik to zahtijevao i prijevozniku dao potrebne kontaktne podatke.

Članak 21.

Pomoć u slučaju otkazanih polazaka ili kašnjenja pri polasku

Za putovanje, za koje je predviđeno trajanje više od tri sata, prijevoznik u slučaju otkazivanja ili kašnjenja pri polasku s autobusnog kolodvora za više od 90 minuta, putnicima besplatno nudi:

(a) lake obroke, jelo ili osvježavajuća pića primjerene u pogledu vremena čekanja ili kašnjenja, pod uvjetom da su dostupni u autobusu ili na kolodvoru, ili da se mogu razumno dostaviti;

(b) hotelsku sobu ili drugi smještaj kao i pomoć u organiziranju prijevoza između autobusnog kolodvora i mjesta smještaja u slučaju kad je potreban ostanak jednu ili više noći. Prijevoznik može ograničiti ukupan trošak smještaja koji ne uključuje prijevoz od autobusnog kolodvora do mjesta smještaja i natrag, na 80 EUR po noćenju za svakog putnika i za najviše dvije noći.

Prijevoznik pri primjeni ovog članka posebnu pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te može bitnim pratiteljima.

Članak 22.

Daljnji zahtjevi

Ovo poglavlje ni na koji način ne sprječava putnike da u skladu s nacionalnim pravom pred nacionalnim sudovima zahtijevaju odštetu za gubitak radi otkazivanja ili kašnjenja linijskog prijevoza.

Članak 23.

Izuzeća

1. Članci 19. i 21. se ne primjenjuju na putnike koji imaju kartu s otvorenim datumom putovanja, ako vrijeme polaska nije određeno, osim za putnike koji imaju putnički pokaz ili sezonsku kartu.

2. Članak 21. točka (b) se ne primjenjuje ako prijevoznik dokaže, da su uzrok za otkazivanje ili kašnjenje teški vremenski uvjeti ili veće prirodne nepogode, koje ugrožavaju siguran rad autobusnih linija.

POGLAVLJE V.

OPĆA PRAVILA O INFORMACIJAMA I PRITUŽBAMA

Članak 24.

Pravo na informacije o putovanju

Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti putnicima tijekom njihovog putovanja osiguravaju odgovarajuće informacije. Ako je izvedivo, te informacije se na zahtjev osiguravaju u dostupnim oblicima.

Članak 25.

Informacije o pravima putnika

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti putnicima osiguravaju odgovarajuće i razumljive informacije o njihovim pravima iz ove Uredbe, najkasnije na polasku. Ove informacije se osiguravaju na autobusnim kolodvorima, i prema potrebi, na internetu. Na zahtjev osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti informacije se, ako je to izvedivo, osiguravaju u prihvatljivim oblicima. Ova informacija uključuje kontaktne podatke provedbenog tijela ili više tijela koje je odredila država članica na temelju članka 28. stavka 1.

2. S ciljem poštovanja zahtijevanih informacija iz stavka 1., prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora mogu koristiti sažetke ove Uredbe pripremljene od Komisije na svim dostupnim službenim jezicima Europske unije.

Članak 26.

Pritužbe

Prijevoznici uvode ili već imaju utvrđene postupke za postupanje s pritužbama u vezi s pravima i obvezama iz ove Uredbe.

Članak 27.

Podnošenje pritužbi

Ne dovodeći u pitanje zahtjev za odštetom u skladu s člankom 7., putnik na kojeg se odnosi ova Uredba, koji želi uložiti pritužbu prijevozniku, to podnosi u roku od tri mjeseca od dana kad je linijski prijevoz bio obavljen ili kad je trebao biti obavljen. Prijevoznik u roku od jednog mjeseca od primitka pritužbe putnika obavještuje da je njegova pritužba utemeljena, odbijena ili se još razmatra. Vrijeme za davanje konačnog odgovora ne smije biti dulje od tri mjeseca od primitka pritužbe.

POGLAVLJE VI.

PROVEDBA I NACIONALNA TIJELA ZA PROVEDBU

Članak 28.

Nacionalna tijela za provedbu

1. Svaka država članica određuje novo ili postojeće tijelo ili tijela, odgovorne za provedbu ove Uredbe u pogledu linijskih prijevoza od mjesta na njezinom državnom području i linijskih prijevoza iz treće države do tih mjesta. Svako tijelo donosi potrebne mjere za osiguranje usklađenosti s ovom Uredbom. HR 07/Sv. 12 Službeni list Europske unije 245

Svako tijelo je u pogledu svoje organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka neovisno od prijevoznika, organizatora putovanja i uprave autobusnog kolodvora.

2. Države članice obavještuju Komisiju o tijelu ili tijelima koje odrede u skladu s ovim člankom.

3. Svaki putnik može podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, odgovarajućem tijelu određenom u stavku 1., ili bilo kojem drugom odgovarajućem tijelu koje je odredila država članica.

Država članica može odlučiti, da putnik pritužbu najprije podnese prijevozniku, i u tom slučaju djeluju nacionalna tijela za provedbu ili druga odgovarajuća tijela koje odredi država članica, kao žalbeno tijelo za pritužbe koje nisu bile riješene u skladu s člankom 27.

Članak 29.

Izvješće o provedbi

Tijela za provedbu određena na temelju članka 28. stavka 1., do 1. lipnja 2015. i nakon toga svake 2 godine, objavljuju izvješće o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine. Izvješće, među ostalim sadrži opis poduzetih radnji za provođenje ove Uredbe i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Članak 30.

Suradnja između tijela za provedbu

Nacionalna tijela za provedbu iz članka 28. stavka 1. prema potrebi razmjenjuju informacije o svom radu i načelima te postupcima odlučivanja. U tom zadatku ih podržava Komisija.

Članak 31.

Kazne

Države članice utvrđuju pravila o kaznama, koje se primjenjuju za kršenje odredbi ove Uredbe, i poduzimaju sve potrebne mjere za osiguranje njihovog izvršenja. Te kazne moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice obavješćuju Komisiju o tim pravilima i mjerama do 1. ožujka 2012. i o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu bez odgode.

POGLAVLJE VII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 32.

Izvešće

Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće do 2. ožujka 2016. o izvođenju i učincima ove Uredbe. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi o detaljnom daljnjem izvođenju odredbi ove Uredbe, ili o njejoj izmjeni.

Članak 33.

Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 dodaje se sljedeća točka:

„19. Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu (*).

Članak 34.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 1. ožujka 2013.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 16. veljače 2011.

Za Europski parlament Predsjednik J. BUZEK

Za Vijeće Predsjednik MARTONYI J.



UREDBA (EZ) br. 1371/2007 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 71. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora (1),

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija (2),

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora, u svjetlu zajedničkog teksta koji je 31. srpnja 2007. odobrio Odbor za mirenje (3),

Budući da:

(1) U okviru zajedničke prometne politike važno je štititi korisnička prava putnika u željezničkom prometu i poboljšati kakvoću i učinkovitost putničkih usluga u željezničkom prijevozu kako bi se pomoglo povećanju udjela željezničkog prijevoza u odnosu na druge načine prijevoza.

(2) U priopćenju Komisije pod nazivom „Strategija politike potrošača 2002.-2006.” (4) navodi se cilj postizanja visoke razine zaštite potrošača u području prijevoza u skladu s člankom 153. stavkom 2. Ugovora.

(3) Kako je putnik u željezničkom prijevozu slabija strana ugovora o prijevozu, u tom se smislu moraju štititi njegova prava.

(4) Prava korisnika usluga u željezničkom prijevozu uključuju dobivanje informacija o usluzi, kako prije tako i tijekom putovanja. Kadgod je to moguće, željeznički prijevoznik i prodavač karata moraju ove informacije dati unaprijed i što je prije moguće.

(5) Detaljniji zahtjevi u vezi s pružanjem putničkih informacija bit će utvrđeni u tehničkim specifikacijama za interoperabilnost (TSI-jima) u Direktivi 2001/16/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. ožujka 2001. o interoperabilnosti transeuropskog konvencionalnog željezničkog sustava (5).

(6) Osnajivanje prava putnika u željezničkom prometu mora se temeljiti na postojećem sustavu međunarodnog prava u ovom području, sadržanog u Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. (Protokol iz 1999.). Međutim, poželjno je da se područje primjene ove Uredbe proširi tako da se štite ne samo putnici u međunarodnom prijevozu, nego i putnici u domaćem prijevozu.

(7) Željeznički prijevoznici moraju surađivati kako bi se olakšao prijelaz putnika u željezničkom prijevozu od jednog prijevoznika do drugog, izdavanjem jedinstvenih karata, kadgod je to moguće.

(8) Osiguravanje informacija i karata putnicima u željezničkom prijevozu treba olakšati prilagodbom računalnih sustava zajedničkoj specifikaciji.

(9) Daljnja provedba sustava putničkih informacija i rezervacija trebala bi se provesti u skladu s TSI-jima.

(10) Putničke usluge u željezničkom prijevozu trebale bi služiti svim državljanima. Dakle, osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, bilo radi invalidnosti, dobi ili bilo kojeg drugog razloga, morale bi imati mogućnosti putovanja željeznicom primjerene onima drugih državljana. Osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću imaju, kao i svi ostali državljani ista prava slobode kretanja, slobode izbora i nediskriminacije. Između ostalog, posebnu pažnju treba posvetiti pružanju informacija osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću u vezi s dostupnošću željezničkih

usluga, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i njihovom opremom. Kako bi se putnicima s oštećenjem osjetila pružile najbolje informacije o kašnjenjima, treba koristiti vizualne i zvučne sustave. Osobama s posebnim potrebama i sobama sa smanjenom pokretljivošću treba omogućiti kupnju voznih karata u vlaku, bez dodatne naknade.

(11) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora morali bi uvažavati potrebe osoba i osoba s posebnim potrebama sa smanjenom pokretljivošću, usklađujući se s TSI-jem za osobe sa smanjenom pokretljivošću kako bi se osiguralo da se, u skladu s pravilima Zajednice za javnu nabavu, sve zgrade i željeznička vozila učine dostupnima, postupnim odstranjivanjem fizičkih i funkcionalnih prepreka pri nabavi novog materijala ili pri izvođenju građevinskih radova ili većih obnova.

(12) Željeznički se prijevoznici moraju osigurati, ili naći jednakovrijedno rješenje za svoju odgovornost prema putnicima u željezničkom prijevozu u slučaju nesreće. Najmanji iznos osiguranja za željezničke prijevoznike trebao bi biti predmet budućeg razmatranja.

(13) Povećavanje prava na naknadu i pomoć u slučaju kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja usluge, trebalo bi rezultirati većim poticajima na tržištu željezničkog prijevoza putnika, u korist putnika.

(14) Poželjno je da se ovom Uredbom uvede sustav naknade za putnike u slučaju kašnjenja povezan s odgovornošću željezničkog prijevoznika, i da se temelji na istoj osnovi kao međunarodni sustav predviđen COTIF-om, a posebno njegovim dodatkom CIV koji se odnosi na prava putnika.

(15) Kada država članica željezničkim prijevoznicima odobri izuzeće od odredaba ove Uredbe, ona bi trebala, uz savjetovanje s organizacijama koje zastupaju putnike, poticati te prijevoznike da uvedu mjere za naknadu i pomoć u slučaju većih smetnji usluge željezničkog prijevoza putnika.

(16) Također je poželjno da se žrtve nesreće i njihovi uzdržavanici rasterete od kratkoročnih financijskih briga u razdoblju neposredno nakon nesreće.

(17) U interesu je putnika u željezničkom prijevozu da se u dogovoru s tijelima javne vlasti poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči njihova osobna sigurnost na kolodvorima i u vlakovima.

(18) Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati mogućnost da bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku ulože pritužbu u vezi s pravima i obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe, te pravo na odgovor u razumnom roku.

(19) Željeznički bi prijevoznici morali definirati, upravljati i nadzirati standarde kakvoće za usluge željezničkog prijevoza putnika.

(20) Sadržaj ove Uredbe bi se morao revidirati u odnosu na prilagodbu financijskih iznosa inflaciji te u odnosu na zahtjeve u pogledu kvalitete informacija i usluga u svjetlu razvoja tržišta kao i u svjetlu učinaka ove Uredbe na kvalitetu usluga.

(21) Ovom se Uredbom ne bi smjela dovesti u pitanje Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (1).

(22) Države članice bi trebale utvrditi sankcije za kršenje ove Uredbe te osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije, koje mogu uključivati plaćanje naknade predmetnoj osobi, moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

(23) Budući da države članice ne mogu dostatno ostvariti ciljeve ove Uredbe, to jest razvoj željeznica Zajednice i uvođenje prava putnika, nego ih se može na bolji način ostvariti na razini Zajednice, Zajednica može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti navedenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.

(24) Cilj je ove Uredbe poboljšanje usluga željezničkog prijevoza putnika u Zajednici. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća za usluge u područjima u kojima se značajan dio usluge izvodi izvan Zajednice.

(25) U nekim državama članicama željeznički prijevoznici mogu naići na poteškoće u cjelovitoj primjeni svih odredaba ove Uredbe kada ona stupi na snagu. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja privremenih izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge domaćeg željezničkog putničkog prijevoza na duge relacije. Međutim, privremeno izuzeće se ne bi smjelo primjenjivati na odredbe ove Uredbe kojima se osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućava dostupnost putovanja željeznicom, niti na pravo onih koji žele kupiti karte za putovanje vlakom da to učine bez ikakvih nepotrebnih poteškoća, niti na odredbe o obvezi željezničkih prijevoznika u odnosu na putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da prijevoznici budu odgovarajuće osigurani, te na zahtjev da ti prijevoznici poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči osobna sigurnost putnika na kolodvorima i u vlakovima kao i na upravljanje rizikom.

(26) Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od prijevoza na dugim relacijama. Stoga bi države članice, s izuzećem nekih odredaba koje bi se morale primjenjivati na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u Zajednici, trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika.

(27) Mjere potrebne za provedbu ove Uredbe treba donijeti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999. o utvrđivanju postupaka za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji (1).

(28) Komisiju treba posebno ovlastiti za donošenje provedbenih mjera. Budući da su te mjere općeg opsega i namijenjene su za izmjene sporednih odredaba ove Uredbe, ili za njihovu dopunu novim sporednim odredbama, one se moraju donijeti u skladu s regulatornim postupkom s nadzorom predviđenim u članku 5.a Odluke 1999/468/EZ,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.
OPĆE ODREDBE
Članak 1.
Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila u pogledu sljedećeg:

- (a) informacije koje moraju pružati željeznički prijevoznici, zaključivanje ugovora o prijevozu, izdavanje karata i provedba računalnog sustava informiranja i rezervacija u željezničkom prijevozu;
- (b) odgovornosti željezničkih prijevoznika i njihove obveze u pogledu osiguranja putnika i njihove prtljage;
- (c) obveze željezničkih prijevoznika prema putnicima u slučajevima kašnjenja;
- (d) zaštita i pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama s ograničenom pokretljivošću koje putuju željeznicom;
- (e) definicija i nadzor standarda kakvoće usluga, upravljanje rizicima za osobnu sigurnost putnika i rješavanje pritužbi; i
- (f) opća pravila za provedbu.

Članak 2.
Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na sva putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Zajednici, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu u skladu s Direktivom Vijeća 95/18/EZ od 19. lipnja 1995. o izdavanju dozvola željezničkim prijevoznicima (2).

2. Ova se Uredba ne primjenjuje na željezničke prijevoznike i prijevozne usluge koje nemaju dozvolu u skladu s Direktivom 95/18/EZ.

3. Stupanjem ove Uredbe na snagu, članci 9., 11., 12., 19., članak 20. stavak 1. i članak 26. primjenjuju se na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u cijeloj Zajednici.



4. Država članica može, uz iznimku odredaba iz svaka 3., na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi odobriti izuzeće od primjene odredaba ove Uredbe na domaće usluge željezničkog putničkog prijevoza za određeno razdoblje koje ne može biti duže od pet godina i koje se može obnoviti dva puta, svaki put najduže za pet godina.

5. Uz iznimku odredaba iz stavka 3. ovog članka, država članica može izuzeti usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog putničkog prijevoza od primjene odredaba ove Uredbe. Za razlikovanje usluga gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog putničkog prijevoza, države članice primjenjuju definicije iz Direktive Vijeća 91/440/EEZ od 29. srpnja 1991. o razvoju željeznica Zajednice (3). Pri primjeni ovih definicija države članice uvažavaju sljedeća mjerila: udaljenost, učestalost usluga, broj planiranih zaustavljanja, željeznička vozila u uporabi, sheme izdavanja karata, fluktuacije broja putnika između usluga u razdoblju najgušćeg prometa i izvan tog razdoblja, kodove vlakova i vozne redove.

6. Za razdoblje od najviše pet godina država članica može na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi odobriti izuzeće od primjene odredaba ove Uredbe, koje se može obnoviti, za određene usluge ili putovanja, radi toga što se značajan dio željezničke putničke usluge, uključujući zaustavljanje na najmanje jednom planiranom kolodvoru, izvodi izvan Zajednice.

7. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzecima odobrenim u skladu sa stavcima 4., 5. i 6. Komisija poduzima odgovarajuće mjere ako se smatra da takvo izuzeće nije u skladu s odredbama ovog članka. Komisija najkasnije do 3. prosinca 2014. Europskom parlamentu i Vijeću dostavlja izvješće o izuzecima odobrenim u skladu sa stavcima 4., 5. i 6.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe, primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „željeznički prijevoznik” znači željeznički prijevoznik kako je definirano u članku 2. Direktive 2001/14/EZ (1) i bilo koje drugo javno ili privatno poduzeće čija je djelatnost prijevoz robe i/ili putnika željeznicom, pri čemu to poduzeće mora osiguravati vuču; ovdje su također uključena poduzeća koja osiguravaju samo vuču;
2. „prijevoznik” znači ugovorom utvrđen željeznički prijevoznik s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu ili niz uzastopnih željezničkih prijevoznika koji imaju obvezu na temelju tog ugovora;
3. „zamjenski prijevoznik” znači željeznički prijevoznik koje nije sklopio ugovor o prijevozu s putnikom, ali kojem željeznički prijevoznik koji je ugovorna stranka u tom ugovoru povjerava, u cijelosti ili djelomično, izvođenje prijevoza željeznicom;
4. „upravitelj infrastrukture” znači bilo koje tijelo ili poduzeće koje je posebno odgovorno za uspostavljanje i održavanje željezničke infrastrukture, ili njezinog dijela, kako je definirano u članku 3. Direktive 91/440/EEZ, što također može uključivati upravljanje prometno-upravljačkim i signalno- sigurnosnim sustavom infrastrukture; poslovi upravitelja infrastrukture na mreži ili dijelu mreže mogu se dodijeliti različitim tijelima ili poduzećima;
5. „upravitelj kolodvora” znači organizacijsko tijelo u državi članici koje je odgovorno za upravljanje željezničkim kolodvorom i koji može biti upravitelj infrastrukture;
6. „organizator putovanja” znači organizator ili trgovac na malo, osim željezničkog prijevoznika, u smislu članka 2. točaka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ (2);
7. „prodavač karata” znači bilo koji trgovac na malo koji se bavi uslugama željezničkog prijevoza, koji sklapa ugovore o prijevozu i prodaje karte u ime željezničkog prijevoznika ili za svoj vlastiti račun;
8. „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu, naplatan ili besplatan, između željezničkog prijevoznika ili prodavača karata i putnika o pružanju jedne ili više prijevoznih usluga;
9. „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;
10. „jedinstvena karta” znači jedna ili više karata koje predstavljaju ugovor o prijevozu za uzastopne željezničke usluge koje izvodi jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika;
11. „usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika” znači usluge željezničkog prijevoza putnika bez prelaženja granice države članice;
12. „kašnjenje” znači vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegovog ili njezinog stvarnog ili očekivanog dolaska;
13. „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj vožnji koja ovlaštenom vlasniku omogućuje putovanje vlakom na određenoj ruti ili mreži tijekom određenog razdoblja;

14. „Računalni informacijski i rezervacijski sustav za željeznički prijevoz (CIRSRT)” znači računalni sustav koji sadrži informacije o željezničkim uslugama koje nude željeznički prijevoznici; informacije o uslugama za putnike pohranjene u CIRSRT-u, sadrže informacije o:

- (a) rasporedima i voznim redovima željezničkih usluga;
- (b) raspoloživosti sjedala u uslugama putničkog prijevoza;
- (c) cijenama karata i posebnim uvjetima;
- (d) dostupnosti vlakova za osobe s posebnim potrebama i osobe s ograničenom pokretljivošću;
- (e) mogućnostima za rezervaciju ili izdavanje karata ili jedinstvenih karata u mjeri u kojoj su neke ili sve ove mogućnosti dostupne korisnicima;

15. „osoba s posebnim potrebama” ili „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost u prometu smanjena radi bilo kakve tjelesne invalidnosti (osjetilne ili lokomotorne, trajne ili privremene), intelektualne invalidnosti ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ili kao rezultat dobi, i čije stanje zahtijeva odgovarajuću pažnju i prilagodbu usluga koje se stavljaju na raspolaganje svim putnicima, njegovim ili njezinim posebnim potrebama;

16. „opći uvjeti prijevoza” znači uvjeti prijevoznika u obliku općih uvjeta ili tarifa, koji su na snazi u skladu s pravom u pojedinoj državi članici i koji su sklapanjem ugovora o prijevozu postali njegov sastavni dio;

17. „vozilo” znači motorno vozilo ili prikolica koji se prevoze istodobno s prijevozom putnika

POGLAVLJE II.

UGOVOR O PRIJEVOZU, INFORMACIJE I KARTE

Članak 4.

Ugovor o prijevozu

Sukladno odredbama ovog poglavlja, sklapanje i izvršavanje ugovora o prijevozu te pružanje informacija i karata, uređuju se odredbama glava II. i III. Priloga I.

Članak 5.

Bicikli

Željeznički prijevoznici omogućavaju putnicima unošenje bicikala u vlak, prema potrebi uz naknadu, ako se njima lako rukuje, ako to ne utječe negativno na uslugu željezničkog prijevoza i ako željeznička vozila to omogućavaju.

Članak 6.

Zabrana oslobođenja od odgovornosti i odredaba o ograničenju obveza

1. Obveze prema putnicima koje proizlaze iz ove Uredbe ne mogu se ograničiti niti se od njih može osloboditi, posebno ne odstupanjem ili ograničavajućim odredbama u ugovoru o prijevozu.
2. Željeznički prijevoznici mogu ponuditi ugovorne uvjete koji su za putnike povoljniji od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi.

Članak 7.

Obveza pružanja informacija o prekidu usluga

Željeznički prijevoznici ili, prema potrebi, nadležna tijela odgovorna za ugovor za obavljanje javnih željezničkih usluga, objavljuju na odgovarajući način, prije njihove provedbe, odluke o prekidu usluga.

Članak 8.

Informacije o putovanju

1. Ne dovodeći u pitanje članak 10., željeznički prijevoznici i prodavači karata koji nude sklapanje ugovora o prijevozu u ime jednog ili više željezničkih prijevoznika, pružaju putniku, na zahtjev, najmanje informacije navedene u Prilogu II.

dijelu I. u odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi dotični željeznički prijevoznik. Prodavači karata koji nude ugovore o prijevozu za vlastiti račun i organizatori putovanja daju ove informacije ako su dostupne.

2. Željeznički prijevoznici tijekom putovanja daju putnicima najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II.

3. Informacije iz stavaka 1. i 2. daju se u najprikladnijem obliku. U ovom se smislu posebna pozornost posvećuje potrebama ljudi koji imaju oštećenje sluha i/ili vida.

Članak 9.

Raspoloživost karata, jedinstvenih karata i rezervacija

1. Željeznički prijevoznici i prodavači karata nude karte, jedinstvene karte i rezervacije, ako su na raspolaganju.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 4., željeznički prijevoznici prodaju karte putnicima putem najmanje jednog od sljedećih prodajnih mjesta:

(a) ureda za prodaju karata ili prodajnih automata;

(b) telefonskom, internetskom ili nekom drugom široko dostupnom informacijskom tehnologijom;

(c) u vlakovima.

3. Ne dovodeći u pitanje stavke 4. i 5., željeznički prijevoznici prodaju karte za usluge koje se izvode u skladu s ugovorom o pružanju javnih usluga, putem najmanje jednog od sljedećih prodajnih mjesta:

(a) ureda za prodaju karata ili prodajnih automata;

(b) u vlakovima.

4. Željeznički prijevoznici nude mogućnost nabave karata za dotičnu uslugu prijevoza u vlaku, osim u slučaju kada je to ograničeno ili nije dopušteno na temelju razloga povezanih sa sigurnošću ili s politikom borbe protiv zlorabe, ili ako je za vlak obvezna rezervacija, ili radi utemeljenih komercijalnih razloga.

5. Kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, putnici moraju na kolodvoru biti obaviješteni o:

(a) mogućnosti kupovine karata telefonski ili Internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine;

(b) najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat.

Članak 10.

Sustavi za informacije o putovanju i rezervacije

1. Kako bi osigurali pružanje informacija i izdavanje karata navedenih u ovoj Uredbi, željeznički prijevoznici i prodavači karata koriste CIRSRT koji se uspostavlja postupcima iz ovog članka.

2. Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se tehničke specifikacije za interoperabilnost (TSI-ji) iz Direktive 2001/16/EZ.

3. Na prijedlog koji podnosi Europska agencija za željeznice (ERA), Komisija će do 3. prosinca 2010. usvojiti TSI telematskih aplikacija za putnike. TSI omogućava pružanje informacija iz Priloga II. i izdavanje karata u skladu s ovom Uredbom.

4. Željeznički prijevoznici prilagođavaju svoje CIRSRT-e sukladno zahtjevima navedenim u TSI-ju u skladu s planom provedbe navedenim u tom TSI-ju.

5. U skladu s odredbama Direktive 95/46/EZ, niti jedan željeznički prijevoznik ili prodavač karata ne smije drugim željezničkim prijevoznicima i/ili prodavačima karata otkriti osobne podatke o pojedinačnim rezervacijama.

POGLAVLJE III.

ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKIH PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA I ZA NJIHOVU PRTLJAGU

Članak 11.

Odgovornost za putnike i prtljagu

U skladu s odredbama ovog poglavlja i ne dovodeći u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima jamči daljnja naknada za štete, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuju se poglavljima I., III. i IV. glavom IV., glavom VI. i glavom VII. Priloga I.

Članak 12.

Osiguranje

1. Obveze iz članka 9. Direktive 95/18/EZ, u mjeri u kojoj se odnose na odgovornost prema putnicima, tumače se kao zahtjev da željeznički prijevoznik bude odgovarajuće osiguran ili da na drugi, jednakovrijedan način bude pokriven za svoje obveze sukladno ovoj Uredbi.
2. Komisija će do 3. prosinca 2010. podnijeti Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o utvrđivanju najnižeg iznosa osiguranja za željezničke prijevoznike. Prema potrebi, to će izvješće biti popraćeno odgovarajućim prijedlozima ili preporukama o ovom problemu.

Članak 13.

Predujmovi

1. Ako putnik pogine ili bude ozlijeđen, željeznički prijevoznik iz članka 26. stavka 5. Priloga I., bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.
2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., predujam u slučaju smrti ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku.
3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju ove Uredbe, ali nije povratan, osim u slučajevima kada je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu.

Članak 14.

Pobijanje odgovornosti

Čak i kada željeznički prijevoznik pobija svoju odgovornost za fizičku ozljedu putnika kojeg prevozi, on ulaže svaki razuman napor da pomogne putniku koji zahtijeva naknadu štete od trećih osoba.

POGLAVLJE IV.

KAŠNJENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJA PUTOVANJA

Članak 15.

Odgovornosti za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

U skladu s odredbama ovog poglavlja, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja uređeno je poglavljem II. glavom IV. Priloga I.

Članak 16.

Povrat novca i preusmjeravanje

Ako se s razlogom očekuje da će kašnjenje u dolasku na konačno odredište u okviru ugovora o prijevozu biti duže od 60 minuta, putniku odmah ima izbor među:

- (a) povrata pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove puta koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove puta koje je već ostvario ako putovanje više ne služi bilo kojoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, povratnog putovanja do prvog mjesta polaska prvom prilikom. Isplata povrata novca obavlja se pod istim uvjetima kao isplata naknade iz članka 17.; ili
- (b) nastavka putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom; ili
- (c) nastavka putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika. HR 148 Službeni list Europske unije 07/Sv.

Članak 17.

Naknada cijene karte

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik može od željezničkog prijevoznika zatražiti naknadu za kašnjenja, ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i odredišta koji su navedeni na karti, za koje putnik nije dobio povrat cijene karte u skladu s člankom 16. Najmanje naknade za kašnjenja su sljedeće:

(a) 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta;

(b) 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.

Putnici koji imaju pokaz ili sezonsku kartu i koji nailaze na učestala kašnjenja i otkazivanja putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, mogu zatražiti odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. U tim uvjetima se navode mjerila za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade.

Naknada za kašnjenje izračunava se u odnosu na cijenu koju je putnik stvarno platio za zakašnjeslu uslugu.

Ako se ugovor o prijevozu odnosi na povratno putovanje, naknada za kašnjenje, bilo u polasku ili u povratku, izračunava se u odnosu na polovinu cijene koja je plaćena za kartu. Na isti se način cijena za zakašnjeslu uslugu u okviru bilo kakvog drugog oblika ugovora o prijevozu koji omogućava putovanje u nekoliko uzastopnih etapa, izračunava razmjerno punoj cijeni.

Pri izračunavanju vremena kašnjenja, ne uzima se u obzir svako kašnjenje za koje željeznički prijevoznik može dokazati da se dogodilo izvan područja na kojima se primjenjuje Ugovor o osnivanju Europske zajednice.

2. Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Naknada se može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga, ako su uvjeti fleksibilni (posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta). Na zahtjev putnika, naknada se isplaćuje u novcu.

3. Naknada cijene karte ne umanjuje se za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina. Željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade ne isplaćuju. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR.

4. Putnik nema nikakvo pravo na naknadu ako je o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu, ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak puta upotrebom druge usluge ili preusmjerenje, manje od 60 minuta.

Članak 18.

Pomoć

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku, željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i o procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska, čim im te informacije budu na raspolaganju.

2. U slučaju bilo kojeg kašnjenja iz stavka 1., koje je duže od 60 minuta, putnicima se **besplatno nudi sljedeće:**

(a) obroci i osvježavajuća pića, primjereno vremenu čekanja, ako su na raspolaganju na kolodvoru ili u vlaku, ili ih se može razumno nabaviti;

(b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće;

(c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.

3. Ako se željeznička usluga ne može nastaviti, željeznički prijevoznici u najkraćem mogućem roku organiziraju za putnike alternativne prijevozne usluge.

4. Na zahtjev putnika, željeznički prijevoznici na karti potvrđuju da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je radi njega došlo do propuštanja veze ili da je usluga bila otkazana, ovisno o slučaju.

5. Prilikom primjene stavaka 1., 2. i 3., željeznički prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o osobama koje su u njihovoj pratnji.

POGLAVLJE V.

OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Članak 19.

Pravo na prijevoz

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, uspostavljaju ili imaju nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

2. Za rezervacije i karte, osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću ne zaračunavaju se dodatni troškovi. Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja ne smije odbiti rezervaciju ili izdavanje karte osobi s posebnim potrebama ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, i ne smije zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim u slučaju kada je to nužno potrebno kako bi se ispunila pravila dostupnosti iz stavka 1.

Članak 20.

Informacije osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću

1. Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja daju, na zahtjev, osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću informacije o dostupnosti željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima dostupnosti iz članka 19. stavka 1. i informiraju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku.

2. Kada željeznički prijevoznik, prodavač karata i/ili organizator putovanja koriste odstupanje predviđeno u članku 19. stavku 2., oni na zahtjev u pisanom obliku obavješćuju osobu s posebnim potrebama ili osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili zahtijevanja pratnje za takvu osobu.

Članak 21.

Dostupnost

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, u skladu s TSI-jem za osobe sa smanjenom pokretljivošću, osiguravaju da su kolodvori, peroni, željeznička vozila i druga oprema dostupni osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

2. Ako nema pratećeg osoblja u vlaku ili osoblja na kolodvoru, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ulažu sve razumne napore da osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omoguće dostupnost putovanja vlakom.

Članak 22.

Pomoć na željezničkim kolodvorima

1. Na odlasku, prolazu ili dolasku osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću na željezničkom kolodvoru s osobljem, upravitelj kolodvora osigurava besplatnu pomoć na takav način da se takva osoba može ukrcati u vlak na odlasku ili iskrcati iz vlaka pri dolasku, za koju vožnju je ta osoba kupila kartu, ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka 19. stavka 1.

2. Države članice mogu predvidjeti odstupanje od stavka 1. u slučaju kada osobe putuju koristeći usluge koje su predmet ugovora o pružanju javnih usluga dodijeljenog u skladu s pravom Zajednice, pod uvjetom da je nadležno tijelo osiguralo alternativne mogućnosti ili rješenja koja jamče jednaku ili višu razinu dostupnosti usluga prijevoza.

3. Na kolodvorima bez osoblja, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora osiguravaju da se u skladu s pravilima dostupnosti iz članka 19. stavka 1. prikazuju lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

Članak 23. **Pomoć u vlaku**

Ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka 19. stavka 1., željeznički prijevoznici pružaju osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću besplatnu pomoć u vlaku i tijekom ulaska u vlak i izlaska iz vlaka.

Za potrebe ovog članka, pomoć u vlaku se sastoji od svih razumnih nastojanja da se osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću ponudi pomoć kako bi se toj osobi omogućilo da ima pristup istim uslugama u vlaku kao i drugi putnici, ako stupanj posebnosti potrebe ili smanjene pokretljivosti toj osobi onemogućava nezavisan i siguran pristup tim uslugama.

Članak 24. **Uvjeti pod kojima se pruža pomoć**

Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću sukladno člancima 22. i 23. u skladu sa sljedećim točkama:

(a) pomoć se pruža pod uvjetom da se željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavač karata ili organizator putovanja kod kojeg je karta kupljena obavijesti o potrebi te osobe za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je takva pomoć potrebna. Ako karta omogućava više putovanja, jedna obavijest je dostatna ako su dane odgovarajuće informacije o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja;

(b) željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za primitak obavijesti;

(c) ako se ne dostavi obavijest u skladu s točkom (a), željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora poduzimaju sva razumna nastojanja da osiguraju pomoć na takav način da osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;

(d) ne dovodeći u pitanje nadležnosti drugih tijela u pogledu područja smještenih izvan prostora željezničkog kolodvora, upravitelj kolodvora ili bilo koja druga ovlaštena osoba određuju mjesta unutar i izvan željezničkog kolodvora na kojima osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu obavijestiti o svom dolasku na željeznički kolodvor i, prema potrebi, zatražiti pomoć;

(e) pomoć se pruža pod uvjetom da osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna na određenom mjestu u vrijeme koje odredi željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora koji pružaju takvu pomoć. Dogovoreno vrijeme ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave. Ako nije određeno vrijeme kada osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću mora biti prisutna, ona mora biti prisutna najmanje 30 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave.

Članak 25. **Naknada za opremu za kretanje ili drugu posebnu opremu**

Ako je željeznički prijevoznik odgovoran za potpuni ili djelomičan gubitak ili oštećenje opreme za kretanje ili druge posebne opreme koju upotrebljavaju osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću, ne primjenjuje se nikakvo financijsko ograničenje odgovornosti.

POGLAVLJE VI. **ZAŠTITA, PRITUŽBE I KAKVOĆA USLUGE**

Članak 26. **Osobna sigurnost putnika**

U dogovoru s tijelima javne vlasti, željeznički prijevoznici, upravitelji infrastrukture i upravitelji kolodvora poduzimaju odgovarajuće mjere u područjima za koja su odgovorni i prilagođavaju ih razini zaštite koju određuju tijela javne vlasti, kako bi osigurali osobnu sigurnost putnika na željezničkim kolodvorima i u vlakovima te kako bi upravljali rizicima. Oni surađuju i razmjenjuju informacije o najboljim praksama u pogledu sprečavanja postupaka koji mogu narušiti razinu sigurnosti.

Članak 27. Pritužbe

1. Željeznički prijevoznici uspostavljaju mehanizam rješavanja pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom. Željeznički prijevoznici putnike opširno informiraju o svojim kontaktnim podacima i o radnom jeziku (jezicima).
2. Putnici mogu podnositi pritužbe bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku. U roku od jednog mjeseca primatelj pritužbe daje obrazloženi odgovor ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika do kojeg datuma, unutar razdoblja manjeg od tri mjeseca od datuma podnošenja pritužbe, može očekivati odgovor.
3. U godišnjem izvješću iz članka 28., željeznički prijevoznici objavljuju broj i vrste primljenih pritužbi, obrađene pritužbe, vrijeme odgovora i eventualne mjere za poboljšanje stanja.

Članak 28. Standardi kakvoće usluge

1. Željeznički prijevoznici definiraju standarde kakvoće usluge i provode sustav upravljanja kakvoćom kako bi održali kakvoću usluge. Standardi kakvoće usluge obuhvaćaju najmanje elemente navedene u Prilogu III.
2. Željeznički prijevoznici nadziru svoj vlastiti učinak u svjetlu standarda kakvoće usluge. Željeznički prijevoznici svake godine, zajedno sa svojim godišnjim izvješćem, objavljuju izvješće o kakvoći usluge. Izvješća o kakvoći usluge objavljuju se na internetskim stranicama željezničkih prijevoznika. Osim toga, ova se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskoj stranici ERA-e.

POGLAVLJE VII. INFORMIRANJE I PROVEDBA

Članak 29. Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za putovanja vlakom, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i organizatori putovanja informiraju putnike o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe. Za usklađivanje s ovim zahtjevom za informiranjem, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i organizatori putovanja mogu koristiti sažetak odredaba ove Uredbe koji je izradila Komisija na svim službenim jezicima institucija Europske unije i staviti im na raspolaganje.
2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na odgovarajući način informiraju putnike na kolodvoru i u vlaku o kontaktima tijela koja su države članice imenovala u skladu s člankom 30.

Članak 30. Provedba

1. Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela koja su odgovorna za provedbu ove Uredbe. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika. Svako je tijelo, glede svoje organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka, neovisno o bilo kojem upravitelju infrastrukture, tijelu za ubiranje pristojbi, tijelu za dodjelu kapaciteta ili željezničkom prijevozniku. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima imenovanim u skladu s ovim stavkom i o njihovim odgovornostima.
2. Svaki putnik može odgovarajućem tijelu imenovanom u skladu sa stavkom 1. ili bilo kojem drugom odgovarajućem tijelu koje je imenovala država članica podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe.

Članak 31. Suradnja između provedbenih tijela

Provedbena tijela iz članka 30. razmjenjuju informacije o svom radu i o načelima i praksama donošenja odluka radi usklađivanja njihovih načela donošenja odluka u cijeloj Zajednici. Pri tom im pomaže Komisij

POGLAVLJE VIII. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 32. Sankcije

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama za kršenje odredaba ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi se osigurala njihova provedba. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice

do 3. lipnja 2010. o ovim pravilima i mjerama izvješćuju Komisiju, te ju bez odlaganja izvješćuju o svim kasnijim izmjenama koje na njih utječu.

Članak 33.

Prilozi

Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni prilagodbom njezinih Priloga, osim Priloga I., donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.

Članak 34.

Odredbe o izmjeni

1. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni njezinim dopunjavanjem i koje su potrebne za provedbu članaka 2., 10. i 12. donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.
2. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni prilagodbom financijskih iznosa koji su u njoj navedeni s obzirom na inflaciju, osim u Prilogu I., donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.

Članak 35.

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže Odbor uspostavljen člankom 11.a Direktive 91/440/EEZ.
2. Prilikom upućivanja na ovaj stavak primjenjuju se članak 5.a stavci od 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.

Članak 36.

Izvješće

Komisija do 3. prosinca 2012. izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe, a posebno o standardima kakvoće usluge.

Izvješće se temelji na informacijama dobivenim u skladu s ovom Uredbom i u skladu s člankom 10.b Direktive 91/440/EEZ. Izvješće je prema potrebi popraćeno odgovarajućim prijedlozima.

Članak 37.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu 24 mjeseca od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 23. listopada 2007.

Za Europski parlament Predsjednik H.-G. PÖTTERING

Za Vijeće Predsjednik M. LOBO ANTUN

Dodatak A

Konvencija o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980. kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja





(Slobodan prijevod)

**Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća
od 24. studenog 2010
o pravima putnika koji putuju morem i unutarnjim plovnim putevima i dopune
Uredbe (EC) Br. 2006/2004
(tekst značajan za EEA - Europsko ekonomsko okruženje)**

Europski parlament i Vijeće Europske unije,
Uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske unije, posebno članak 91(1) i 100(2) Ugovora
Uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,
Uzimajući u obzir mišljenje Europskog gospodarskog i socijalnog odbora
Nakon savjetovanja s Odborom regija
Djeluje u skladu s uobičajnim zakonskim procedurama

Budući da:

(1) Postupak Europske unije na morskom području i unutarnjem vodnom putu treba težiti, između ostalog, osiguranju visoke razine zaštite putnika koji se može usporediti s ostalim načinima putovanja. Štoviše, treba voditi računa o zahtjevima potrošača u cijelini.

(2) Na morskom i unutrašnjem plovnom putu, putnik je slabija strana ugovora o prijevozu, svi putnici bi trebali imati minimalnu razinu zaštite. Ništa ne bi trebalo sprečavati prijevoznike da ponude povoljnije uvjete u govoru za putnike, od onih uvjeta propisanih u Uredbi. U isto vrijeme, cilj ove Uredbe je da se ne miješa u trgovačke business-tu-business odnose s obzirom na prijevoz robe. U određenim ugovorima između cestovnog prijevoza i prijevoznika ne bi trebalo tumačiti kao prometnu razliku za potrebe Uredbe i zato ne treba dati cestovnom prijevozniku niti njegovim zaposlenicima pravo na naknadu pod ovom Uredbom u slučaju kašnjenja.

(3) Zaštita putnika treba pokrivati ne samo putnički promet između luka smještenih u teritoriju država članica, nego i putnički promet između luka i luka smještenih izvan teritorija država članica, uzimajući u obzir opasnost od narušavanja tržišnog natjecanja u području putničkog prijevoza. Stoga izraz „Sindikat Unije“ bi se trebao za potrebe ove Uredbe tumačiti kao široka mogućnost, ali bez utjecaja na druge pravne akte Unije, kao što su Uredba Vijeća (EEC) Br. 4056/86 od 22. prosinca 1986. godine kojom se utvrđuju detaljna pravila za primjenu članka 85. i 86. Ugovora o pomorskom prijevozu i Uredbom Vijeća (EEC) br. 357/92 od 07. prosinca 1992. godine o primjeni načela slobode pružanja usluga u pomorskom prijevozu unutar država članica (pomorska kabotaža).

(4) Unutar tržišta za pomorski i unutarnji vodni put putničkih usluga trebaju biti u korist građana općenito. Stoga osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, uzrokovane nesposobnošću, godinama, ili bilo kojim drugim faktorom trebali bi imati priliku za korištenje putničkih usluga i putovanja koji su usporedni sa svim drugim građanima. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava kao i svi ostali građani, slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju.

(5) Države članice trebaju promicati korištenje javnog prijevoza i korištenje integrirane ulaznice kako bi se postiglo optimalno korištenje i interoperabilnost od različitih vrsta prijevoza i prijevoznika.

(6) U središtu pozornosti članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, a sve kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogućio pomorski i unutrašnji vodeni put usporediv s onima drugih građana, trebala bi se



uspostaviti pravila nediskriminacije i pomoći tijekom njihova putovanja. Stoga te osobe trebaju biti prihvaćene a ne odbijene u prijevozu, osim zbog opravdanih sigurnosnih razloga koji su uspostavljeni od strane nadležnih tijela. Oni bi trebali imati pravo na pomoć u lukama i na palubi putničkih brodova. U interesu socijalne uključenosti, dotične osobe trebaju dobiti besplatnu pomoć. Prijevoznici trebaju uspostaviti uvijete pristupa, po mogućnosti koristeći Europski sustav normizacije.

(7) U odlučivanju o dizajnu nove luke i terminala kao dijela većih revitalizacija, tijela odgovorna za te objekte trebaju uzeti u obzir osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, obraćajući posebnu pažnju na univerzalni dizajn. Prijevoznici trebaju uzeti u obzir takve potrebe prilikom odlučivanja o dizajniranju novih i novouređenih putničkih brodova u skladu sa Smjernicom 2006/87/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2006. godine kojom se utvrđuju tehnički zahtjevi za plovila u unutarnjoj plovidbi i Smjernice 2009/45/EC Europskog parlamenta i Vijeća od 6. svibnja 2009. godine o sigurnosim pravilima i standardima za putničke brodove.

(8) S obzirom na pomoć koju nalazimo u lukama zemalja članica, trebali bi između ostalog, omogućiti osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti da nastave put od unaprijed određene točke dolaska u luku za putnike do putničkog broda i do određene točke odlaska iz luke, uključujući ukrcaj i iskrcaj.

(9) U organiziranju pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti te usavršavanju svojeg osoblja prijevoznici bi trebali surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Na tom poslu oni bi također trebali uzeti u obzir relevantne odredbe Međunarodne konvencije i Koda sa standardima obuke.

(10) Odredba koja bi određivala ukrcaj osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ne bi smijela utjecati na opće odredbe koje se odnose na ukrcaj putnika utvrđenim propisima međunarodne zajednice ili nacionalnim propisima koji su na snazi.

(11) Pravni akti Unije o putničkim pravima trebaju uzeti u obzir potrebe putnika osobito one osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti da koriste različite načine prijevoza i da se na njih primjenjuju sigurnosni brodski propisi.

(12) Putnici trebaju biti informirani na adekvatni način u slučaju otkazivanja ili čekanja na putničke usluge ili putnički brod. Te informacije trebaju pomoći putnicima da naprave potrebne aranžmane, i ako je potrebno, dobiju informacije o alternativnim vezama.

(13) Neugodnosti koje putnici dožive uslijed otkazivanja ili kašnjenja svoga putovanja trebaju biti smanjiti. Kako bi se to postiglo na putnike se treba na odgovarajući paziti, te bi oni trebali moći otkazati svoje putovanje, zamjeniti svoje karte ili ih se preusmeriti pod odgovarajućim uvjetima. Adekvatan smještaj za putnike ne mora nužno biti hotelska soba nego bilo koji drugi prikladan smještaj koji je dostupan ovisno o okolnostima koje se odnose na svaku pojedinu situaciju putničkih vozila i karakteristika broda. U tom slučaju u opravdanim izvanrednim i hitnim slučajevima prijevoznici bi trebali biti u mogućnosti dati sve dostupne sadržaje u suradnji s civilnim vlastima.

(14) Prijevoznici trebaju osigurati plaćanje ili naknadu za putnike u slučaju otkazivanja ili kašnjenja putničkih usluga utemeljem postotka od cijene karata, osim kad je otkazivanje ili kašnjenje zbog vremenskih uvjeta i sigurnosti broda ili zbog izvanrednih okolnosti koje ne bi bilo moguće izbjeći čak i ako su poduzete sve razumne mjere.



(15) Prijevoznici bi trebali u skladu s općeprihvaćenim načelima snositi odgovornost od otkazivanja ili kašnjenja putovanja zbog vremenskih uvijeta ili izvanrednih okolnosti.

(16) Vremenski uvijeti kojim se ugrožava sigurnost rada na brodu trebaju uključivati, ali ne i ograničavati, jaki vjetar, nemirno more, jake struje, teške ledene uvjete i ekstremno visok ili nizak nivo vode, uragan, tornado i poplava.

(17) Izvanredne okolnosti trebaju uključivati, ali ne i ograničavati, prirodne katastrofe ako što su požari i potresi, teroristički napadi, ratovi, vojni ili civilni oružani sukobi, pobune, vojna ili nezakonita konfiskacija, radničke pobune, pristajanje zbog bolesne, ranjene ili mrtve osobe, traganje ili spašavanje na moru ili unutrašnjem plovnom putu, mjera za zaštitu okoliša, odluka koje je donjelo tijelo upravljanja prometom ili vlasti luka ili odluka koje je donjela nadležna vlast s obzirom na red i mir kao i za pokrivanje hitnih prometnih potreba.

(18) Uz sudjelovanje dionika profesionalnih asistenata, asistenata kupaca i putnika osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti korisnik treba surađivati kako bi se usvojile mjere na nacionalnoj ili europskoj razini poboljšanja skrbi i pomoći koje se nudi putnicima kad postoji mogućnost otkazivanja ili dugih čekanja. Nacionalna izvršna tijela trebaju ih izvestiti o tim aranžmanima.

(19) Sud pravde Europske unije već je donio odluku da će problemi koji dovode do otkazivanja ili kašnjenja mogli biti pokriveni pod pojmom izvanrednih okolnosti samo u mjeri u kojoj proizlaze iz događaja koji nisu svojevrsni normalnom obavljanju djelatnosti prijevoza i da su izvan njihove stvarne kontrole. Treba napomenuti da vremenski uvijeti doista ugrožavaju siguran rad broda i zvan su stvarne kontrole prijevoznika.

(20) Ova Uredba ne treba utjecati na prava putnika osnovana po Direktivi Vijeća 90/314/EEC od 13. lipnja 1990. godine na paket putnog, paket blagdansko i paket aranžmana. Ova se Uredba ne treba primjenjivati u slučaju kad je paket aranžmana otkazan iz drugih razloga, osim otkaza putnika ili otkaza brodskog prijevoza. 21

(21) Prema ovoj Uredbi putnici trebaju u potpunosti biti informirani o svojim pravima u svim formatima i dostupni svima kako bi mogli učinkovito ostvariti ta prava. Prava putnika trebaju uključiti primanje informacija vezanih za putničke usluge ili krstarenje prije i tijekom putovanja. Sve važne informacije za putnike također bi trebale biti pružene u oblicima dostupnim osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti s takvim dostupnim formatom koji omogućuje putnicima pristup informacijama koristeći, primjerice, tekst, Brailleovo pismo, audio, video i / ili elektroničkih formata.

(22) Putnici trebaju biti u mogućnosti ostvariti svoja prava putem odgovarajućeg i dostupnog žalbenog postupka od nadležnog prijevoznika i operatera terminala ili ovisno o slučaju podnošenje prigovora može se uputiti prema tijelu ili tijelima određenima za tu svrhu od strane država članica. Prijevoznici i terminalni operateri bi trebali reagirati na pritužbe putnika unutar određenog vremenskog razdoblja imajući u vidu da se pritužba može odnositi protiv njih.

(23) Uzimajući u obzir postupke koje su utvrdile države članice za podnošenje žalbi prigovora vezane za pomoć u luci ili na brodu treba ih se uputiti tijelu ili tijelima imenovanim za provedbu ove Uredbe u državi članici gdje se luka ukrcaja nalazi, a za putnički promet iz trećih zemalja gdje se luka iskrcaja nalazi.

(24) Države članice trebaju osigurati sukladnost s ovom Uredbom i odrediti nadležno tijelo ili tijela za obavljanje nadzora i provođenja zadataka. To ne utječe na pravo putnika da potraže pravnu zaštitu od sudova temeljem nacionalnog prava.



(25) Tijelo ili tijela određena za provedbu ove Uredbe trebaju biti neovisna od privatnih interesa. Svaka država članica treba imenovati najmanje jedno tijelo koje ima snage i sposobnosti kad je potrebno da istražiti pojedinačne pritužbe kako bi se olakšalo rješavanje spora. Putnici imaju pravo na obrazloženo primanje odgovora od imenovanog tijela, u razumnom vremenskom razdoblju. S obzirom na važnost pouzdanih statističkih podataka za provedbu ove Uredbe, a posebno da se osigura dosljedna primjena unutar cijele Unije, izvještaji pripremljeni od tih tijela trebaju, ako je moguće, uključiti statistike o žalbi i njihovu ishodu.

(26) Države članice trebaju propisati kazne koje će se primjenjivati za prekršitelje ove Uredbe i treba osigurati primjenu te kazne. Te kazne trebaju biti djelotvorne, razmjerne i obeshrabrujuće.

(27) Budući da ciljevi ove Uredbe, tj. osiguranje visoke razina zaštite i pomoći putnicima diljem država članica te osiguranje da gospodarski subjekti djeluju u skladu s uvjetima unutarnjeg tržišta, ne mogu u dovoljnoj mjeri postići Države članice i zbog razmjera i učinci djelovanja mogu se bolje postići na razini Unije, Unija može usvojiti mjere, u skladu s Načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti iz tog članka, ova Uredba ne ide dalje od onoga što je potrebno kako bi se postigli ti ciljevi.

(28) Provedba ove Uredbe treba se temeljiti na Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004 o suradnji između nacionalnih tijela nadležnih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o zaštiti potrošača). Tu Uredbu stoga treba izmijeniti i dopuniti.

(29) Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeće od 24. listopada 1995 o zaštiti pojedinaca s obzirom na obradu osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka bi trebala biti strogo poštovana i provediva kako bi se zajamčilo poštivanje privatnost fizičkih i pravnih osoba, te osigurati da informacije i izvješća služe isključivo za ispunjenje obveza propisanih ovim Pravilnikom, a nisu na štetu tih osoba.

(30) Ova Uredba poštuje temeljna prava i načela koja su priznata Poveljom o temeljnim pravima Europske unije, kao i članka 6. Ugovora o Europskoj uniji

GLAVA I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Tema

Ova Uredba osniva pravila za morski i unutrašnji plovni put prijevoza u odnosu na sljedeće

- (a) nediskriminacija između putnika s obzirom na prometne uvijete koje nude prijevoznici;**
- (b) nediskriminacija i pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivosti;**
- (c) prava putnika u slučaju otkazivanja ili kašnjenja
- (d) minimalni podaci koji treba dostaviti putnicima
- (e) postupanje s primjedbama
- (f) opći propisi o provedbi

Članak 2.

Djelokrug

1. Ova Uredba će se primjenjivat na putnike koji putuju:



- (a) na putničke usluge u luci koja se nalazi na teritoriju država članica;
 - (b) na putničke usluge gdje je ukrcaj u luka smješten izvan teritorija države članice i luke gdje se iskrcaj nalazi na teritoriju države članice, pod uvjetom da se usluga prijevoza vrši kao što je definirala Unija člankom 3(e);
 - (c) na krstarenje gdje se luka ukrcaja nalazi na teritoriju država članica. Međutim, članak 16(2), 18, 19, i 20(1) ne primjenjuje se na te putnike;
2. Ova Uredba ne primjenjuje se na putnike koji putuju
- (a) na brodovima certificirane za prijevoz do 12 putnika
 - (b) na brodove koji imaju posade odgovornu za upravljanje broda sastavljene od ne više od tri osobe ili kad je udaljenost ukupne usluge prijevoza manja od 500 metara, jedan način;
 - (c) na izletu i obilasku, osim krstarenja
 - (d) za brodove bez mehaničkog porivnog sredstva kao i za originalne i pojedinačne replike povijesnih putničkih brodova konstruiranih prije 1965. godine, izgrađenih pretežno s originalnim materijalima, ovlaštenih za prijevoz do 36 putnika.

3. Države članice mogu, u periodu od dvije godine od 18. prosinca 2012, dobiti izuzeća od primjene ove Uredbe za morske brodove s manje od 300 bruto tonaže u unutrašnjem prijevozu, pod uvjetom da su prava putnika u skladu s ovom Uredbom odgovarajuće osigurana nacionalnim pravom.

4. Države članice mogu dobiti izuzeća od primjene ove Uredbe za prijevoz putnika koje pokrivaju obveze javnih usluga, ugovor o javnim uslugama ili integrirane usluge, pod uvjetom da su prava putnika u skladu s ovom Uredbom usporedivo zajamčena nacionalnim pravom.

5. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2006/87/EZ i Direktivu 2009/45/EZ, ništa u ovoj Uredbi se ne treba shvatiti kao predstavljanje tehničkih zahtjeva koji nameću obvezu prijevoznicima, rukovodiocima terminala ili drugim subjektima da izmjenjuju ili zamjenjuju brodove, infrastrukturu, luke ili lučke terminale.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (a) **osoba s invaliditetom**” ili „**osoba smanjene pokretljivosti**” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena radi tjelesnog invaliditeta (osjetilnog ili motoričkog, trajnog ili privremenog), intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili radi starosti, te čiji položaj zahtijeva odgovarajuću pozornost i prilagodbu njenim posebnim potrebama kako bi dobila uslugu koja je dostupna svim putnicima;
- (b) „**teritorij države članice**“ znači područje na koje se odnosi Ugovor o funkcioniranju Europske unije kako je navedeno u Članku 355, pod uvjetima koji su tamo donijeti;

- (c) „uvjeti pristupa” znače odgovarajuće norme, smjernice za pristup lučkim terminalima i brodovima, uključujući infrastrukturu za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, te informacije o tom;
- (d) „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba koja široj javnosti nudi prijevoz putnika ili krstarenja, a koja nije organizator putovanja, putnički agent ili prodavač karata;
- (e) „prijevoznik Unije” znači prijevoznik osnovan unutar područja države članice ili onaj koji nudi usluge prijevoza putnika u ili iz područja države članice;
- (f) „prijevoz putnika” znači komercijalan prijevoz putnika morem ili unutarnjim plovnim putevima koji posluje prema objavljenom rasporedu;
- (g) „integrirane usluge” znače međusobno povezane prijevozne usluge unutar utvrđenog geografskog područja s jedinstvenim informacijskim uslugama, sustavom karata i rasporedom;
- (h) „prijevoznik izvođač” znači osoba koja stvarno obavlja prijevoz u potpunosti ili djelomično, a koja nije prijevoznik;
- (i) „unutarnji plovni put” znači prirodno ili umjetno unutarnje plovno vodno tijelo ili sustav međusobno povezanih vodnih tijela koja se koriste za prijevoz, kao što su jezera, rijeke ili kanali ili bilo koja kombinacija istih;
- (j) „luka” znači mjesto ili unapređeno geografsko područje s objektom koji omogućava prihvrat brodova i redovito ukrcaje ili iskrcaje putnika;
- (k) „lučki terminal” znači terminal kojim upravljaju rukovodioc terminala ili prijevoznik, u luci s uslugama poput mjesta za prijavu, blagajnama za prodaju karata i čekaonicama te s osobljem za ukrcaj i iskrcaj putnika s komercijalnog prijevoza ili krstarenja;
- (l) „brod” znači plovilo koje se koristi za kretanje po moru ili unutarnjim plovnim putevima;
- (m) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu koji sklapaju prijevoznik i putnik za pružanje jednog ili više prijevoza putnika ili krstarenja;
- (n) „karta” znači valjani dokument ili drugi dokaz ugovora o prijevozu;
- (o) „prodavač karata” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime prijevoznika;
- (p) „putnički agent” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime putnika ili organizatora putovanja;
- (q) „organizator putovanja” znači organizator ili posrednik, koji nije prijevoznik, u smislu Članka 2. stavka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ;
- (r) „rezervacija” znači rezervacija određenog polaska prijevoza putnika ili krstarenja;
- (s) „rukovodilac terminala” znači privatna ili javna osoba u državi članici koja je odgovorna za upravljanje lučkim terminalom;
- (t) „krstarenje” znači prijevoz putnika morem ili unutarnjim plovnim putevima koje posluje isključivo u svrhu razonode i rekreacije i uključuje smještaj i ostale sadržaje te traje duže od dva noćenja na brodu;
- (u) „pomorska nezgoda” znači brodolom, prevrtanje, sudar ili nasukavanje broda, eksplozija ili požar na brodu ili kvar na brodu.



Članak 4.

Karte i nediskriminirajući uvjeti ugovora

1. Prijevoznici putniku izdaju kartu, osim ako prema nacionalnom pravu drugi dokumenti putniku daju pravo na prijevoz. Karta se može izdati u elektronskom obliku.
2. Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, uvjeti ugovora i tarife koje primjenjuju prijevoznici ili prodavači karata su ponuđeni općoj javnosti bez ikakve posredne ili neposredne diskriminacije na temelju nacionalnosti krajnjeg korisnika ili sjedišta prijevoznika ili prodavača karata u Uniji.

Članak 5.

Drugi izvođači

1. U slučaju da se izvršavanje obaveza iz ove Uredbe prenese na prijevoznika izvođača, prodavača karata ili na bilo koju drugu osobu, prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili rukovodilac terminala, koji su prenijeli izvršenje tih obveza, su unatoč tomu odgovorni za djela i propuste te stranke, djelujući unutar opsega zaposlenja te stranke.
2. Pored toga, za stranku na koju su prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili rukovodilac terminala prenijeli izvršenje obveze, vrijede odredbe ove Uredbe u vezi prenesenih obveza, uključujući odredbe o obvezama i zaštitama.

Članak 6.

Zabrana oslobođenja od odgovornosti

1. Prava i obveze u skladu s ovom Uredbom nije moguće ograničiti niti ih se može odreći, pogotovo ne odstupanjem ili restriktivnom klauzulom u ugovoru o prijevozu.

POGLAVLJE II

PRAVA PUTNIKA S INVALIDITETOM I OSOBA SMANJENE POKRETLJIVOSTI

Članak 7.

Pravo na prijevoz

1. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja ne smiju odbiti prihvatiti rezervaciju, izdati ili drukčije osigurati kartu ili ukrcati osobu na temelju invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.
2. Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti se za rezervacije i karte ne zaračunavaju dodatni troškovi već se primjenjuju isti uvjeti kao i na sve ostale putnike.



Članak 8.

Iznimke i posebni uvjeti

1. Iznimno od odredbe iz Članka 7(1) prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja mogu odbiti prihvati rezervacije, ili odbiti izdati ili na drugi način osigurati kartu ili ukrcaji osobu na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti u sljedećim slučajevima:
 - (a) kako bi ispunili valjane sigurnosne zahtjeve po međunarodnom pravu, pravu Unije ili nacionalnom pravu, ili kako bi ispunili sigurnosne zahtjeve koje određuju nadležna tijela;
 - (b) ako konstrukcija putničkog broda ili infrastrukture i opreme pristaništa, uključujući lučke terminale, onemogućava siguran i operativno izvediv ukrcaj, iskrcaj ili prijevoz navedenih osoba.
2. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja koji odbiju prihvat rezervacije ili izdavanje ili drukčije osiguranje karte na temelju razloga iz stavka 1, nastoje navedenoj osobi predložiti prihvatljiv zamjenski prijevoz putnika ili krstarenja koje obavlja prijevoznik.
3. Ako se osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti koja ima rezervaciju ili kartu i koja ispunjava uvjete iz članka 11(2) ipak odbije ukrcajanje na temelju ove Regulacije, toj osobi i svakoj osobi u pratnji, navedenoj u stavku 4 ovog članka, treba biti ponuđen izbor između povrata novca i preusmjeravanja putovanja, kao što je predviđeno u Prilogu II. Pravo na izbor između povratka ili preusmjeravanja putovanja bit će uvjetovano ispunjavanjem svih sigurnosnih zahtjeva.
4. Gdje je nužno potrebno i pod istim uvjetima postavljeno u paragrafu 1, prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja mogu zahtijevati da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću ima u pratnji drugu osobu koja je sposobna provoditi asistenciju zahtjevanu od osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću. Što se tiče putne usluge, tako prateća osoba prevest će se bez naplate.
5. Kada prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja pribjegnu paragrafu 1 ili 4, oni moraju odmah obavijestiti osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću o samom razlogu. Na zahtjev, ti razlozi moraju biti dati na pismo osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, ne kasnije od 5 radnih dana nakon zahtjeva. U slučaju odbijanja sukladno paragrafu 1, uputa će se napraviti prema primjenjivim sigurnosnim zahtjevima.

Članak 9.

Pristupačnost i informiranost

1. U suranji s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću, prijevoznici i organizatori putovanja moraju, gdje je to



prikladno preko njihovih organizacija, uspostaviti ili imati na raspolaganju ne diskriminirajuće uvjete pristupa za prijevoz osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pratnju. Uvjeti pristupa moraju na zahtjev biti dostavljeni nacionalnim tijelima za provedbu.

2. Uvjeti pristupa predviđeni u paragrafu 1 moraju biti javno dostupni od prijevoznika i putnih operatera fizički ili na internetu, u prihvatljivim formatima na zahtjev, i na istim jezicima u kojima je informacija općenito dostupna svim putnicima. Posebna pažnja mora biti upućena potrebama osoba s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću.
3. Organizatori putovanja moraju učiniti dostupnim uvjete pristupa predviđene u paragrafu 1 koji su primjenjivi (važeći) na putovanjima uključenima u paket putovanja, paket odmora i paket ture koje oni organiziraju, prodaju ili nude na prodaju.
4. Prijevoznici, putničke agencije i organizatori putovanja moraju osigurati da sve relevantne informacije, uključujući on line rezervacije i informacije, o uvjetima prijevoza, putničkim informacijama i uvjetima pristupa dostupnost na prikladan i pristupačan način za osi i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Osobe koje trebaju pomoć moraju primiti potvrdu o takvoj pomoći dostupnu na bilo koji način, uključujući i elektroničkim putem ili uslugom kratke poruke (SMS).

Članak 10.

Pravo na pomoć u lukama i na brodovima

Podložno uvjetima pristupa predviđeno u članku 9 (1), prijevoznici i organizatori putovanja će unutar svojih područja nadležnosti, provesti pomoć bez naplate osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, kao što je određeno u Aneksu II i III, u lukama, uključujući ukrcavanje i iskrcavanje, i na brodovima. Pomoć će ako je moguće biti prilagođena prema individualnim potrebama osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću.

Članak 11.

Uvjeti pod kojima je pomoć osigurana

1. Prijevoznici i organizatori putovanja moraju na području svoje nadležnosti osigurati pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću kao što je postavljeno u Članku 10 i predviđa:
 - (a) Prijevoznik ili organizator putovanja je obaviješten na bilo koji dostupan način, uključujući elektronski put ili sms, o potrebama osoba za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego li je pomoć potrebna, osim ako je dogovoren kraći period između putnika i prijevoznika ili organizatora putovanja; i
 - (b) Osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću se predstavlja u luci ili određenom mjestu kao što je navedeno u Članku 12 (3):
 - (i) u vrijeme navedeno u pisanom obliku od strane prijevoznika koje ne može biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena ukrcaja, ili
 - (ii) ako vrijeme nije navedeno, ne kasnije od 60 minuta prije objave vremena polaska, osim ako kraći period nije dogovoren između putnika i prijevoznika ili organizatora putovanja.
2. Dodatno u paragrafu 1, osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću moraju obavijestiti prijevoznika u vrijeme rezerviranja ili kupovine karata unaprijed o njihovim posebnim potrebama s obzirom na smještaj, sjedalo ili usluge potrebne ili njihove potrebe donijeti medicinsku opremu, predviđeno da je potreba poznata na vrijeme.



3. Obavijest u skladu s paragrafom 1(a) i 2 mogu uvijek biti podnijete putnoj agenciji ili organizatoru putovanja od kojega je karta kupljena. Gdje jedna karta dozvoljava više putovanja, jedna obavijest mora biti dovoljna adekvatne informacije o vremenu kasnijim putovanjima je predviđeno. Putnik mora primiti potvrdu da je potreba za pomoći iskazana u skladu sa paragrafima 1(a) i 2.
4. Gdje obavijest nije napravljena u skladu s paragrafima 1(a) i 2, prijevoznici i organizatori putovanja moraju ipak učiniti sve što je u njihovoj moći kako bi osigurali da pomoć bude obezbijeđena tako da se osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može ukrcati, iskrcati i putovati brodom.
5. Gdje osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću ima u pratnji psa vodiča, taj pas mora biti smješten zajedno s tom osobom, predviđeno da su prijevoznik, putnička agencija ili organizator putovanja obaviješteni u skladu sa primjenjivim nacionalnim zakonima o transportu vezanim za pse vodiče na putničkim brodovima gdje takvi zakoni postoje.

Članak 12.

Prijem obavijesti i mjesto sastanka

1. Prijevoznici, terminal operateri, putničke agencije i organizatori putovanja moraju poduzeti sve potrebne mjere za zahtjev za obavijesti, i za prijem obavijesti napravljen u skladu sa Člankom 11 (1)(a) i 11(2). Ta obaveza mora važiti na svim njihovim prodajnim mjestima, uključujući prodaju putem telefona i interneta.
2. Ako putničke agencije ili organizatori putovanja prime obavijest navedenu prema paragrafu 1 moraju, unutar njihovog normalnog radnog vremena, prenijeti informacije prijevoznicima ili službenicima na terminalu bez kašnjenja.
3. Prijevoznici i službenici terminala moraju odrediti mjesto unutar ili izvan lučkog terminala na kojem osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu najaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć. To mjesto mora biti jasno označeno i mora davati osnovne informacije o lučkom terminalu i predviđenu pomoć upristubačnim formatima.

Članak 13.

Standardi kvalitete za pomoć

1. Službenici na terminalima i prijevoznici koji obavljaju prijevoz lučkih terminala ili prijevoz putnika sa sveukupno više od 100 000 komercijalnih putničkih prijevoza tijekom prethodne kalendarske godine moraju unutar područja nadležnosti postaviti kvalitetne standarde za pomoć određene u Aneksu II i III i moraju gdje je to prikladno kroz njihove organizacije, odrediti potrebne resurse za ispunjavanje tih standarda, u suradnji s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću.
2. U postavljanju standarda kvalitete puna pozornost posvetit će se međunarodno prepoznatim politikama i propisima o provođenju olakšica prijevoza za osobe s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću, posebno IMO preporuke o dizajnu i radu putničkih brodova, odgovoriti na potrebe starijih osoba i osoba s invaliditetom.
3. Standardi kvalitete predviđeni u paragrafu 1 moraju biti javno dostupni od strane službenika terminala i fizičkih nositelja ili putem interneta u dostupnim formatima i na jezicima u kojima je informacija dostupna svim putnicima.



Članak 14.

Vježbe i upute

Bez predrasuda prema Međunarodnoj konvenciji i propisu standarda vježbi, potvrdi i držanju straže pomoraca i prema uredbama donesenim na temelju revidirane Konvencija za plovidbu Rajnom i Konvencije o režimu plovidbe na Dunavu, prijevoznici i gdje je prikladno, službenici terminala moraju uspostaviti na invaliditet usmjeren postupak obuke, uključujući instrukcije i osigurati da:

- (a) Njihov osoblje, uključujući i one koji su zaposleni od strane bilo koje druge strane izvoditelja, omogućavajući direktnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću su uvježbane i instruirane kao što je opisano u Aneksu IV, Dijelovi A i B;
- (b) Njihovo osoblje koje je također odgovorno za rezervaciju i prodaju karata ili ukrcavanje i iskrčavanje, uključujući one zaposlene od bilo koje druge strane izvoditelja, su uvježbani ili instruirani kao što je opisano u Aneksu IV, Dio A; i
- (c) Kategorije osoblja iz točaka (a) i (b) odražavaju njihove kompetencije, na primjer kroz instrukcije i tečajeve kad je prikladno.

Članak 15.

Naknada u pogledu opreme za mobilnost i drugu posebnu opremu

- 1. Prijevoznici i službenici na terminalima će biti odgovorni za pretrpljeni gubitak izgubljene ili oštećene opreme za pokretljivost ili druge posebne opreme koju koristi osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću ako je nezgoda uzrokovana zbog greške ili nemarnosti prijevoznika ili službenika terminala. Greška ili nemar prijevoznika smatrat će se gubitkom uzrokovanim pomorskom nezgodom.
- 2. Kompenzacija spomenuta u paragrafu 1 mora odgovarati zamjenskoj vrijednosti opreme ili gdje je primjenjivo, troškovima popravka.
- 3. Paragrafi 1 i 2 neće važiti ako Članak 4 Uredbe (EC) No 392/2009 Europskog parlamenta i Vijeća iz 23. travnja 2009. o odgovornosti prijevoznika putnika morem u slučaju nesreće primjenjuje.
- 4. Osim toga, svaki napor će se poduzeti kako bi se brzo osigurala privremena zamjena opreme koja je prikladna alternativa.

POGLAVLJE III

Obveze prijevoznika i djelatnika na terminalu u vrijeme prekinutog prijevoza

Članak 16.

Informacije u slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku

- 1. U slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku, putnici koji polaze iz luke biti će informirani od strane ovlaštene osobe što je prije moguće, a najkasnije 30 minuta nakon što je bilo dogovoreno vrijeme polaska, a što se tiče procijene vremena polaska i procijene dolaska čim ta informacija bude dostupna.
- 2. Ukoliko putnici propuste prijevoz zbog otkazivanja ili kašnjenja, prijevoznik ili, gdje je to moguće, djelatnik na terminalu mora poduzeti učinkovite mjere da se pobrine oko putnika i nađe im alternativni prijevoz.



- 3. Prijevoznik ili, gdje je prikladno, djelatnik na terminalu mora osigurati da osobe s invaliditetom ili osobe smanjene mobilnosti prime informacije sukladno odredbama stavka 1. i 2. u prilagođenim formatima.**

Članak 17.

Pomoć u slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku

1. U slučaju kada prijevoznik očekuje da će polazak biti otkazan ili odgođen za više od 90 minuta od planiranog vremena, putnicima koji su trebali krenuti iz terminala biti će ponuđene besplatne grickalice, obroci ili pića u omjeru razumnom sa vremenom čekanja i ako su dostupni te ih ima na zalih.
2. U slučaju otkazivanja ili kašnjenja u odlasku, te kada je radi toga neophodan boravak od jedne ili više noći ili boravak duži od jedne noći, a kada je to moguće, prijevoznik će ponuditi putnicima, besplatno, adekvatan smještaj na brodu, ili na obali, i prijevoz do i od mjesta smještaja također uključujući lagane obroke, obroke ili osvježanje predviđeno stavkom 1. Za svakog putnika, prijevoznik može ograničiti ukupni trošak smještaja na obali, ne uključujući transfer do i od luke i mjesta smještaja na 80 eura po noći, a za najviše tri noći.
3. **U primjeni stavaka 1. i 2., prijevoznik će s posebnom pozornošću paziti na potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te njihovim pratećim osobama.**

Članak 18.

Re-usmjeravanje i naknada u slučaju poništenja ili kašnjenja u polasku

1. Kada prijevoznik očekuje da će putnički promet biti otkazan ili odgođen u polasku iz luke na više od 90 minuta, putnicima će se odmah ponuditi izbor između:
 - (a) preusmjeravanja do konačnog odredišta, pod usporednim uvjetima, kao što je navedeno u ugovoru, u najranijem terminu i bez dodatnih troškova;
 - (b) vraćanje novaca za cijenu karte i, gdje je to moguće, povratak na prvu točku odlaska bez naplate, kao što je to navedeno u ugovoru, što je prije moguće.
2. Kada je putnička usluga otkazana ili je odgođen odlazak iz luke na duže od 90 minuta, putnici će imati pravo na preusmjeravanje polaska ili na naknadu karte.
3. Novčana naknada predviđena u stavcima 1 (b) i 2 isplatiti će se u roku od 7 dana, u gotovini, uplatom na račun ili bankovnim čekom, te će iznositi punu cijenu kupljene karte, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio ili dijelove putovanja koji više ne služe svrsi jer ne odgovaraju izvornom planu puta. Kada se putnik slaže, puna naknada putnih troškova može se izvršiti u obliku bonova (vouchera) i / ili drugih usluga u protuvrijednosti cijene za koju je karta kupljena, pod uvjetom da su uvjeti fleksibilni, osobito s obzirom na rok važenja i odredište.



Članak 19.

Naknada za cijenu karte u slučaju kašnjenja u dolasku

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnici mogu tražiti kompenzaciju od strane prijevoznika ukoliko im prijevoz kasni u dolasku na konačno odredište kao što je navedeno u ugovoru. Minimalna razina naknade mora biti 25% cijene karte za kašnjenje od najmanje:
 - (a) 1 sat u slučaju planiranog putovanja koje traje do 4 sata;
 - (b) 2 sata u slučaju planiranog putovanja u trajanju 4 sata, ali ne dužeg od 8 sati;
 - (c) 3 sata u slučaju planiranog putovanja koji traje duže od 8 sati, ali ne duže od 24 sata;
 - (d) 6 sati u slučaju planiranog putovanja koji traje duže od 24 sata.

Ako kašnjenje prelazi dvostruko vrijeme određeno točkama od (a) do (d), naknada će biti 50% od cijene karte.

2. Putnici koji imaju putnu kartu ili sezonsku kartu i kojima se ponavljaju kašnjenja tijekom razdoblja njenog važenja mogu zatražiti odgovarajuću naknadu u dogovoru s prijevoznikom. Prijevoznik mora navesti kriterije za utvrđivanje kašnjenja u dolasku i temeljem toga obračunati naknadu.
3. Naknada će se izračunati u odnosu na cijenu koju je putnik platio za kartu.
4. U slučaju kada je kupljena povratna karta naknada za odgodu u polasku ili dolasku biti će uračunata u odnosu na polovicu plaćene cijene za prijevoz.
5. Odšteta će se platiti u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva za naknadu štete. Naknada može biti plaćena u obliku u vaučera i / ili u obliku drugih usluga, pod uvjetom da su uvjeti njihovog korištenja fleksibilni, posebno u odnosu na period važenja i odredišta na koja se odnose. Naknada se može isplatiti na zahtjev putnika i u novcu.
6. Naknada za povrat cijene karte neće se smanjiti radi financijskih troškova, kao što su pristojbe, telefonski troškovi ili troškovi poštanskih maraka. Prijevoznici mogu uvesti minimalni prag ispod kojeg naknade neće biti isplaćene. Ovaj prag ne smije prelaziti 6 EUR.

Članak 20.

Izuzeća

1. Članci 17., 18. i 19. neće se primjenjivati na putnike s nerezerviranim kartama sve dok vrijeme odlaska nije navedeno, osim putnika s pokazom ili sezonskom kartom.
2. Članci 17. i 19. neće se primjenjivati ako je putnik obaviješten o otkazivanju ili kašnjenju prije nego što je kupio kartu ili ako je do otkaza ili odgode došlo zbog krivnje samog putnika.
3. Članak 17. (2) neće se primjenjivati ako prijevoznik dokaže da je do otkazivanja ili kašnjenja došlo iz razloga vremenskih uvjeta koji su ugrozili sigurno upravljanje brodom.
4. Članak 19. neće se primjenjivati ako prijevoznik dokaže da je do otkazivanja ili kašnjenja došlo iz razloga uzrokovanih vremenskim uvjetima koji su ugrozili sigurnu plovidbu broda, ili zbog izvanrednih okolnosti koje ometaju rad putničkih usluga, a koje se nisu mogle izbjeći iako su poduzete sve razumne mjere.

Članak 21.

Daljnje odredbe

Ništa u ovoj Uredbi neće sprečavati putnike da traže naknadu štete u skladu s nacionalnim pravom u vezi nastalih gubitaka uslijed otkazivanja ili kašnjenja prijevoznih usluga pred nacionalnim sudovima, temeljem Direktive 90/314/EEC.



POGLAVLJE IV

OPĆA PRAVILA NA INFORMACIJE I PRITUŽBE

Članak 22.

Pravo na informacije o putu

Prijevoznici i djelatnici na terminalima će, unutar svog stručnog znanja, pružiti putnicima adekvatne informacije tijekom njihovog putovanja, u formi pristupačnoj svima i u jezicima u kojima su informacije općenito dostupne putnicima.

Posebna pozornost biti će pružena potrebama osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

Članak 23.

Informacije o pravima putnika

1. **Prijevoznici, djelatnici na terminalima i, kada je to primjenjivo, osobe koje rade u lukama, će, unutar svojih područja nadležnosti, osigurati da se informacije o pravima putnika navedene ovom Uredbom budu javno dostupne na brodovima, u lukama ako je to moguće, te u lučkim pristaništima. Osigurati će se da informacije ukoliko je to moguće, budu dostupne u svim oblicima, na istim jezicima kao i informacije koje su općenito dostupne svim putnicima. Prilikom pružanja takvih informacija posebna pozornost treba biti usmjerena na potrebe osoba s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.**
2. Kako bi se ispunili zahtjevi vezani uz pravo na informacije iz stavka 1, prijevoznici, djelatnici na terminalima i, kada se to može primjeniti, djelatnici u luci, mogu koristiti sažetak odredbi ove Uredbe koju je pripremila Komisija Europske Unije na svim službenim jezicima institucija Europske Unije i učinila ih dostupnim.
3. Prijevoznici, djelatnici na terminalima i, kada je to primjenjivo, osobe koje rade u lukama će obavijestiti putnike na odgovarajući način u brodovima, lukama, i ako je moguće, u lučkim pristaništima, o detaljima kontakta nadležnog tijela kojeg je uspostavila država članica na temelju članka 25. (1).

Članak 24.

Pritužbe

1. Prijevoznici i djelatnici na terminalima će postaviti pristupačan žalbeni mehanizam o pravima i obavezama obuhvaćenih ovom Uredbom.
2. Putnik koji želi prema ovoj Uredbi podnijeti pritužbu prijevozniku ili djelatniku na terminalu, morati će je podnijeti u roku od 2 mjeseca od datuma od kojeg se događaj dogodio ili od dana kada je neka usluga trebala biti izvršena. Unutar jednog mjeseca od primitka prigovora, prijevoznik ili djelatnik na terminalu obavijestiti će putnika o tome da li je njegova pritužba prihvaćena, odbijena ili se još uvijek razmatra. Vrijeme potrebno za konačni odgovor ne smije biti dulje od 2 mjeseca od dana primitka prigovora



POGLAVLJE V

PROVEDBENA I DRŽAVNA PROVEDBENA TIJELA

Članak 25.

Nacionalna tijela za provedbu

1. Svaka država članica će odrediti novo ili postojeće tijelo ili tijela odgovorna za provedbu ove Uredbe kao nadležna nad putničkim uslugama i putovanjima iz luka koje se nalaze na njenom teritoriju i putničkih usluga iz trećih zemalja u takve luke. Svako tijelo mora poduzeti potrebne mjere kako bi se osiguralo usklađivanje sa ovom Uredbom.

Svako tijelo će, u svojoj organizaciji, biti neovisno o osnivačkim odlukama, pravnoj strukturi i donošenju odluka, o komercijalnim interesima.

2. Države članice će obavijestiti Europsku Komisiju o tijelu ili tijelima koja su određena u skladu s ovim člankom.
3. Svaki putnik može podnijeti prigovor, tužbu ili žalbu u skladu s nacionalnim pravom, nadležnom tijelu koje je određeno sukladno 1. stavku, ili bilo kojem drugom nadležnom tijelu koje je odredila država članica, o navodnom kršenju ove Uredbe. Nadležno tijelo će osigurati putnicima odgovor na njihov prigovor, tužbu ili žalbu u razumnom roku.

Država članica može odlučiti:

- (a) da prvi korak kod podnošenja prijave od strane putnika, a obuhvaćena je ovom Uredbom, bude prijevozniku ili djelatniku u pristaništu luke, i / ili
 - (b) da će nadležno nacionalno tijelo ili bilo koje drugo nadležno tijelo koje je odredila država članica, djelovati kao žalbeno tijelo za one žalbe koje nisu obuhvaćene temeljem članka 24.
4. Države članice koje su izabrale da će se izuzeti od određenih usluga određenih sukladno članku 2. (4) moraju osigurati usporedne mjere zaštite prava putnika.

Članak 26.

Izvješće o provedbi

Do 1. lipnja 2015. godine i svake naredne dvije godine, nadležna tijela određena člankom 25. će objaviti izvješće o njihovoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine, sadržavajući posebno opis mjera poduzetih u cilju provođenja odredbi ove Uredbe, detalje primjenjenih sankcija i statistike o podnijetim žalbama i primjenjenim sankcijama.

Članak 27.

Suradnja između tijela zaduženih za provedbu

Nacionalna tijela zadužena za zaštitu iz članka 25. (1) moraju razmjenjivati informacije o svom radu i načinu donošenja odluka. Komisija će ih podržati u provedbi mjera da ispune te zadatke.

Članak 28.

Kazne

Države članice će propisati pravila o kaznama koje će se primjenjivati na kršitelje odredaba ove Uredbe i poduzimati će sve potrebne mjere kako bi se osiguralo da se Uredba provodi. Predviđene

kazne moraju biti učinkovite, razmjerne i odvraćajuće za prekršitelje. Države članice će obavijestiti Komisiju o pravilima i mjerama do 18. prosinca 2012. godine i obavijestit će je bez ogađanja o svim naknadnim izmjenama i dopunama tih mjera.

POGLAVLJE VI

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 29.

Izvješće

Komisija EU će izvijestiti Europski parlament i Vijeće Europske Unije do 19. prosinca 2015. Godine o mjerama i učincima ove Uredbe. Izvješće će biti popraćeno gdje je to potrebno zakonskim prijedlozima kako bi se detaljnije objasnile odredbe ove Uredbe.

Članak 30.

U izmjenama i dopunama Uredbe (EZ-a) br. 2006/2004 u treba biti dodano:

'18. Uredba (EZ) broj 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća Europe od 24. studenog 2010. godine u vezi prava putnika kada putuju morem i unutarnjim plovnim putevima.

Članak 31.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadeseti dan nakon objave u Službenom listu Europske Unije.

Primjenjivati će se od 18. prosinca 2012. godine.

Ova će Uredba biti u cijelosti obvezujuća i direktno će se primjenjivati u državama članicama.

Strasbourg, 24. studeni 2010. godine

Za Europski Parlament

Predsjednik,

J.Buzek