

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

P8_TA(2018)0462

Prawa i obowiązki pasażerów w ruchu kolejowym *I**

Rezolucja ustawodawcza Parlamentu Europejskiego z dnia 15 listopada 2018 r. w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (wersja przekształcona) (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

(Zwykła procedura ustawodawcza – przekształcenie)

(2020/C 363/36)

Parlament Europejski,

- uwzględniając wniosek Komisji przedstawiony Parlamentowi Europejskiemu i Radzie (COM(2017)0548),
 - uwzględniając art. 294 ust. 2 i art. 91 ust. 1 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, zgodnie z którymi wniosek został przedstawiony Parlamentowi przez Komisję (C8-0324/2017),
 - uwzględniając art. 294 ust. 3 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej,
 - uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego z dnia 18 stycznia 2018 r. ⁽¹⁾,
 - po konsultacji z Komitetem Regionów,
 - uwzględniając Porozumienie międzyinstytucjonalne z dnia 28 listopada 2001 r. w sprawie bardziej uporządkowanego wykorzystania techniki przekształcania aktów prawnych ⁽²⁾,
 - uwzględniając pismo Komisji Prawnej z dnia 24 lipca 2017 r. skierowane do Komisji Transportu i Turystyki zgodnie z art. 104 ust. 3 Regulaminu,
 - uwzględniając art. 104 i 59 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki oraz opinię przedstawioną przez Komisję Rynku Wewnętrznego i Ochrony Konsumentów (A8-0340/2018),
- A. mając na uwadze, że konsultacyjna grupa robocza służb prawnych Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji stwierdziła, że wniosek Komisji nie zawiera żadnych zmian merytorycznych innych niż te określone jako takie we wniosku, oraz mając na uwadze, że w odniesieniu do ujednoczenia niezmienionych przepisów wcześniejszych aktów z tymi zmianami wniosek ogranicza się do zwykłego ujednoczenia istniejących tekstów, bez zmiany co do istoty;
1. uchwala poniższe stanowisko w pierwszym czytaniu, biorąc pod uwagę zalecenia konsultacyjnej grupy roboczej służb prawnych Parlamentu Europejskiego, Rady i Komisji;
 2. zwraca się do Komisji o ponowne przekazanie mu sprawy, jeśli zastąpi ona pierwotny wniosek, wprowadzi w nim istotne zmiany lub planuje ich wprowadzenie;
 3. zobowiązuje swojego przewodniczącego do przekazania stanowiska Parlamentu Radzie i Komisji, a także parlamentom narodowym.

⁽¹⁾ Dz.U. C 197 z 8.6.2018, s. 66.

⁽²⁾ Dz.U. C 77 z 28.3.2002, s. 1.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

P8_TC1-COD(2017)0237

Stanowisko Parlamentu Europejskiego przyjęte w pierwszym czytaniu w dniu 15 listopada 2018 r. w celu przyjęcia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../... dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (wersja przekształcona)

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 91 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady ⁽²⁾ wprowadzonych ma być szereg zmian: **Dla w celu zapewnienia lepszej ochrony pasażerów i zachęcenia ich do korzystania w większym stopniu z podróży kolejną, w szczególności przy uwzględnieniu art. 11, 12 oraz 14 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej. Mając na uwadze te zmiany, a także w celu zachowania przejrzystości rozporządzenie to, należy przekształcić zatem dokonać przekształcenia rozporządzenia (WE) nr 1371/2007. [Popr. 1]**
- (2) W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz podniesienie jakości i efektywności kolejowych przewozów pasażerskich, aby zwiększyć udział transportu kolejowego w stosunku do innych środków transportu.
- (3) Pomimo dokonania znacznych postępów na drodze do zapewnienia ochrony konsumentów w Unii nadal konieczne są dalsze usprawnienia systemu ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym, **w szczególności w zakresie odszkodowań w przypadku opóźnień, odwołania połączeń lub szkód materialnych. [Popr. 2]**
- (4) Ponieważ pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy przewozu, prawa pasażera powinny podlegać ochronie.
- (5) Przyznanie tych samych praw pasażerom w ruchu kolejowym korzystającym z połączeń międzynarodowych i połączeń krajowych powinno przyczynić się do podniesienia poziomu ochrony konsumentów **praw pasażerów w Unii, zapewnić równe warunki działania przedsiębiorstwom kolejowym zwłaszcza w odniesieniu do ich dostępu do informacji i zagwarantować pasażerom jednolity poziom odszkodowania w przypadku opóźnienia lub odwołania połączenia. Pasażerowie powinni otrzymać możliwie najbardziej precyzyjne informacje na temat przysługujących im praw. [Popr. 3]**
- (5a) **Niniejsze rozporządzenie nie powinno stanowić przeszkody dla zdolności określania przez państwa członkowskie lub właściwe organy taryf socjalnych dla usług regulowanych obowiązkiem świadczenia usługi publicznej lub usług komercyjnych. [Popr. 4]**

⁽¹⁾ Dz.U. C 197 z 8.6.2018, s. 66.

⁽²⁾ Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- (6) ~~Miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe przewozy pasażerskie mają inny charakter niż przewozy dalekobieżne. Państwom członkowskim należy zatem zezwolić na zwolnienie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych przewozów pasażerskich, które nie są przewozami transgranicznymi w granicach Unii, z wymogu stosowania określonych przepisów dotyczących praw pasażerów. [Popr. 136]~~
- (7) Celem niniejszego rozporządzenia jest poprawa poziomu kolejowych przewozów pasażerskich w Unii. Dlatego też państwa członkowskie powinny tymczasowo mieć możliwość udzielania zwolnień dotyczących połączeń w regionach, gdzie znacząca część połączenia wykonywana jest poza Unią, pod warunkiem że na części połączenia wykonywanego na terytorium tych państw członkowskich zagwarantowano odpowiedni poziom praw pasażerów zgodnie z przepisami prawa krajowego tych państw członkowskich.
- (8) ~~Zwolnienia nie powinny mieć jednak zastosowania do przepisów niniejszego rozporządzenia, które ułatwiają korzystanie z przewozów kolejowych osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się. Ponadto zwolnienia nie powinny mieć zastosowania do przysługujących osobom pragnącym nabyć bilety na podróż koleją praw do nabycia biletów bez niepotrzebnych trudności, do przepisów dotyczących odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów i ich bagaż, do wymogu posiadania przez przedsiębiorstwa kolejowe odpowiedniego ubezpieczenia oraz do wymogu zobowiązującego je do stosowania odpowiednich środków w celu zapewnienia pasażerom osobistego bezpieczeństwa na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu zarządzania ryzykiem. [Popr. 6]~~
- (9) Prawa użytkowników w ruchu kolejowym obejmują otrzymywanie informacji dotyczących ~~połączenia~~ **połączenia tych połączeń i powiązanych z nimi kwestii** zarówno przed podróżą, jak i w jej trakcie. ~~O ile to tylko możliwe, oraz po jej zakończeniu~~ przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów powinni przekazywać te informacje **jak najszybciej z odpowiednim wyprzedzeniem i jak najszybciej lub najpóźniej w momencie rozpoczęcia podróży**. Informacje te należy udostępniać w formatach przystępnych dla osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się **oraz podawać je do wiadomości publicznej. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny dostarczać tych informacji sprzedawcom biletów i innym przedsiębiorstwom kolejowym sprzedającym ich usługi.** [Popr. 7]
- (9a) **Dostęp do danych operacyjnych i taryfowych w czasie rzeczywistym i w warunkach braku dyskryminacji i wykonalności sprawia, że podróże koleją stają się bardziej dostępne dla nowych klientów oraz zapewnia im szerszy zakres możliwości podróży oraz taryf. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny przekazywać sprzedawcom biletów dane operacyjne oraz taryfowe, aby ułatwić podróż koleją. Należy podjąć działania na rzecz umożliwienia pasażerom rezerwowania wspólnych biletów bezpośrednich lub optymalnych pojedynczych podróży koleją.** [Popr. 8]
- (9b) **Promowanie multimodalnych przewozów pasażerskich pomoże osiągnąć cele w dziedzinie klimatu. Dlatego też przedsiębiorstwa kolejowe muszą również informować o połączeniach z innymi środkami transportu, tak by podróżni posiadali wiedzę na ten temat przed dokonaniem rezerwacji dotyczących podróży.** [Popr. 9]
- (9c) **Dobrze rozwinięte systemy multimodalnych przewozów pasażerskich pomogą osiągnąć cele w dziedzinie klimatu. Dlatego przedsiębiorstwa kolejowe powinny również informować o połączeniach z innymi rodzajami transportu, tak by użytkownicy kolei posiadali wiedzę na ten temat przed dokonaniem rezerwacji podróży.** [Popr. 10]
- (10) Bardziej szczegółowe wymagania dotyczące przekazywania informacji o podróży są określone w specyfikacjach technicznych (TSI), o których mowa w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 454/2011 ⁽¹⁾.
- (11) Wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym powinno opierać się na istniejących przepisach prawa międzynarodowego zawartych w załączniku A — Przepisy ujednoczone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r., ze zmianami zawartymi w Protokole wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r. (Protokół z 1999 r.). Pożądaną jest jednak rozszerzenie zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia, tak aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym ruchu kolejowym, ale także pasażerom w krajowym ruchu kolejowym. W dniu 23 lutego 2013 r. Unia przystąpiła do COTIF.

(1) Rozporządzenie Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei (Dz.U. L 123 z 12.5.2011, s. 11).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- (12) Jeśli chodzi o sprzedaż biletów na przewóz osób, państwa członkowskie powinny stosować wszelkie konieczne środki, aby zakazać dyskryminacji ze względu na narodowość lub miejsce zamieszkania, niezależnie od tego, czy dany pasażer przebywa – stale lub czasowo – w innym państwie członkowskim. Środki te powinny obejmować swym zakresem wszystkie ukryte formy dyskryminacji, które – w wyniku zastosowania innych kryteriów, takich jak miejsce zamieszkania bądź lokalizacja fizyczna lub cyfrowa – mogą wywierać ten sam skutek. W świetle rozwoju internetowych platform prowadzących sprzedaż biletów na przewóz osób państwa członkowskie powinny zwracać szczególną uwagę na zapewnienie, by nie dochodziło do dyskryminacji w trakcie uzyskiwania dostępu do internetowych interfejsów lub zakupu biletów. Nie należy jednak ~~automatycznie~~ wykluczać funkcjonowania systemów transportu, w których obowiązują taryfy socjalne, pod warunkiem że ~~są one proporcjonalne~~ i nie są uzależnione od narodowości korzystających z nich osób. [Popr. 11]
- (13) Rosnąca popularność roweru jako środka transportu w całej Unii ma konsekwencje dla ogólnej mobilności i turystyki. Wzrost udziału łączonych podróży koleją i rowerem w strukturze transportu ogranicza wpływ transportu na środowisko. Dlatego też przedsiębiorstwa kolejowe powinny jak najbardziej ułatwiać łączone podróże koleją i rowerem, zwłaszcza ~~poprzez umożliwienie~~ **dzięki zapewnieniu wystarczającej liczby stojaków do przewozu zmontowanych rowerów umieszczonych w specjalnie do tego przeznaczonym miejscu w pociągach pasażerskich wszystkich rodzajów, w tym w pociągach szybkojeźdźnych, dalekobieźdźnych, transgranicznych i lokalnych. Pasażerów należy informować o przestrzeni dostępnej dla rowerów. Wymogi te powinny mieć zastosowanie do wszystkich przedsiębiorstw kolejowych od dnia... [dwa lata po dniu wejścia w życie niniejszego rozporządzenia].** [Popr. 12]
- (14) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny ułatwiać transfer pasażerów w ruchu kolejowym pomiędzy jednym operatorem a innym poprzez zapewnienie, ~~kiedy tylko jest to możliwe~~, wspólnych biletów. [Popr. 13]
- (15) W świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości podróży koleją porównywalnych do tych, jakimi dysponują inni obywatele, należy ustanowić przepisy zakazujące dyskryminacji oraz regulujące udzielanie pomocy podczas podróży. Osoby z niepełnosprawnością oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem mają takie samo jak wszyscy inni obywatele prawo do swobodnego przemieszczania się i niedyskryminacji. Należy między innymi zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się **przystępnych** informacji na temat dostępności przewozów kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego i wyposażenia w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną należy korzystać ~~w razie potrzeby~~ z **odpowiednich** z systemów informacji wizualnej i głosowej. ~~Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat, które pasażerowie ci mogą zrozumieć.~~ Personel powinien być należycie przeszkolony, aby być w stanie zaspakajać potrzeby osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w szczególności przy udzielaniu pomocy. W celu zapewnienia równych warunków podróżowania wspomnianym osobom należy zapewnić **nieodpłatną** pomoc ~~na stacjach oraz w przy wsiadaniu do~~ pociągu, ~~zawsze gdy kursują pociągi, a nie tylko w określonych porach dnia i wsiadaniu z pociągu.~~ [Popr. 14]
- (15a) **W przypadku braku możliwości zakupu biletów na stacji osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się powinny móc kupić bilet w pociągu.** [Popr. 15]
- (16) Postępując zgodnie z **rozporządzeniem Komisji (UE) nr 1300/2014 (TSI) ⁽¹⁾ dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się i z przepisami dyrektywy XXX, gdy uzupełnia ona TSI**, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględnić potrzeby osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Ponadto zgodnie z unijnymi zasadami udzielania zamówień publicznych, w szczególności przepisami dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE ⁽²⁾, należy zapewnić dostępność wszystkich budynków i całego taboru poprzez stopniową eliminację barier fizycznych i przeszkód funkcjonalnych przy zakupie nowego wyposażenia, przeprowadzaniu prac budowlanych lub istotnych prac remontowych. [Popr. 16]

(¹) **Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U. L 356 z 12.12.2014, s. 110).**

(²) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/24/UE z dnia 26 lutego 2014 r. w sprawie zamówień publicznych, uchylająca dyrektywę 2004/18/WE (Dz.U. L 94 z 28.3.2014, s. 65).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- (17) Pożądane jest, aby niniejsze rozporządzenie stworzyło system odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień, powiązany z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejowego, na takiej samej zasadzie jak system międzynarodowy przewidziany w konwencji COTIF, a zwłaszcza w dołączonych do niej przepisach ujednoczonych CIV, odnoszących się do praw pasażerów. **Zakupione bilety powinny podlegać pełnej refundacji.** W przypadku opóźnienia pociągu pasażerskiego przedsiębiorstwa kolejowe powinny wypłacać pasażerom odszkodowanie ~~stanowiące określony procent~~ **w wysokości do 100 %** ceny biletu. [Popr. 17]
- (18) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny być zobowiązane do ubezpieczenia się – lub zawarcia równoważnych umów – od odpowiedzialności wobec pasażerów za wypadki w ruchu kolejowym. Jeżeli państwa członkowskie określają maksymalną kwotę odszkodowania w przypadku śmierci lub szkody na osobie pasażera, kwota ta powinna być przynajmniej równa kwocie określonej w przepisach ujednoczonych CIV. **Państwa członkowskie powinny móc w dowolnym momencie podwyższyć kwotę odszkodowania w przypadku śmierci lub obrażeń odniesionych przez pasażerów.** [Popr. 18]
- (19) Wzmocnione prawa do odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia, utraty połączenia lub odwołania połączenia powinny wpłynąć stymulująco na rynek pasażerskich przewozów kolejowych, z korzyścią dla pasażerów.
- (20) W przypadku opóźnienia pasażerom należy zapewnić możliwość kontynuowania lub zmiany trasy podróży do miejsca docelowego przy zachowaniu porównywalnych warunków podróży. W takim przypadku należy **w szczególności** uwzględnić potrzeby osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się **oraz należy dostarczać odpowiednich informacji.** [Popr. 19]
- (20a) **Interpretacja podróży lub podróży łączonej powinna obejmować wszystkie sytuacje z realistycznym lub obowiązującym minimalnym czasem połączenia w momencie pierwotnej rezerwacji, z uwzględnieniem wszelkich istotnych czynników, takich jak wielkość i lokalizacja odnośnych stacji i platform.** [Popr. 137]
- (21) ~~Przedsiębiorstwo kolejowe nie powinno być jednak zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie dowieść, że opóźnienie powstało w wyniku wystąpienia ekstremalnych warunków pogodowych lub klęski żywiołowej zagrażających bezpiecznemu wykonaniu przewozu. Każde tego rodzaju zdarzenie powinno mieć charakter wyjątkowej katastrofy naturalnej, odbiegającej od normalnych warunków pogodowych o danej porze roku takich jak jesienne burze czy powódzie na obszarach miejskich będące wynikiem pływów lub topnienia śniegu. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny udowodnić, że nie były w stanie przewidzieć ani zapobiec opóźnieniu, nawet gdyby zastosowano wszelkie stosowne środki.~~ [Popr. 20]
- (22) We współpracy z zarządcami infrastruktury i przedsiębiorstwami kolejowymi zarządcy stacji powinni opracować **i podać do wiadomości publicznej** plany postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych, aby zminimalizować skutki poważnych zakłóceń w podróży poprzez zapewnienie odpowiednich informacji i odpowiedniej opieki pasażerom dotkniętym zakłóceniami w podróży. [Popr. 21]
- (23) Niniejsze rozporządzenie nie powinno ograniczać przysługujących przedsiębiorstwom kolejowym, **sprzedawcom biletów, stacjom kolejowym lub zarządcom infrastruktury** praw do dochodzenia **w stosownym przypadku** odszkodowania od dowolnej osoby, w tym od osób trzecich, ~~zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami prawa krajowego~~ **dotyczącego wywiązania się przez nie ze zobowiązań wobec pasażerów wynikających z przepisów niniejszego rozporządzenia.** [Popr. 22]
- (24) Jeżeli państwo członkowskie przyznaje przedsiębiorstwom kolejowym zwolnienie ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia, powinno ono zachęcać przedsiębiorstwa kolejowe, w porozumieniu z organizacjami reprezentującymi pasażerów, do ustanowienia systemu rekompensat i pomocy w przypadku poważnego zakłócenia kolejowych przewozów pasażerskich.
- (25) Pożądane jest również przyznanie ofiarom wypadków i osobom będącym na ich utrzymaniu pomocy finansowej na zaspokojenie ich krótkoterminowych potrzeb w okresie następującym bezpośrednio po wypadku.
- (26) W interesie pasażerów w ruchu kolejowym jest podejmowanie, w porozumieniu z organami publicznymi, odpowiednich działań w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego na stacjach oraz w pociągach.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- (27) Pasażerowie w ruchu kolejowym powinni mieć możliwość złożenia do każdego przedsiębiorstwa kolejowego ~~wykonującego~~, **sprzedawcy biletów, stacji kolejowej lub zarządcy infrastruktury zaangażowanego** dane przewoźcy skargi w zakresie praw i obowiązków ustanowionych niniejszym rozporządzeniem oraz powinni mieć prawo do otrzymania odpowiedzi w rozsądnym terminie. [Popr. 23]
- (28) Przedsiębiorstwa kolejowe oraz zarządzający stacjami powinni określać standardy jakości obsługi w pasażerskich przewozach kolejowych **obejmujące osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej możliwości poruszania się**, podawać je do wiadomości publicznej, zarządzać nimi i je monitorować. [Popr. 24]
- (29) W celu utrzymania wysokiego poziomu ochrony konsumentów w transporcie kolejowym państwa członkowskie należy zobowiązać do wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, których zadaniem jest ściśle monitorowanie stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia oraz ich egzekwowanie na poziomie krajowym. Organy te powinny być w stanie stosować szereg środków egzekucyjnych, **a także zapewniać pasażerom możliwość wiążącego alternatywnego rozstrzygnięcia sporów zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE** ⁽¹⁾. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania do tych organów skarg na domniemane naruszenia niniejszego rozporządzenia, **zaś w uzgodnionych przypadkach – korzystania z internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów utworzonego na mocy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 524/2013/UE** ⁽²⁾. **Należy również zapewnić możliwość składania skarg przez organizacje reprezentujące grupy pasażerów.** W celu zapewnienia skutecznego rozpatrywania tych skarg organy te powinny również współpracować między sobą, **zaś niniejsze rozporządzenie powinno być nadal wymienione w załączniku do rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394** ⁽³⁾. **Każdego roku krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny publikować na swych stronach internetowych sprawozdania zawierające statystyki wyszczególniające liczbę i rodzaj otrzymanych skarg z wyszczególnieniem wyników podjętych w związku z nimi czynności. Ponadto sprawozdania te powinny być udostępniane na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.** [Popr. 25]
- (30) Przetwarzanie danych osobowych powinno przebiegać zgodnie z przepisami prawa Unii dotyczącymi ochrony danych osobowych, a w szczególności zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 ⁽⁴⁾.
- (31) Państwa członkowskie powinny ustanowić sankcje mające zastosowanie w przypadku naruszenia niniejszego rozporządzenia i zapewnić ich stosowanie. Sankcje, które mogą obejmować wypłatę odszkodowania danej osobie, powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające, **a także powinny przewidywać co najmniej minimalną grzywnę lub odsetek rocznych obrotów danego przedsiębiorstwa lub organizacji, w zależności od tego, która kwota jest wyższa.** [Popr. 26]
- (32) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, to jest rozwój kolei w Unii oraz wprowadzenie praw pasażerów, nie mogą być osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze ich osiągnięcie na szczeblu unijnym, Unia może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym samym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.

⁽¹⁾ *Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).*

⁽²⁾ *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygnięcia sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 1).*

⁽³⁾ *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1).*

⁽⁴⁾ *Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).*

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- (33) W celu zapewnienia wysokiego poziomu ochrony pasażerów Komisji należy przekazać uprawnienia do przyjęcia aktów – zgodnie z art. 290 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej – w celu zmiany załączników I, II i III w odniesieniu do przepisów ujednoliconych CIV, minimalnych informacji, które powinny przekazywać przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów, minimalnych norm jakości obsługi, a także w celu dostosowania – w świetle inflacji – kwot pieniężnych, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu. Szczególnie ważne jest, aby w czasie prac przygotowawczych Komisja prowadziła stosowne konsultacje, w tym na poziomie ekspertów, oraz aby konsultacje te prowadzone były zgodnie z zasadami określonymi w Porozumieniu międzyinstytucjonalnym w sprawie lepszego stanowienia prawa z dnia 13 kwietnia 2016 r.⁽¹⁾. W szczególności, aby zapewnić udział na równych zasadach Parlamentu Europejskiego i Rady w przygotowaniu aktów delegowanych, instytucje te otrzymują wszelkie dokumenty w tym samym czasie co eksperci państw członkowskich, a eksperci tych instytucji mogą systematycznie brać udział w posiedzeniach grup eksperckich Komisji zajmujących się przygotowaniem aktów delegowanych.
- (33a) **W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze w celu przyjęcia standardowego unijnego formularza skargi, z którego pasażerowie mogą skorzystać, by ubiegać się o odszkodowanie zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011⁽²⁾. [Popr. 27]**
- (34) Niniejsze rozporządzenie zredagowano z poszanowaniem praw podstawowych i zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, a zwłaszcza w art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób z niepełnosprawnością, wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu. Sądy państw członkowskich muszą stosować niniejsze rozporządzenie w sposób spójny z tymi prawami i zasadami,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

Rozdział I

Przepisy ogólne

Artykuł 1

Przedmiot i cele [Popr. 28]

Niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy mające zastosowanie do transportu kolejowego w celu **zapewnienia skutecznej ochrony pasażerów i zachęcenia ich do podróżowania koleją**, w odniesieniu do następujących kwestii: [Popr. 29]

- braku dyskryminacji między pasażerami w odniesieniu do warunków przewozu **i sprzedaży biletów**; [Popr. 30]
- odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obowiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasażerów oraz za ich bagaż;
- praw przysługujących pasażerom w razie wypadku, który miał miejsce podczas korzystania z przewozów kolejowych i którego wynikiem jest śmierć lub szkoda na osobie pasażera bądź utrata lub uszkodzenie jego bagażu;
- praw pasażerów **i odszkodowania** w przypadku ~~odwołania~~ **zakłóceń, takich jak odwołanie** lub ~~opóźnienia~~ **opóźnienie** pociągu; [Popr. 31]
- minimalnych, **dokładnych i aktualnych** informacji przekazywanych pasażerom **w przystępnej formie, obejmujących zawieranie umów przewozu i wystawianie biletów**; [Popr. 32]

⁽¹⁾ Dz.U. L 123 z 12.5.2016, s. 1.

⁽²⁾ **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję** (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- f) niedyskryminacji i obowiązkowej pomocy **ze strony przeszkolonego personelu** dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się; [**Popr. 33**]
- g) określenia i monitorowania norm jakości obsługi w odniesieniu do połączeń oraz kontroli zagrożeń bezpieczeństwa osobistego pasażerów;
- h) ~~rozpatrywania~~ **właściwych procedur składania i rozpatrywania** skarg; [**Popr. 34**]
- i) ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

Artykuł 2

Zakres stosowania

1. Niniejsze rozporządzenie stosuje się na terenie całej Unii w odniesieniu do podróży i przewozów kolejowych wykonywanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych posiadających licencję wydaną zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE⁽¹⁾.
 2. Z zastrzeżeniem przepisów ust. 4 państwa członkowskie mogą zwolnić następujące przewozy z zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia:
 - a) miejskie, ~~podmiejskie i regionalne~~ kolejowe przewozy pasażerskie, o których mowa w dyrektywie 2012/34/UE, z wyjątkiem przewozów transgranicznych na terenie Unii; [**Popr. 138**]
 - b) międzynarodowe kolejowe przewozy pasażerskie, które w znacznej części – co obejmuje przynajmniej jeden planowy przystanek – wykonywane są poza terytorium Unii, ~~pod warunkiem że na terytorium państwa członkowskiego udzielającego zwolnienia odpowiednio zagwarantowano prawa pasażerów na podstawie odpowiednich przepisów prawa krajowego;~~ [**Popr. 36**]
 - ba) krajowe kolejowe przewozy pasażerskie, w przypadku gdy takie zwolnienie zostało udzielone przez państwa członkowskie zgodnie z rozporządzeniem (WE) nr 1371/2007 na okres maksymalnie 12 miesięcy od dnia... [data wejścia w życie niniejszego rozporządzenia].** [**Popr. 37**]
 3. Państwa członkowskie informują Komisję o zwolnieniach udzielonych na podstawie ust. 2 lit. a) i b) ~~oraz o~~ ~~odpowiedności swoich przepisów krajowych obowiązujących na ich terytorium do celów ust. 2 lit. b) i ba).~~ [**Popr. 38**]
 4. Przepisy art. 5, ~~10~~, 6, 11, 12 i ~~25~~ 17 oraz przepisy rozdziału V stosuje się do wszystkich kolejowych przewozów pasażerskich, o których mowa w ust. 1, w tym do przewozów objętych zwolnieniem zgodnie z ust. 2 lit. a) i ~~b)~~. [**Popr. 39**]
- 4a. Niniejsze rozporządzenie nie ma zastosowania do przewozów, które są obsługiwane wyłącznie ze względu na ich znaczenie historyczne.** [**Popr. 40**]

Artykuł 3

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe określone w art. 3 ust. 1 dyrektywy 2012/34/UE;
- 1a) „przewoźnik” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy;** [**Popr. 41**]

⁽¹⁾ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s. 32).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- 1b) „przewoźnik podwykonawca” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, które nie zawarło umowy przewozu z pasażerem, ale któremu przedsiębiorstwo kolejowe będące stroną umowy powierzyło wykonanie całości lub części przewozu kolejaj; [Popr. 42]
- 2) „zarządca infrastruktury” oznacza zarządcę infrastruktury zdefiniowanego w art. 3 dyrektywy 2012/34/UE;
- 3) „zarządca stacji” oznacza jednostkę organizacyjną w państwie członkowskim, której powierzono zarządzanie stacją kolejową i która może być zarządcą infrastruktury;
- 4) „operator turystyczny” oznacza innego niż przedsiębiorstwo kolejowe organizatora ~~lub punkt sprzedaży detalicznej~~, w rozumieniu art. 3 pkt 8 ~~i 9~~ dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 ⁽¹⁾; [Popr. 43]
- 5) „sprzedawca biletów” oznacza każdego detalicznego sprzedawcę kolejowych usług transportowych, zawierającego umowy przewozu i sprzedającego bilety **i wspólne bilety** w imieniu **co najmniej jednego** przedsiębiorstwa kolejowego lub na własny rachunek; [Popr. 44]
- 5a) „dystrybutor” oznacza detalicznego sprzedawcę kolejowych usług transportowych sprzedającego bilety w imieniu przedsiębiorstwa kolejowego, na którym nie ciąży żadne obowiązki na mocy umowy zawartej między pasażerem a przedsiębiorstwem kolejowym; [Popr. 45]
- 6) „umowa przewozu” oznacza odpłatną lub nieodpłatną umowę o przewóz pomiędzy przedsiębiorstwem kolejowym ~~lub sprzedawcą biletów~~ a pasażerem na wykonanie jednej lub więcej usług transportowych; [Popr. 46]
- 6a) „bilet” oznacza ważny dokument podróży uprawniający pasażera do przejazdu kolejaj, bez względu na formę tego dokumentu – bilet papierowy, bilet elektroniczny, karta elektroniczna lub karta podróżna; [Popr. 47]
- 6b) „podróż łączona” oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia więcej niż jednej umowy przewozu dotyczącej wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych obsługiwanych przez jedno przedsiębiorstwo kolejowe lub większą liczbę tych przedsiębiorstw; [Popr. 48]
- 7) „rezerwacja” oznacza potwierdzenie na papierze lub w formie elektronicznej uprawniające do przewozu z zastrzeżeniem wcześniej potwierdzonych uzgodnień przewozowych w odniesieniu do danej osoby;
- 8) „wspólny bilet” oznacza bilet lub **odrębne** bilety będące dowodem zawarcia pojedynczej umowy przewozu ~~dotyczącej~~ **lub kilku umów przewozu dotyczących** wykonania następujących po sobie przewozów kolejowych obsługiwanych przez jedno przedsiębiorstwo kolejowe lub większą liczbę tych przedsiębiorstw, **zakupione od tego samego sprzedawcy biletów, operatora turystycznego lub przedsiębiorstwa kolejowego na podróż między stacją początkową a stacją końcową**; [Popr. 49]
- 9) „przewóz” oznacza usługę kolejowego przewozu pasażerskiego wykonywaną między stacjami lub przystankami kolejowymi zgodnie z rozkładem;
- 10) „podróż” oznacza przewóz pasażera między stacją początkową a stacją ~~kończącą~~ **kończącą** na podstawie pojedynczej umowy ~~przewozu~~; [Popr. 50]
- 11) „krajowe kolejowe przewozy pasażerskie” oznaczają kolejowe przewozy pasażerskie, podczas których pasażer nie przekracza granicy państwa członkowskiego;
- 12) „międzynarodowe kolejowe przewozy pasażerskie” oznaczają międzynarodowe kolejowe przewozy pasażerskie zdefiniowane w art. 3 pkt 5 dyrektywy 2012/34/UE;

(1) Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- 13) „opóźnienie” oznacza różnicę między zaplanowanym czasem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu do docelowej stacji końcowej;
- 13a) **„przyjazd” oznacza moment, w którym pociąg znajduje się na peronie docelowym, jego drzwi są otwarte i dozwolone jest wysiadanie z pociągu; [Popr. 51]**
- 14) „abonament” lub „bilet okresowy” oznacza bilet na nieograniczoną liczbę przejazdów, umożliwiający uprawnionemu posiadaczowi przejazdy koleją na określonej trasie lub w określonej sieci w określonym czasie;
- 15) „utracone połączenie” oznacza sytuację, w której **niezależnie czy w ramach jednej umowy przewozu, czy nie**, pasażer spóźni się na kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży **lub podróży łączonej** w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszego połączenia lub wcześniejszych połączeń; **[Popr. 139]**
- 16) „osoba z niepełnosprawnością” oraz „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” oznacza każdą osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej, które to upośledzenie w zetknięciu z różnymi barierami może utrudniać tym osobom korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami, lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona ~~na skutek wieku~~; **[Popr. 53]**
- 17) „ogólne warunki przewozu” oznaczają warunki przedsiębiorstwa kolejowego w postaci ogólnych warunków umów lub taryf prawnie obowiązujących w każdym państwie członkowskim, które z chwilą zawarcia umowy o przewóz stają się jej integralną częścią;
- 18) „pojazd” oznacza pojazd silnikowy lub przyczepę przewożoną przy okazji przewozu pasażerów;
- 19) „przepisy ujednoczone CIV” oznaczają Przepisy ujednoczone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV), określone w załączniku A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF).

Rozdział II

Umowa przewozu, informacje oraz bilety

Artykuł 4

Umowa przewozu

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, zawieranie i sposób realizacji umowy przewozu oraz dostarczanie informacji i wystawianie biletów podlegają przepisom załącznika I tytuł II oraz tytuł III.

Artykuł 5

Niedyskryminacyjne warunki umowy przewozu

~~Bez uszczerbku dla~~ **Z zastrzeżeniem** taryf socjalnych przedsiębiorstwa kolejowe, **operatorzy turystyczni** lub sprzedawcy biletów oferują **umowy przewozu**, warunki ~~umowne~~ **sprzedaży biletów** i taryfy ogółowi społeczeństwa **oraz sprzedają bilety i wspólne bilety oraz przyjmują rezerwacje pasażerów zgodnie z art. 10 niniejszego rozporządzenia** bez stosowania bezpośredniej lub pośredniej dyskryminacji ze względu na narodowość bądź miejsce zamieszkania ~~końcowego pasażera~~ klienta lub miejsce prowadzenia działalności przedsiębiorstwa kolejowego, **operatora turystycznego** bądź sprzedawcy biletów na terenie Unii **lub ze względu na sposób, w jaki pasażerowie nabyli bilet.** **[Popr. 55]**

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 6

Rowery

~~Pasażerom przysługuje prawo przewozu rowerów w pociągu, w odpowiednich przypadkach za rozsądną opłatą. Pasażerowie zobowiązani są nadzorować swoje rowery podczas podróży oraz dopilnować, by nie powodowały niedogodności tym w pociągach kolei dużych prędkości, pociągach szybkojeźdźczych, dalekobieźnych, transgranicznych i lokalnych. Wszystkie nowe lub szkody dla innych pasażerów, sprzętu ułatwiającego poruszanie się, bagażu lub operacji kolejowych. Przewozu rowerów można odmówić lub go ograniczyć ze względów bezpieczeństwa lub względów operacyjnych, pod warunkiem że zmodernizowane pociągi pasażerskie muszą, najpóźniej do dnia... [dwa lata od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia], posiadać wyraźnie wskazaną wyznaczoną przestrzeń do przewozu zmontowanych rowerów oferującą co najmniej osiem miejsc.~~ Przedsiębiorstwa kolejowe, sprzedawcy biletów, operatorzy turystyczni oraz, w stosownych przypadkach, zarządcy stacji ~~informują~~ **informują** pasażerów, **najpóźniej w momencie zakupu biletu**, o warunkach takiej odmowy lub takiego ograniczenia zgodnie ~~z~~ **przewozu rowerów na wszystkich trasach**, z rozporządzeniem (UE) nr 454/2011. [Popr. 56]

Artykuł 7

Wykluczenie wyłączeń i ograniczeń

1. Zobowiązania wobec pasażerów wynikające z niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu lub wyłączeniu, zwłaszcza na mocy klauzuli derogacyjnej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu. **Wszelkie warunki umowne, których celem jest bezpośrednio lub pośrednio uchylene praw wynikających z niniejszego rozporządzenia, odstępowanie od nich lub ich ograniczenie, nie są wiążące dla pasażerów.** [Popr. 57]
2. Przedsiębiorstwa kolejowe, **operatorzy turystyczni lub sprzedawcy biletów** mogą oferować pasażerom warunki umowne, które są korzystniejsze od **warunków** określonych w niniejszym rozporządzeniu. [Popr. 58]

Artykuł 8

Obowiązek informowania o zaprzestaniu wykonywania przewozów

~~Przedsiębiorstwa kolejowe lub, w razie potrzeby, właściwe organy odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej podają do wiadomości publicznej, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, w tym w formatach przystępnych dla osób z niepełnosprawnością zgodnie z wymogami dostępności ustanowionymi w dyrektywie XXX⁽¹⁾, decyzje o zaprzestaniu XXX³¹ i w rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014, propozycje dotyczące zaprzestania lub znacznego ograniczenia – na stałe lub czasowo – wykonywania przewozów, z odpowiednim wyprzedzeniem przed ich wejściem w życie, i dbają o to, by propozycje te były przedmiotem konstruktywnych i odpowiednich konsultacji z zainteresowanymi stronami, zanim zostaną wdrożone.~~ [Popr. 59]

Artykuł 9

Informacje dotyczące podróży

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, **operatorzy turystyczni** oraz sprzedawcy biletów **we własnym imieniu lub** w imieniu jednego lub kilku przedsiębiorstw kolejowych udzielają pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część I, w odniesieniu do podróży objętych umowami przewozu oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe. Sprzedawcy biletów, którzy oferują umowy przewozu we własnym imieniu, oraz operatorzy turystyczni dostarczają tych informacji, jeżeli są one dostępne. **W celu zapewnienia zgodności z niniejszym rozporządzeniem przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają tych informacji sprzedawcom biletów i innym przedsiębiorstwom kolejowym sprzedającym ich usługi.** [Popr. 60]

⁽¹⁾ Dyrektywa XXX w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych państw członkowskich w odniesieniu do wymogów dostępności produktów i usług (europejski akt w sprawie dostępności) (Dz.U. L [...] z [...], s. [...]).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz, w ~~miarę możliwości~~ **stosownym przypadku**, sprzedawcy biletów dostarczają pasażerowi w trakcie podróży, w tym na stacjach przesiadkowych, przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część II. **W celu zapewnienia zgodności z niniejszym rozporządzeniem przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają tych informacji sprzedawcom biletów i innym przedsiębiorstwom kolejowym sprzedającym ich usługi.** [Popr. 61]

3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, dostarczane są ~~w najbardziej odpowiedniej formie, w tym przez przedsiębiorstwa kolejowe, operatorów turystycznych i sprzedawców biletów pasażerom~~ z wykorzystaniem **łatwo dostępnych, powszechnie używanych i w odniesieniu do ust. 2 podających informacje na bieżąco** najnowszych technologii komunikacyjnych, ~~w miarę możliwości na piśmie, w celu udzielenia pasażerom wszystkich informacji wymaganych na mocy załącznika II do niniejszego rozporządzenia.~~ Szczególną uwagę poświęca się zapewnieniu, aby informacje te były dostępne dla osób z niepełnosprawnością zgodnie z wymogami dostępności ustanowionymi w dyrektywie XXX i, rozporządzeniu (UE) nr 454/2011 **i w rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014. Należy wyraźnie informować o dostępności formatów przystępnych dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się.** [Popr. 62]

4. **Przedsiębiorstwa kolejowe**, zarządcy stacji i zarządcy infrastruktury udostępniają ~~przedsiębiorstwom kolejowym i sprzedawcom biletów~~ **publicznie** dane w czasie rzeczywistym dotyczące pociągów, w tym pociągów obsługiwanych przez inne przedsiębiorstwa kolejowe, w ~~sposób niedyskryminujący~~ **czasie rzeczywistym, tak by wyeliminować wszelką dyskryminację w stosunku do pasażerów.** [Popr. 63]

4a. Przedsiębiorstwa kolejowe we współpracy z zarządcami infrastruktury podają w rozkładach jazdy informacje o dostępnych połączeniach kolejowych i stacjach. [Popr. 64]

Artykuł 10

Dostępność biletów, wspólnych biletów i rezerwacji

1. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów oferują bilety oraz, ~~w miarę możliwości~~, wspólne bilety i rezerwacje. ~~Dokładają oni wszelkich starań, aby oferować wspólne bilety,~~ w tym na podróże transgraniczne **lub podróże pociągiem nocnym** oraz podróże odbywane pociągami więcej niż jednego przedsiębiorstwa kolejowego. [Popr. 65]

2. Bez uszczerbku dla ust. 3 i 4 przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów dystrybuują wśród pasażerów bilety za pośrednictwem przynajmniej jednego z następujących sposobów sprzedaży:

a) w kasach biletowych lub w automatach biletowych;

b) za pośrednictwem telefonu, internetu lub jakichkolwiek innych, powszechnie dostępnych technologii informacyjnych;

c) w pociągach.

Państwa członkowskie **Właściwe organy, o których mowa w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1370/2007** ⁽¹⁾, mogą zobowiązać przedsiębiorstwa kolejowe do oferowania biletów na przewozy wykonywane w ramach umów o świadczenie usług publicznych za pośrednictwem więcej niż jednego punktu sprzedaży.

3. Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają możliwość nabycia w pociągu biletów na dany przewóz, chyba że możliwość taka jest ograniczona albo wyłączona **ze z odpowiednio uzasadnionych** względów bezpieczeństwa lub zwalczania nadużyć, z powodu obowiązku wcześniejszej rezerwacji lub z uzasadnionych względów handlowych, **w tym z powodu ograniczeń dostępności przestrzeni lub miejsc.** [Popr. 67]

⁽¹⁾ **Rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70 (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 1).**

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

4. Jeżeli na stacji początkowej nie ma kasy ani automatu biletowego, pasażerowie muszą zostać poinformowani na stacji o:
 - a) możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu telefonicznie, za pośrednictwem internetu lub w pociągu;
 - b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe.
5. Jeżeli na stacji początkowej nie ma kasy biletowej ani automatu biletowego, ~~osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się~~ **lub jakiegokolwiek innej możliwości wcześniejszego zakupu biletów, pasażerom** umożliwia się zakup biletu w pociągu bez dopłaty. [Popr. 68]
6. Jeżeli pasażer otrzyma odrębne bilety na jedną podróż **lub podróż łączoną** obejmującą następujące po sobie przewozy kolejowe wykonywane przez jedno przedsiębiorstwo kolejowe lub większą ich liczbę, przysługujące mu prawa do informacji, pomocy, opieki i odszkodowania są równoważne prawom przysługującym na podstawie wspólnego biletu i obejmują całą podróż **lub podróż łączoną** od stacji początkowej do miejsca przeznaczenia, chyba że pasażera wyraźnie poinformowano na piśmie inaczej. W tej informacji wskazuje się zwłaszcza, że w przypadku utraty połączenia pasażerowi nie będzie przysługiwać pomoc ani odszkodowanie w oparciu o całkowitą długość podróży. Ciężar udowodnienia, że wspomnianą informację przekazano, spoczywa na przedsiębiorstwie kolejowym, jego przedstawicielu, operatorze turystycznym lub sprzedawcy biletów. [Popr. 140]

Artykuł 10a

Dostarczania informacji o transporcie za pośrednictwem interfejsów programowania aplikacji

1. *Przedsiębiorstwa kolejowe w sposób niedyskryminacyjny udostępniają wszystkie informacje związane z podróżą, w tym informacje operacyjne w czasie rzeczywistym dotyczące rozkładów jazdy i taryf, o których mowa w art. 9, za pośrednictwem interfejsów programowania aplikacji.*
2. *Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają operatorom turystycznym, sprzedawcom biletów i innym przedsiębiorstwom kolejowym sprzedającym ich przewozy niedyskryminacyjny dostęp do systemów rezerwacji za pośrednictwem API, tak by mogli oni zawierać umowy przewozu i wystawiać bilety, wspólne bilety i rezerwacje, w taki sposób, aby udostępniać najbardziej optymalne i efektywne pod względem kosztów podróże, w tym w podróże transgraniczne.*
3. *Przedsiębiorstwa kolejowe dopilnowują, aby specyfikacje techniczne dotyczące API były dobrze udokumentowane i ogólnie dostępne nieodpłatnie. API korzystają z otwartych standardów, powszechnie używanych protokołów i formatów przeznaczonych do odczytu maszynowego w celu umożliwienia interoperacyjności.*
4. *Przedsiębiorstwa kolejowe dopilnowują, aby z wyjątkiem sytuacji nagłych wszelkie zmiany w specyfikacjach technicznych ich API były udostępniane operatorom turystycznym i sprzedawcom biletów możliwie najszybciej, lecz nie później niż trzy miesiące przed wprowadzeniem zmiany. Nagłe sytuacje są dokumentowane, a dokumentacja jest udostępniana właściwym organom na ich żądanie.*
5. *Przedsiębiorstwa kolejowe dopilnowują, aby dostęp do API był niedyskryminacyjny, miał ten sam poziom dyspozycyjności i wydajności, łącznie ze wsparciem, dostępem do całej dokumentacji, standardów, protokołów i formatów. Operatorzy turystyczni i sprzedawcy biletów nie są dyskryminowani w porównaniu z przedsiębiorstwami kolejowymi.*
6. *API są ustanawiane zgodnie z rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/1926⁽¹⁾. [Popr. 70]*

⁽¹⁾ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/1926 z dnia 31 maja 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do świadczenia ogólnounijnych usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych (Dz.U. L 272 z 21.10.2017, s. 1).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW KOLEJOWYCH ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ

Artykuł 11

Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału i bez uszczerbku dla mających zastosowanie przepisów krajowych przyznających pasażerom prawo do odszkodowania, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego wobec pasażerów oraz za ich bagaż regulowana jest przepisami załącznika I tytuł IV rozdziału I, III i IV oraz tytuł VI i VII.

Artykuł 12

Ubezpieczenie i pokrycie odpowiedzialności w przypadku śmierci pasażera lub szkody na jego osobie

Przedsiębiorstwo kolejowe musi być odpowiednio ubezpieczone zgodnie z art. 22 dyrektywy 2012/34/UE oraz w oparciu o ocenę ryzyka, na jakie jest narażone, lub dysponować równoważnym zabezpieczeniem w zakresie jego odpowiedzialności wynikającej z niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 13

Zaliczki

1. W przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębiorstwo kolejowe, zgodnie z art. 26 ust. 5 załącznika I, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż piętnaście dni od ustalenia tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłaca zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, proporcjonalnie do odniesionej szkody.
2. Bez uszczerbku dla przepisów ust. 1 zaliczka w razie śmierci nie może być niższa niż 21 000 EUR na pasażera.
3. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności i może być potrącona z kolejnych kwot wypłacanych na podstawie niniejszego rozporządzenia, ale nie podlega zwrotowi — z wyjątkiem przypadków, gdy szkoda powstała na skutek zaniedbania ze strony pasażera lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie była uprawniona do odszkodowania.

Artykuł 14

Kwestionowanie odpowiedzialności

Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za uszkodzenia ciała doznane przez przewożonego przez siebie pasażera, podejmuje ono wszelkie racjonalne starania w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszkodowania od osób trzecich.

ROZDZIAŁ IV

OPÓŹNIENIA, UTRATA POŁĄCZEŃ ORAZ ODWOŁANIA POCIĄGÓW

Artykuł 15

Odpowiedzialność za opóźnienie, utratę połączeń i odwołanie pociągu

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów regulowana jest postanowieniami załącznika I tytuł IV rozdział II.

Artykuł 16

Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy

1. W przypadku gdy istnieją ~~uzasadnione~~ powody, aby przypuszczać – w momencie odjazdu, albo w przypadku utraty połączenia w trakcie podróży ~~na podstawie wspólnego biletu~~ – że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia **w ramach podróży między stacją początkową a stacją końcową** przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu **lub połączenie zostanie anulowane**, pasażer otrzymuje natychmiast ~~wyбір pomiędzy jednym~~ **możliwość wyboru jednego** z następujących świadczeń: [Popr. 71]

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- a) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie. Zwrot jest dokonywany na takich samych warunkach jak wypłata odszkodowania, o którym mowa w art. 17;
- b) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu **i bez dodatkowych kosztów**, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie, **w tym w przypadku utraty połączenia z powodu opóźnienia lub odwołania pociągu na wcześniejszym etapie podróży pasażera. W takim przypadku pasażer może korzystać z kolejnego połączenia dostępnego do miejsca przeznaczenia, nawet jeśli nie posiada na nie rezerwacji lub jeśli następnym pociąg jest obsługiwany przez inne przedsiębiorstwo kolejowe.** [Popr. 72]
- c) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera, **lecz nie później niż miesiąc po przywróceniu usługi.** [Popr. 73]

2. Do celów ust. 1 lit. b) porównywalna zmieniona trasa może być obsługiwana przez dowolne przedsiębiorstwo kolejowe oraz może obejmować przewóz w wyższej klasie lub przewóz z wykorzystaniem zastępczych środków transportu **lądowego** bez generowania dodatkowych kosztów dla pasażera. Przedsiębiorstwa kolejowe podejmują racjonalne starania, aby uniknąć dodatkowych połączeń przesiadkowych. Łączny czas podróży z wykorzystaniem zastępczych środków transportu na odcinku podróży, którego nie ukończono zgodnie z planem, musi być porównywalny do planowego czasu pierwotnej podróży. Pasażerom nie oferuje się podróży środkami transportu niższej klasy, chyba że takie środki transportu stanowią jedyny dostępny sposób pokonania zmienionej trasy. [Popr. 74]

3. Podmioty świadczące przewozy na zmienionej trasie ~~zwracają szczególną uwagę na zapewnienie~~ **zapewniają** osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się ~~porównywalnego poziomu~~ **porównywalny poziom pomocy i** dostępności ~~zastępczych środków~~ **proponując zastępcze środki** transportu. **Te zastępcze środki transportu mogą być wspólne dla wszystkich pasażerów lub mogą sprowadzać się, w zależności od decyzji przewoźnika, do indywidualnego środka transportu, dostosowanego do specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się.** [Popr. 75]

Artykuł 17

Odszkodowanie

1. ~~Nie tracąc prawa~~ **Utrzymując prawo** do przewozu, pasażer może zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym **na bilecie lub biletach odpowiadających pojedynczej** w umowie przewozu miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów ~~biletu~~ zgodnie z art. 16. Minimalna kwota odszkodowania wynosi:

- a) ~~25%~~ **50 %** ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do ~~119~~ **90** minut;
- b) ~~50%~~ **75 %** ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego ~~120~~ **od 91** minut ~~lub więcej.~~ **do 120 minut;**

ba) 100 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 121 minut lub więcej. [Popr. 76]

2. Przepisy ust. 1 stosuje się również do pasażerów, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy. Jeżeli pasażerowie ci napotykają ~~na~~ powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie ważności abonamentu, **karty zniżkowej** lub biletu okresowego, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami ~~przyznawania~~ **przyznawania** odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe. Warunki te określają kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania. Jeżeli opóźnienia nieprzekraczające 60 minut występują wielokrotnie w okresie ważności abonamentu lub biletu okresowego, opóźnienia te sumuje się, a pasażerom wypłaca się odszkodowanie zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwo kolejowe. **przewidzianymi w ust. 1 lit. a), b) i ba).** [Popr. 77]

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

3. Odszkodowanie za **odwołanie lub** opóźnienie oblicza się w stosunku do pełnej ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za **odwołany lub** opóźniony przewóz. Gdy umowa przewozu dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie **odwołanie lub** za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej obliczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za bilet. W analogiczny sposób cena biletu **odwołany lub** na opóźniony przewóz wykonywany na podstawie każdej innej formy umowy przewozu, która pozwala na przejazd na kilku kolejnych odcinkach trasy, obliczana jest proporcjonalnie do pełnej ceny biletu. [Popr. 78]
4. Przy obliczaniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza terytorium Unii.
5. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej na wniosek pasażera.
6. Kwota zwrotu ceny biletu nie jest pomniejszana o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość progu nie przekracza ~~4 EUR~~ **5 EUR** na jeden bilet. [Popr. 79]
7. ~~Pasażerowi~~ **Pasażerom** nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli ~~został poinformowany~~ **zostali poinformowani** o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie powstałe w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut. [Popr. 80]
8. ~~Przedsiębiorstwo kolejowe nie jest zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie dowieść, że opóźnienie powstało w wyniku wystąpienia ekstremalnych warunków pogodowych lub klęski żywiołowej zagrażających bezpiecznemu wykonaniu przewozu i nie można byłoby go przewidzieć ani mu zapobiec, nawet gdyby zastosowano wszelkie stosowne środki.~~ [Popr. 81]

Artykuł 18

Pomoc

1. W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pasażerowie są informowani o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe ~~bądź sprzedawcę,~~ **sprzedawców** biletów lub przez zarządcę stacji, **zgodnie z art. 9**, niezwłocznie po pojawieniu się takiej informacji. [Popr. 83]
2. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust. 1, ponad 60 minut pasażerom oferuje się także nieodpłatnie:
 - a) posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone, z uwzględnieniem kryteriów takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt;
 - b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy albo jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy, **przy czym odpowiednio uwzględnia się wymogi dostępności dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz potrzeby zwierzęcia asystującego posiadającego certyfikat**; [Popr. 84]
 - c) o ile jest to fizycznie możliwe, transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie.
3. Jeżeli połączenie kolejowe nie może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej zastępczy transport pasażerów.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

4. Na żądanie pasażera przedsiębiorstwa kolejowe zaświadczyć **Przedsiębiorstwa kolejowe proponują zainteresowanym pasażerom zaświadczenie** na ich bilecie lub w inny sposób, że, zależnie od sytuacji, połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo połączenie zostało odwołane. **Zaświadczenie to ma zastosowanie w związku z przepisami określonymi w art. 17, pod warunkiem że pasażer posiadający abonament lub bilet okresowy udowodni, że podróżował korzystając z odnośnego połączenia.** [Popr. 85]

5. Stosując ust. 1, 2, 3 i 4, wykonujące przewóz przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz, osób im towarzyszących **i/lub zwierząt towarzyszących posiadających certyfikat.** [Popr. 86]

6. Oprócz obowiązków nałożonych na przedsiębiorstwa kolejowe na mocy art. 13a ust. 3 dyrektywy 2012/34/UE zarządca stacji kolejowej obsługującej w ujęciu rocznym średnio co najmniej 10 000 pasażerów dziennie zapewnia, aby funkcjonowanie państwa członkowskie, przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji oraz działalność przedsiębiorstw kolejowych oraz zarządców i zarządcy infrastruktury podlegały koordynacji **współpracują** w oparciu o odpowiedni plan celu zapewnienia, aby plan postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych umożliwiając przygotowanie się do możliwości wystąpienia poważnych zakłóceń i znacznych opóźnień skutkujących utknięciem dużej liczby pasażerów na danej stacji. Plan musi zapewniać udzielanie pasażerom, którzy nie mogą kontynuować podróży z powodu zakłóceń, odpowiedniej pomocy i informacji, w tym w przystępnych formatach zgodnie z wymogami dostępności określonymi w dyrektywie XXX. Na żądanie zarządcy stacji udostępnia plan i wszelkie jego zmiany krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów lub innemu organowi wskazanemu przez państwo członkowskie. Zarządcy stacji kolejowych obsługujących w ujęciu rocznym średnio mniej niż 10 000 pasażerów dziennie podejmują odpowiednie starania w celu koordynacji użytkowników stacji oraz udzielania we wspomnianych sytuacjach pomocy, o których mowa w art. 13a ust. 3 dyrektywy 2012/34/UE, zawierają wymogi dotyczące dostępności systemów ostrzegania i informacji pasażerom, którzy nie mogą kontynuować podróży z powodu zakłóceń. [Popr. 87]

Artykuł 19

Prawo do dochodzenia roszczeń

~~W przypadku wypłaty przez przedsiębiorstwo kolejowe odszkodowania lub wypełnienia przez nie swoich innych zobowiązań zgodnie z niniejszym rozporządzeniem żadnego przepisu niniejszego rozporządzenia lub prawa krajowego nie można interpretować jako ograniczającego przysługujące temu przedsiębiorstwu prawo do dochodzenia rekompensaty poniesionych kosztów od dowolnej osoby, w tym od osób trzecich, zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami prawa. W szczególności niniejsze rozporządzenie w żaden sposób nie ogranicza przysługującego przedsiębiorstwu kolejowemu prawa dochodzenia zwrotu kosztów od osoby trzeciej, z którą łączy je umowa i która przyczyniła się do wystąpienia zdarzenia prowadzącego do powstania roszczenia o odszkodowanie lub innych zobowiązań. Żadnego przepisu niniejszego rozporządzenia nie można interpretować jako ograniczającego prawo osoby trzeciej innej niż pasażer, z którą przedsiębiorstwo kolejowe zawarło umowę, do dochodzenia zwrotu kosztów lub odszkodowania od przedsiębiorstwa kolejowego zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami prawa.~~ [Popr. 88]

ROZDZIAŁ V

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBY O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Artykuł 20

Prawo do przewozu

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym osoby im towarzyszące. W zasadach tych dopuszcza się, by pasażerowi towarzyszył pies towarzyszący **bezpłatnie towarzyszyło zwierzę towarzyszące posiadające certyfikat lub osoba towarzysząca, jeżeli niezależna mobilność nie jest możliwa,** zgodnie z odnośnymi przepisami krajowymi **oraz gwarantuje się, tam, gdzie to możliwe, natychmiastowy charakter transportu kolejowego dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.** [Popr. 89]

2. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu do przewozów, o których mowa w ust. 1.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 20a

Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji zapewniają również, stosując TSI dla osób o ograniczonej możliwości poruszania się, dostępność stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. [Popr. 90]

Artykuł 21

Informacja dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

1. Na żądanie, zarządca ~~stacji~~ **stacji**, przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny udzielają osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji, w tym w przystępnych formatach zgodnie z wymogami dostępności określonymi w rozporządzeniu (UE) nr 454/2011 i dyrektywie XXX **oraz w rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014**, o dostępności stacji i związanych z nią obiektów, przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 20 ust. 1, oraz informują osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się o udogodnieniach w pociągu. **[Popr. 91]**

2. Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny korzysta ze zwolnienia, o którym mowa w art. 20 ust. 2, na żądanie informuje on na piśmie w terminie pięciu dni roboczych zainteresowane osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się o przyczynach odmowy dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu, lub żądania, aby towarzyszyła jej inna osoba. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny ~~podjął racjonalne starania, aby zaoferować~~ **proponują** danej osobie alternatywny wariant podróży, uwzględniający jej potrzeby w zakresie dostępności. **[Popr. 92]**

Artykuł 22

Pomoc na stacjach kolejowych

1. Osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządca stacji lub przedsiębiorstwo kolejowe bądź oba te podmioty zapewniają nieodpłatnie pomoc w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, w ramach przejazdu, na który zakupiły bilet, bez uszczerbku dla zasad dostępu ustanowionych na mocy art. 20 ust. 1. **Rezerwacja pomocy zawsze jest dokonywana bez dopłaty, niezależnie od użytego kanału komunikacji. [Popr. 93]**

2. W przypadku braku personelu **towarzyszącego w pociągu lub personelu** na stacji przedsiębiorstwo kolejowe ~~lub i~~ zarządca stacji ~~podjął~~ **podjął** wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się dostępu do podróży pociągiem **zgodnie z wymogami w zakresie dostępności określonymi w dyrektywie XXX [europejski akt w sprawie dostępności] i rozporządzeniem (UE) nr 454/2011. [Popr. 94]**

3. Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji zapewnia prezentację łatwo dostępnej informacji, w tym w przystępnych formatach zgodnie z wymogami dostępności określonymi w dyrektywie XXX **XXX i rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014**, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 20 ust. 1, dotyczącej najbliższej stacji, na której obecny jest personel, oraz bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. **[Popr. 95]**

4. ~~Pomoc musi być dostępna na stacjach przez cały czas, gdy wykonywane są przewozy kolejowe. [Popr. 96]~~

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 23

Pomoc w pociągu

1. Bez uszczerbku dla zasad dostępu, o których mowa w art. 20 ust. 1, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie z niepełnosprawnością oraz osobie o ograniczonej możliwości poruszania się nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.
2. W przypadku braku personelu towarzyszącego w pociągu przedsiębiorstwo kolejowe ~~podejmuje racjonalne starania w celu zapewnienia~~ **umożliwia jednak** osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się ~~dostęp do podróży~~ **podróż** pociągiem. [Popr. 97]
3. ~~Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaofiarowania pomocy osobie~~ **Osobie** z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się **należy udzielić pomocy**, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ~~ruchowej~~ **lub ograniczenia poruszania się** utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług. [Popr. 98]
4. ~~Pomoc musi być dostępna na w pociągach przez cały czas, gdy wykonywane są przewozy kolejowe.~~ [Popr. 99]

Artykuł 24

Warunki udzielania pomocy

Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą w celu **nieodpłatnego** udzielania pomocy osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zgodnie z art. 20 i 21 oraz zgodnie z poniższymi literami: [Popr. 100]

- a) pomoc **na stacji** zapewniana jest **w czasie wykonywania przewozów kolejowych** pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na ~~48~~ **12** godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. **Na stacjach, gdzie ruch przekracza 10 000 pasażerów dziennie, nie jest konieczne powiadomienie przed podróżą, jednak osoba, która potrzebuje pomocy, musi znajdować się na odpowiedniej stacji przynajmniej 30 minut przed odjazdem pociągu. Na stacjach, gdzie ruch przekracza wynosi od 2 000 do 10 000 pasażerów dziennie, czas powiadomienia obniża się do maksymalnie trzech godzin.** Jeżeli bilet lub bilet okresowy pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych etapów podróży. Takie powiadomienie przekazuje się wszystkim pozostałym przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji zaangażowanym w realizację podróży danej osoby; [Popr. 101]
- b) przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów oraz operatorzy turystyczni podejmują wszystkie działania konieczne dla przyjęcia powiadomień;
- c) jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba z niepełnosprawnością oraz osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła odbyć podróż;
- d) bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odniesieniu do obszarów poza terenem stacji zarządca stacji lub inna upoważniona osoba wyznacza punkty w granicach stacji kolejowej i poza nią, w których osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mogą zgłaszać swoje przybycie na stację oraz w razie potrzeby poprosić o pomoc;
- e) pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świadczących taką pomoc. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. ~~Jeżeli nie został określony konkretny termin stawienia się osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.~~ [Popr. 102]

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 25

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, inny specjalistyczny sprzęt lub urządzenia wspomagające

1. Jeżeli przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji spowodują utratę albo uszkodzenie wózków inwalidzkich, innego sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających oraz ~~psów~~ **zwierząt** towarzyszących **posiadających certyfikat** wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą odpowiedzialność za tę utratę lub uszkodzenie oraz **możliwie jak najszybciej** wypłacają z tego tytułu odszkodowanie. [Popr. 103]
2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, **jest wypłacane terminowo** i stanowi równowartość **całkowitego** kosztu zastąpienia **na podstawie rzeczywistej wartości** lub **całkowitego kosztu** naprawy **wózka inwalidzkiego**, sprzętu lub urządzeń, które utracono lub które uległy uszkodzeniu, **bądź kosztu utraty posiadającego certyfikat psa towarzyszącego lub doznanych przez niego obrażeń. Odszkodowanie musi również obejmować koszt czasowego zastąpienia w razie naprawy, jeżeli takie koszty są ponoszone przez pasażera.** [Popr. 104]
3. W razie potrzeby przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji podejmują niezwłocznie wszelkie racjonalne starania, by zapewnić tymczasowy zastępczy specjalistyczny sprzęt lub tymczasowe zastępcze urządzenia wspomagające, które w miarę możliwości mają cechy techniczne i funkcjonalne równoważne cechom sprzętu lub urządzeń, które utracono lub które uległy uszkodzeniu. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zezwala się na zachowanie tymczasowego sprzętu zastępczego lub tymczasowych urządzeń zastępczych do momentu wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1 i 2.

Artykuł 26

Szkolenia personelu

Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji:

- a) zapewniają, aby wszyscy ~~członkowie personelu~~ **pracownicy**, w tym osoby zatrudnione przez wszelkie inne strony zaangażowane w świadczenie usług, którzy udzielają bezpośredniej pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, **zostali przeszkoleni z problematyki niepełnosprawności, aby** wiedzieli, jak sprostać potrzebom osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w tym osób o ~~upośledzonej sprawności umysłowej i intelektualnej~~ **niepełnosprawnością umysłową i intelektualną**; [Popr. 105]
- b) organizują szkolenia uwrażliwiające na potrzeby osób z niepełnosprawności dla wszystkich członków personelu na stacji, którzy mają bezpośrednią styczność z podróżnymi;
- c) zapewniają, by w momencie przyjęcia do pracy wszyscy nowi pracownicy, **którzy będą bezpośrednio zajmować się podróżnymi zostali zaznajomieni z problematyką niepełnosprawności z punktu widzenia pasażerów i przedsiębiorstwa kolejowego, a pracownicy, którzy zapewniają bezpośrednią pomoc pasażerom o ograniczonej możliwości poruszania się** zostali przeszkoleni z problematyki osób z niepełnosprawnością oraz by członkowie personelu uczestniczyli w regularnych szkoleniach przypominających; [Popr. 106]
- d) ~~zezwalają~~ **mogą zezwolić** na uczestnictwo **w szkoleniach** pracowników z niepełnosprawnością **oraz rozważyć uczestnictwo**, pasażerów z niepełnosprawnością ~~lub i~~ o ograniczonej możliwości poruszania się lub ~~reprezentujące~~ **reprezentujących** ich organizacje, na ich wniosek, ~~we wspomnianych szkoleniach~~ **organizacji**. [Popr. 107]

ROZDZIAŁ VI

BEZPIECZEŃSTWO, SKARGI ORAZ JAKOŚĆ USŁUG

Artykuł 27

Osobiste bezpieczeństwo pasażerów

W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy infrastruktury i zarządcy stacji podejmują, każdy w ramach swojego zakresu odpowiedzialności, odpowiednie działania w celu zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzyka i dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez organy publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które mogą pogorszyć poziom bezpieczeństwa.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 28

Skargi

1. Wszystkie przedsiębiorstwa kolejowe, wszyscy sprzedawcy biletów, ~~zarządcy stacji i zarządcy infrastruktury na stacjach obsługujących w ujęciu rocznym średnio ponad 10 000 pasażerów dziennie ustanawiają — każdy we własnym zakresie —~~ mechanizm rozpatrywania skarg w zakresie praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem w swoich obszarach odpowiedzialności. Podają oni do ogólnej wiadomości pasażerów swoje dane kontaktowe oraz powiadamiają o swoim języku lub językach roboczych. **Pasażerowie powinni mieć możliwość składania skarg w języku (-ach) urzędowym (-ych) państwa członkowskiego, w którym znajduje się odpowiednie przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów i zarządca stacji, a w każdym razie w języku angielskim.** [Popr. 108]

2. Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego, **lub** sprzedawcy biletów, ~~zarządcy stacji lub~~ **bądź** zarządcy infrastruktury **stacji** świadczącego daną usługę. Termin na złożenie skargi wynosi sześć miesięcy od daty zdarzenia, które jest przedmiotem skargi. W ciągu jednego miesiąca od otrzymania skargi adresat udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera ~~o~~, **że otrzyma on odpowiedź w terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty otrzymania skargi, w jakim może on spodziewać się odpowiedzi na nią.** Przedsiębiorstwa kolejowe, sprzedawcy biletów, zarządcy stacji i zarządcy infrastruktury przechowują dane dotyczące zdarzeń konieczne do rozpatrzenia skargi przez dwa lata oraz udostępniają te dane krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów na ich żądanie. [Popr. 109]

3. Szczegółowe informacje dotyczące procedury rozpatrywania skarg muszą być **łatwo** dostępne **dla pasażerów oraz** dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. **Informacje te są dostępne na żądanie w języku (-ach) urzędowym (-ych) państwa członkowskiego, w którym przedsiębiorstwo kolejowe ma siedzibę.** [Popr. 110]

4. Przedsiębiorstwo kolejowe publikuje w sprawozdaniu rocznym, o którym mowa w art. 29, informację o liczbie i rodzaju otrzymanych i rozpatrzonych skarg, a także o czasie udzielenia odpowiedzi i ewentualnych podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.

4a. Komisja przyjmuje akty wykonawcze ustanawiające ustandaryzowany unijny formularz skarg, z którego pasażerowie mogą korzystać, aby ubiegać się o odszkodowanie zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. Te akty wykonawcze są przyjmowane zgodnie z procedurą doradczą, o której mowa w art. 37a ust. 2. [Popr. 111]

Artykuł 29

Normy jakości obsługi

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji ustanawiają normy jakości obsługi i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać wysoki poziom obsługi. Normy jakości obsługi obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji monitorują swoje wyniki w zakresie realizacji norm jakości obsługi. Przedsiębiorstwa kolejowe publikują każdego roku sprawozdanie na temat realizacji swoich norm jakości razem ze sprawozdaniem rocznym. Przedsiębiorstwa kolejowe publikują sprawozdania na temat realizacji norm jakości obsługi na swoich stronach internetowych. Ponadto sprawozdania te udostępnia się na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.

2a. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji aktywnie współpracują z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnościami w celu poprawy jakości dostępu do usług w zakresie transportu. [Popr. 112]

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ROZDZIAŁ VII INFORMACJA I EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

Artykuł 30

Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni przy sprzedaży biletów na podróż pociągiem informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach wynikających z niniejszego rozporządzenia. W celu wypełnienia tego obowiązku informacyjnego mogą oni skorzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych Unii i im udostępnionego. Ponadto zamieszczają oni na bilecie – w formie papierowej lub elektronicznej lub w inny sposób, w tym w formatach przystępnych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zgodnie z wymogami określonymi w ~~dyrektywie XXX~~ **rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014** – ~~wzmiankę. Wzmianka ta informuje~~ **informacje** o tym, gdzie można uzyskać tego rodzaju informacje w przypadku odwołania pociągu, utraty połączenia lub znacznego opóźnienia. [Popr. 113]

2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pasażerom — na stacjach i w pociągu **i na stronie internetowej** — w odpowiedni sposób, w tym w przystępnych formatach zgodnie z wymogami dostępności określonymi w ~~dyrektywie XXX~~ **rozporządzeniu (UE) nr 1300/2014**, informacje na temat ich praw i obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia oraz dane umożliwiające kontakt z organem lub organami wyznaczonymi przez państwa członkowskie zgodnie z art. 31. [Popr. 114]

Artykuł 31

Wyznaczenie krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów niniejszego rozporządzenia. Każdy z tych organów podejmuje działania niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.

Każdy z tych organów jest niezależny organizacyjnie w zakresie decyzji dotyczących finansowania i w zakresie struktury prawnej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego.

Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem oraz o ich zakresach odpowiedzialności **i podają te informacje do wiadomości publicznej w odpowiednim miejscu na swoich stronach internetowych**. [Popr. 115]

Artykuł 32

Zadania z zakresu egzekwowania przepisów

1. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów ściśle monitorują przestrzeganie przepisów niniejszego rozporządzenia oraz podejmują działania niezbędne, aby zapewnić przestrzeganie praw pasażerów. W tym celu przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i zarządcy infrastruktury **bezwzględnie, a najpóźniej w terminie jednego miesiąca** przekazują tym organom, na ich żądanie, odpowiednie dokumenty i informacje. Wykonując swoje funkcje, wspomniane organy uwzględniają informacje przekazane im przez organ wyznaczony zgodnie z art. 33 do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ. ~~Mogą one również zdecydować o wszczęciu czynności z zakresu egzekwowania~~ **Państwa członkowskie zapewniają, aby krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie** przepisów ~~na podstawie indywidualnych i rozpatrywanie skarg otrzymały wystarczające uprawnienia i zasoby umożliwiające odpowiednie i skuteczne egzekwowanie poszczególnych skarg przekazanych złożonych przez ten organ pasażerów na mocy niniejszego rozporządzenia~~. [Popr. 116]

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

2. **Każdego roku** krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów publikują ~~co roku, najpóźniej na koniecu kwietnia kolejnego roku kalendarzowego, statystyki dotyczące ich działalności~~ **na swojej stronie internetowej sprawozdania ze statystykami dotyczące liczby i rodzaju skarg, które otrzymały, z wyszczególnieniem wyników podjętych w tym zakresie działań, w tym zastosowanych nałożonych sankcji. Sprawozdania te publikuje się za każdy rok w terminie nieprzekraczającym pierwszy dzień kwietnia kolejnego roku. Ponadto sprawozdania te udostępnia się na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.** [Popr. 117]

3. Przedsiębiorstwa kolejowe przekazują swoje dane kontaktowe krajowemu organowi lub krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w państwach członkowskich, w których prowadzą działalność.

3a. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się prowadzą regularne kontrole usług świadczonych w zakresie pomocy zgodnie z niniejszym rozporządzeniem i publikują ich wyniki w dostępnych i powszechnie stosowanych formatach. [Popr. 118]

Artykuł 33

Rozpatrywanie skarg przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

1. Bez uszczerbku dla przysługujących konsumentom praw do korzystania z alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy 2013/11/UE po wyczerpaniu procedury w zakresie rozpatrywania skarg obowiązującej w przedsiębiorstwie kolejowym bądź u sprzedawcy biletów, zarządcy stacji lub zarządcy infrastruktury zgodnie z art. 28 pasażer może złożyć skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. Organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów informują skarżących o przysługującym im prawie do złożenia skargi do organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń. **Państwa członkowskie zapewniają, aby organy egzekwowania lub rozpatrywania skarg zostały uznane do celów alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy 2013/11/UE oraz aby – w przypadku gdy pasażerowie chcą skorzystać z alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń – odnośnie przedsiębiorstwa kolejowe, a także odnośnie sprzedawcy biletów i zarządcy stacji lub infrastruktury byli zobligowani do uczestnictwa, a podjęte decyzje były dla nich wiążące i skutecznie egzekwowalne.** [Popr. 119]

2. Każdy pasażer może złożyć skargę w sprawie domniemanego naruszenia niniejszego rozporządzenia do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów bądź do innego organu wyznaczonego w tym celu przez państwo członkowskie. **Skargi mogą być również wnoszone przez organizacje reprezentujące grupy pasażerów.** [Popr. 120]

3. Organ ten potwierdza odbiór skargi w terminie dwóch tygodni od jej otrzymania. Procedura rozpatrywania skarg trwa maksymalnie trzy miesiące. W przypadku złożonych spraw wspomniany organ może, według własnego uznania, wydłużyć ten okres do sześciu miesięcy. W takim wypadku informuje pasażera **lub organizację reprezentującą pasażerów** o powodach wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi oraz o przewidywanym czasie potrzebnym na ukończenie postępowania w danej sprawie. Wyłącznie sprawy, które wiążą się z postępowaniem sądowym, mogą być rozpatrywane dłużej niż sześć miesięcy. Jeżeli wspomniany organ jest również organem oferującym alternatywne metody rozwiązywania sporów w rozumieniu dyrektywy 2013/11/UE, obowiązują terminy określone w tej dyrektywie, **a w przypadku uzyskania zgody wszystkich zaangażowanych stron udostępniony może zostać internetowy system rozstrzygania sporów zgodnie z rozporządzeniem (UE) nr 524/2013.** [Popr. 121]

Zapewnia się dostępność procedury rozpatrywania skarg dla osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

4. Skargi pasażerów dotyczące zdarzenia z udziałem przedsiębiorstwa kolejowego rozpatruje krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów z państwa członkowskiego, które udzieliło temu przedsiębiorstwu licencji.

5. Jeżeli skarga dotyczy domniemanego naruszenia popełnionego przez zarządców stacji lub zarządców infrastruktury, krajowym organem odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów jest organ państwa członkowskiego, na którego terytorium zdarzenie miało miejsce.

6. W ramach współpracy prowadzonej na podstawie art. 34 krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą odstąpić od stosowania przepisów ust. 4 i 5, jeżeli z uzasadnionych powodów – w szczególności ze względu na miejsce zamieszkania lub język – leży to w interesie pasażera.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 33 a**Niezależne organy pojednawcze**

Państwa członkowskie ustanawiają dobrze wyposażone niezależne organy pojednawcze, które będą łatwo dostępne i przystępne pod względem kosztów dla pasażerów w przypadku wystąpienia konfliktów z przedsiębiorstwami kolejowymi i sprzedawcami biletów wynikających z dochodzenia przez pasażerów swoich praw. [Popr. 122]

Artykuł 34

Wymiana informacji i współpraca transgraniczna między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

1. Jeżeli na podstawie art. 31 i 33 wyznaczono różne organy, ustanawia się mechanizm sprawozdawczy w celu zapewnienia wymiany informacji między tymi organami, zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2016/679, aby pomóc krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów w wykonywaniu powierzonych mu zadań w zakresie nadzoru i egzekwowania przepisów, a także po to, by organ rozpatrujący skargi wyznaczony na podstawie art. 33 mógł gromadzić informacje niezbędne do rozpatrzenia indywidualnych skarg.
2. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy, zasad podejmowania decyzji oraz praktyki w tym zakresie do celów koordynacji. Komisja udziela im pomocy w wykonywaniu tego zadania.
3. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów postępują zgodnie z procedurą określoną w załączniku IV.

ROZDZIAŁ VIII

PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 35

Sankcje

1. Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadkach naruszenia niniejszego rozporządzenia oraz podejmują wszelkie niezbędne działania, aby zapewnić ich stosowanie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające, **a także muszą obejmować co najmniej minimalną grzywnę lub odsetek rocznych obrotów danego przedsiębiorstwa lub organizacji, w zależności od tego, która kwota jest wyższa.** Państwa członkowskie zawiadamiają Komisję o tych przepisach i działaniach i niezwłocznie zgłaszają jej wszelkie późniejsze ich zmiany. [Popr. 123]
2. W ramach współpracy, o której mowa w art. 34, krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, który jest właściwy do celów art. 33 ust. 4 i 5, bada – na wniosek krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozpatrującego daną skargę – naruszenie przepisów niniejszego rozporządzenia stwierdzone przez ten organ oraz, w razie konieczności, nakłada sankcje.

Artykuł 36

Przekazanie uprawnień

Komisja posiada uprawnienia do przyjęcia aktów delegowanych zgodnie z art. 37 w celu:

- (i) dostosowania kwot pieniężnych, o których mowa w art. 13, w świetle inflacji;
- (ii) zmiany załączników I, II i III w celu uwzględnienia zmian w przepisach ujednoliconych CIV oraz postępu technologicznego w tej dziedzinie.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 37

Wykonywanie przekazanych uprawnień

1. Powierzenie Komisji uprawnień do przyjęcia aktów delegowanych podlega warunkom określonym w niniejszym artykule.
2. Uprawnienia do przyjęcia aktów delegowanych, o których mowa w art. 36, powierza się Komisji na okres pięciu lat od dnia ... [data wejścia w życie niniejszego rozporządzenia] r. Komisja sporządza sprawozdanie dotyczące przekazania uprawnień nie później niż dziewięć miesięcy przed końcem okresu pięciu lat. Przekazanie uprawnień zostaje automatycznie przedłużone na takie same okresy, chyba że Parlament Europejski lub Rada sprzeciwią się takiemu przedłużeniu nie później niż trzy miesiące przed końcem każdego okresu.
3. Przekazanie uprawnień, o którym mowa w art. 36, może zostać w dowolnym momencie odwołane przez Parlament Europejski lub przez Radę. Decyzja o odwołaniu kończy przekazanie określonych w niej uprawnień. Decyzja o odwołaniu staje się skuteczna następnego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* lub w określonym w tej decyzji późniejszym terminie. Nie wpływa ona na ważność jakichkolwiek już obowiązujących aktów delegowanych.
4. Przed przyjęciem aktu delegowanego Komisja konsultuje się z ekspertami wyznaczonymi przez każde państwo członkowskie zgodnie z zasadami określonymi w porozumieniu międzyinstytucjonalnym w sprawie lepszego stanowienia prawa z dnia 13 kwietnia 2016 r.
5. Niezwłocznie po przyjęciu aktu delegowanego Komisja przekazuje go równocześnie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie.
6. Akt delegowany przyjęty na podstawie art. 36 wchodzi w życie tylko wówczas, gdy Parlament Europejski albo Rada nie wyraziły sprzeciwu w terminie dwóch miesięcy od przekazania tego aktu Parlamentowi Europejskiemu i Radzie, lub gdy, przed upływem tego terminu, zarówno Parlament Europejski, jak i Rada poinformowały Komisję, że nie wniosą sprzeciwu. Termin ten przedłuża się o dwa miesiące z inicjatywy Parlamentu Europejskiego lub Rady.

Artykuł 37a

Procedura komitetowa

1. **Komisję wspomaga komitet. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011.**
2. **W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 4 rozporządzenia (UE) nr 182/2011. [Popr. 124]**

Artykuł 38

Sprawozdanie

Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wdrożenia i skutków niniejszego rozporządzenia do dnia ... [pięć lat po dacie przyjęcia niniejszego rozporządzenia] r.

Sprawozdanie jest opracowywane na podstawie informacji dostarczanych zgodnie z niniejszym rozporządzeniem. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszą odpowiednie wnioski.

Artykuł 39

Uchylenie

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 traci moc.

Odesłania do uchylonego rozporządzenia odczytuje się jako odesłania do niniejszego rozporządzenia zgodnie z tabelą korelacji w załączniku V.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 40

Wejście w życie

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący

W imieniu Rady
Przewodniczący

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ZAŁĄCZNIKI

ZAŁĄCZNIK I

Wyciąg z przepisów ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV)

Załącznik A

do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. zmienionej protokołem wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r.

TYTUŁ II

ZAWARCIE I WYKONANIE UMOWY PRZEWOZU

Artykuł 6

Umowa przewozu

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego oraz, odpowiednio, jego bagażu i pojazdów do miejsca przeznaczenia i do wydania bagażu i pojazdów w miejscu przeznaczenia.
2. Umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami na przewóz wydawanymi podróżnemu. Jednak brak biletu, nieprawidłowości lub utrata biletu nie powodują nieważności umowy przewozu, która, nie naruszając postanowień art. 9, podlega postanowieniom przepisów ujednoczonych.
3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, bilet jest miarodajnym dowodem zawarcia oraz treści umowy przewozu.

Artykuł 7

Bilet

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść biletu oraz języki i czcionki, które należy zastosować przy ich druku i wypełnianiu biletu.
2. Bilet powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
 - a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
 - b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
 - c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.
3. Podróżny jest zobowiązany przy otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.
4. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta.
5. Bilet może być sporządzony w formie elektronicznego zapisu danych, które mogą być przekształcane w formę pisemną. Sposób zbierania i opracowywania powinien zapewniać ich praktyczną równowartość, zwłaszcza w zakresie mocy dowodowej danych zawartych w bilecie.

Artykuł 8

Opłata i zwrot należności za przejazd

1. Opłatę za przejazd uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.
2. Ogólne warunki przewozu określają zasady zwrotu opłaty za przejazd.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 9

Prawo przewozu. Wyłączenie z przewozu

1. Podróżny musi być zaopatrzony z chwilą rozpoczęcia podróży w ważny bilet na przejazd i okazać go podczas kontroli biletów. Ogólne warunki przewozu mogą stanowić, że:

- a) podróżny, który nie może okazać ważnego biletu, jest obowiązany oprócz opłaty za przejazd uiścić dopłatę;
- b) podróżnego, który odmawia natychmiastowego uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty, można usunąć z pociągu; oraz
- c) określać, czy i na jakich zasadach dokonuje się zwrotu opłaty.

2. Ogólne warunki przewozu mogą przewidywać wyłączenie z przewozu lub możliwość usunięcia w czasie podróży:

- a) osób stanowiących zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych;
- b) osób, które w sposób niedopuszczalny są uciążliwe dla innych podróżnych;

osoby te nie mają prawa żądać zwrotu opłaty za bilet ani opłaty uiszczonej za przewóz ich przesyłki bagażowej.

Artykuł 10

Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

Artykuł 11

Odwołanie i opóźnienie pociągu. Utrata połączenia

Przewoźnik obowiązany jest w danym wypadku poświadczyc na bilecie odwołanie pociągu lub utratę połączenia.

TYTUŁ III

PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ZWIERZĄT, PRZESYŁEK BAGAŻOWYCH I POJAZDÓW SAMOCHODOWYCH

Rozdział I

Wspólne postanowienia

Artykuł 12

Przedmioty i zwierzęta dopuszczone do przewozu

1. Podróżny może zabrać ze sobą łatwo przenośne przedmioty (bagaż ręczny) oraz żywe zwierzęta, zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków przewozu. Ponadto podróżny może zabrać ze sobą przedmioty przestrzenne zgodnie ze szczególnymi postanowieniami Ogólnych warunków przewozu. Wyłączone są od przewozu jako bagaż ręczny przedmioty i zwierzęta, które mogą być dla podróżnych uciążliwe lub spowodować szkodę.

2. Podróżny może nadać, jako przesyłkę bagażową, przedmioty oraz zwierzęta zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków przewozu.

3. Szczególne postanowienia ogólnych warunków przewozu mogą dopuszczać przewóz pojazdów przy okazji przewozu podróżnych.

4. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego, przesyłek bagażowych albo w lub na pojazdach samochodowych, które zgodnie z postanowieniami niniejszego tytułu przewożone są koleją, musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID).

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 13

Sprawdzenie

1. Jeżeli ustawy lub przepisy państwa, na którego terytorium zdarzy się taki przypadek, tego nie zabraniają, w razie uzasadnionego domniemania naruszenia warunków przewozu przewoźnik ma prawo sprawdzić, czy przedmioty lub zwierzęta (bagaż ręczny, bagaż nadany przesyłki bagażowe, pojazdy wraz z ich załadunkiem) odpowiadają warunkom przewozu. Podróżnego wzywa się do uczestniczenia przy sprawdzeniu. Jeśli podróżny nie zjawi się lub nie jest osiągalny, sprawdzenie powinno być dokonane w obecności dwóch niezależnych świadków.
2. W razie stwierdzenia naruszenia warunków przewozu przewoźnik może zażądać od podróżnego zapłacenia kosztów sprawdzenia.

Artykuł 14

Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne i inne władze administracyjne w czasie przewozu zarówno w odniesieniu do jego osoby, jak i przewożonych przez niego przedmiotów i zwierząt (bagaż ręczny, przesyłki bagażowe, pojazdy wraz z ich załadunkiem). Podróżny powinien być obecny przy rewizji tych przedmiotów, chyba że ustawy i przepisy danego państwa dopuszczają wyjątki w tym zakresie.

Rozdział II

Bagaż ręczny i zwierzęta

Artykuł 15

Nadzór

Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami zabranymi ze sobą należy do podróżnego.

Rozdział III

Przesyłki bagażowe

Artykuł 16

Nadanie przesyłki bagażowej

1. Zobowiązania umowne dotyczące przewozu przesyłek bagażowych powinny być potwierdzone na kwicie bagażowym, który wydaje się podróżnemu.
2. Brak, nieprawidłowości lub utrata kwitu bagażowego nie powodują nieważności umowy przewozu bagażu, która, nie naruszając postanowień art. 22, podlega postanowieniom niniejszych przepisów ujednoczonych.
3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, kwit bagażowy jest miarodajnym dowodem nadania przesyłki bagażowej oraz warunków jej przewozu.
4. Do chwili złożenia dowodu przeciwnego zakłada się, że w czasie przyjęcia do przewozu przesyłka bagażowa była zewnętrznie w dobrym stanie i że liczba i masa sztuk odpowiadały danym wpisanym na kwicie bagażowym.

Artykuł 17

Kwit bagażowy

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść kwitu bagażowego oraz języki i czcionki, które należy stosować przy ich druku i wypełnianiu. Art. 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

2. Kwit bagażowy powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
 - a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
 - b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
 - c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.
3. Przy otrzymaniu kwitu bagażowego podróżny obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

Artykuł 18

Nadanie i przewóz

1. Z zastrzeżeniem wyjątku przewidzianego w ogólnych warunkach przewozu, bagaż można nadać do przewozu tylko za okazaniem biletu na przejazd ważnego co najmniej do stacji przeznaczenia bagażu. Formalności wymagane przy nadaniu bagażu, nieokreślone w niniejszym artykule, regulują przepisy obowiązujące w miejscu nadania.
2. Jeżeli ogólne warunki przewozu przewidują przyjmowanie bagażu do przewozu bez okazania biletu, postanowienia przepisów ujednoczonych dotyczące praw i obowiązków podróżnego odnośnie do jego przesyłki bagażowej stosuje się odpowiednio do nadawcy przesyłki bagażowej.
3. Przewoźnik może dokonać przewozu przesyłki bagażowej innym pociągiem lub innym środkiem transportu i inną drogą niż te, z których korzysta podróżny.

Artykuł 19

Uiszczenie opłaty za przewóz przesyłki bagażowej

Opłatę za przewóz przesyłki bagażowej uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.

Artykuł 20

Oznakowanie przesyłki bagażowej

Podróżny zobowiązany jest podać na każdej sztuce przesyłki bagażowej w dobrze widocznym miejscu i w sposób trwały:

- a) swoje nazwisko i adres;
- b) miejsce przeznaczenia.

Artykuł 21

Prawo do dysponowania przesyłką bagażową

1. Jeśli okoliczności na to pozwalają i nie sprzeciwiają się temu przepisy celne lub innych władz administracyjnych, bagaż może być, na żądanie podróżnego, wydany w miejscu jego nadania za zwrotem kwitu bagażowego i, jeśli ogólne warunki przewozu to przewidują, za okazaniem biletu.
2. Ogólne warunki przewozu mogą zawierać inne postanowienia dotyczące prawa do dysponowania przesyłką bagażową, w tym zmiany miejsca jej przeznaczenia oraz ewentualnych obciążeń finansowych, jakie wówczas ponosi podróżny.

Artykuł 22

Wydanie

1. Przesyłkę bagażową wydaje się za zwrotem kwitu bagażowego i po zapłaceniu ewentualnych należności obciążających przesyłkę.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Przewoźnik ma prawo, lecz nie jest obowiązany sprawdzić, czy posiadacz kwitu bagażowego jest uprawniony do odbioru bagażu.

2. Za równoznaczne z wydaniem bagażu posiadaczowi kwitu bagażowego uważa się dokonane zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejscu wydania:

a) przekazanie bagażu organom celnym lub podatkowym do ich pomieszczeń ekspedycyjnych lub składów, jeżeli pomieszczenia te nie są pod nadzorem przewoźnika;

b) przekazanie żywych zwierząt osobom trzecim na przechowanie.

3. Posiadacz kwitu bagażowego może żądać wydania bagażu w miejscu przeznaczenia w uzgodnionym czasie, a w stosownym wypadku po upływie czasu potrzebnego do załatwienia formalności wymaganych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

4. W razie nieoddania kwitu bagażowego przewoźnik jest zobowiązany wydać bagaż tylko tej osobie, która udowodni, że ma do niego prawo; jeśli dowód ten zostanie uznany za niewystarczający, przewoźnik może żądać zabezpieczenia.

5. Bagaż wydaje się w miejscu przeznaczenia, do którego został nadany.

6. Posiadacz kwitu bagażowego, któremu nie wydano bagażu na warunkach określonych w ust. 3, może żądać stwierdzenia na kwicie bagażowym dnia i godziny, w których żądał wydania tego bagażu.

7. Na żądanie osoby uprawnionej przewoźnik jest obowiązany sprawdzić przesyłkę bagażową, w celu stwierdzenia istniejącej zdaniem tej osoby szkody; jeśli przewoźnik nie uczynił zadość temu żądaniu, posiadacz kwitu bagażowego ma prawo odmówić przyjęcia przesyłki.

8. W sprawach nieuregulowanych powyżej wydanie bagażu odbywa się zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejscu wydania.

Rozdział IV

Pojazdy samochodowe

Artykuł 23

Warunki przewozu

Postanowienia szczególne dotyczące przewozu pojazdów, zawarte w ogólnych warunkach przewozu, określają w szczególności: warunki przyjęcia do przewozu, nadania, załadunku i przewozu, warunki wyładunku i wydania oraz obowiązki pasażerów.

Artykuł 24

Kwit na przewóz

1. Przy przewozie pojazdów samochodowych kwit na przewóz powinien być wydany i przekazany podróżnemu. Kwit może stanowić część biletu na przejazd.

2. Postanowienia szczególne dla przewozu pojazdów samochodowych zawarte w ogólnych warunkach przewozu ustalają formę i treść kwitu na przewóz pojazdów oraz języki i czcionki, które należy stosować przy jego druku i wypełnianiu. Art. 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

3. Kwit na przewóz pojazdów powinien zawierać przynajmniej następujące dane:

a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

- b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
 - c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy, umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.
4. Przy otrzymaniu kwitu na przewóz pojazdu podróży obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

Artykuł 25

Obowiązujące prawo

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału, postanowienia rozdziału III dotyczące przewozu bagażu mają zastosowanie do przewozu pojazdów samochodowych.

TYTUŁ IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA

Rozdział I

Odpowiedzialność za śmierć i zranienie podróżnych

Artykuł 26

Podstawa odpowiedzialności

1. Przewoźnik odpowiada za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, niezależnie od infrastruktury kolejowej, z której podróżny korzystał.
2. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności:
 - a) jeżeli wypadek został spowodowany przez okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;
 - b) jeżeli wypadek nastąpił z winy podróżnego;
 - c) jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacji staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania ani zapobiec jego skutkom; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębiorstwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo do roszczeń zwrotnych pozostaje nienaruszone.
3. Jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej i jeżeli odpowiedzialność przewoźnika nie jest całkowicie wyłączona, zgodnie z ust. 2 lit. c), ponosi on pełną odpowiedzialność, uwzględniając ograniczenia przepisów ujednoczonych, lecz bez uszczerbku dla roszczeń zwrotnych, które może on mieć w stosunku do tej osoby trzeciej.
4. Niniejsze przepisy ujednoczone nie naruszają odpowiedzialności, jaka może ciążyć na przewoźniku w przypadkach nieprzewidzianych w ust. 1.
5. Jeśli przewóz podlegający jednej umowie przewozu wykonywany jest kolejno przez więcej niż jednego przewoźnika, to w przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała podróżnych odpowiedzialność ponosi przewoźnik, który na mocy umowy przewozu zobowiązany był wykonać usługę przewozu, podczas której miał miejsce wypadek. Jeśli usługa ta nie została wykonana przez tego przewoźnika, lecz przez przewoźnika podwykonawcę, odpowiedzialność zgodną z niniejszymi przepisami ujednoczonymi ponoszą solidarnie obaj przewoźnicy.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 27

Odszkodowanie w przypadku śmierci

1. W przypadku śmierci podróżnego odszkodowanie obejmuje:
 - a) wszelkie niezbędne koszty, spowodowane śmiercią podróżnego, a w szczególności koszty przewozu zwłok i wydatki związane z pogrzebem;
 - b) jeżeli śmierć nie nastąpiła natychmiast, odszkodowanie określone w art. 28.
2. Jeżeli, z powodu śmierci podróżnego, osoby, wobec których miał on lub mógłby mieć ustawowy obowiązek alimentacyjny, są pozbawione jego wsparcia, osoby takie również otrzymują odszkodowanie za tę stratę. Roszczenia o odszkodowania osób pozostających na utrzymaniu podróżnego, wobec których nie miał on ustawowego obowiązku alimentacyjnego, podlegają prawu krajowemu.

Artykuł 28

Odszkodowanie w przypadku uszkodzeń ciała

W przypadku uszkodzeń ciała lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego odszkodowanie obejmuje:

- a) wszelkie niezbędne koszty, a w szczególności koszty leczenia i transportu;
- b) zadośćuczynienie stratom finansowym powstałym na skutek całkowitej lub częściowej utraty zdolności do pracy lub na skutek zwiększonych potrzeb spowodowanych wypadkiem.

Artykuł 29

Naprawienie innych szkód wynikających z obrażeń ciała

Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania za szkody wynikające z obrażeń ciała, inne niż przewidziane w art. 27 i 28.

Artykuł 30

Forma i wysokość odszkodowania za śmierć i zranienie

1. Odszkodowanie przewidziane w art. 27 ust. 2 i w art. 28 lit. b) powinno być uiszczone w formie pieniężnej. Jednakże w razie gdy prawo krajowe dopuszcza przyznanie renty, odszkodowanie uiszcza się w tej formie, jeśli poszkodowany podróżny lub osoby uprawnione wymienione w art. 27 ust. 2 żądają wypłaty renty.
2. Wysokość odszkodowania przyznanego zgodnie z ust. 1 określa prawo krajowe. Jednakże przy zastosowaniu niniejszych przepisów ujednoczonych ustala się dla każdego podróżnego górną granicę w wysokości 175 000 jednostek obrachunkowych jako kwotę jednorazową lub jako rentę roczną odpowiadającą tej sumie, jeżeli prawo krajowe przewiduje granicę maksymalną o niższej wysokości.

Artykuł 31

Inne środki komunikacji

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, postanowienia dotyczące odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych nie mają zastosowania do szkód, które powstały podczas przewozu, który zgodnie z umową przewozu nie był przewozem kolejowym.
2. Jeżeli jednak wagony kolejowe przewozi się promem, postanowienia o odpowiedzialności w razie śmierci i zranienia podróżnego stosuje się do szkód wymienionych art. 26 ust. 1 i art. 33 ust. 1, spowodowanych wskutek wypadku związanego z ruchem kolejowymi, który zdarzył się w czasie przebywania podróżnego w wymienionych wagonach albo przy wsiadaniu do nich lub wysiadaniu z nich.
3. Jeżeli, wskutek wyjątkowych okoliczności, ruch kolejowy jest czasowo przerwany i podróżni są przewożeni innymi środkami transportu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność zgodnie z niniejszymi przepisami ujednoczonymi.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Rozdział II

Odpowiedzialność w razie niedotrzymania rozkładu jazdy

Artykuł 32

Odpowiedzialność w razie odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia

1. Przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty przez podróżnego połączenia podróż nie może być kontynuowana tego samego dnia lub wskutek zaistniałych okoliczności od podróżnego nie można zgodnie ze zdrowym rozsądkiem wymagać kontynuowania podróży tego samego dnia. Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty noclegu, a także racjonalnie uzasadnione koszty spowodowane powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego w miejscu przeznaczenia.
2. Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności, jeżeli odwołanie pociągu, jego opóźnienie lub utrata połączenia są spowodowane jedną z następujących przyczyn:
 - a) okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;
 - b) wina podróżnego; lub
 - c) zachowanie się osoby trzeciej oraz jeśli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębiorstwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo do roszczeń zwrotnych pozostaje nienaruszone.
3. Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłacenia odszkodowań za szkody inne niż przewidziane w ust. 1. Niniejsze postanowienie nie narusza postanowień art. 44.

Rozdział III

Odpowiedzialność za szkody powstałe podczas przewozu bagażu ręcznego, zwierząt, przesyłek bagażowych i pojazdów samochodowych

DZIAŁ 1

Bagaż ręczny i zwierzęta

Artykuł 33

Odpowiedzialność

1. W razie śmierci lub zranienia podróżnego przewoźnik odpowiada ponadto za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiozł ze sobą jako bagaż ręczny; dotyczy to również zwierząt, które podróżny miał ze sobą. Art. 26 stosuje się odpowiednio.
2. W pozostałych wypadkach przewoźnik odpowiada za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, bagażu ręcznego lub zwierząt, których nadzór, zgodnie z art.15 spoczywa na podróżnym, jedynie gdy szkoda wynikła z jego winy. Z wyjątkiem art. 51, innych artykułów tytułu IV oraz tytułu VI nie stosuje się.

Artykuł 34

Ograniczenie odszkodowania w razie uszkodzenia lub utraty rzeczy

Jeżeli przewoźnik odpowiada na podstawie art. 33 ust. 1, to górna granica odszkodowania wynosi 1 400 jednostek obrachunkowych dla każdego podróżnego.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 35

Zwolnienie od odpowiedzialności

Przewoźnik nie odpowiada wobec podróżnego za szkody powstałe wskutek niezastosowania się podróżnego do przepisów celnych i przepisów innych władz administracyjnych.

DZIAŁ 2

Przesyłki bagażowe

Artykuł 36

Podstawa odpowiedzialności

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą wskutek całkowitego lub częściowego zaginięcia lub uszkodzenia przesyłki bagażowej w czasie od przyjęcia do przewozu aż do wydania, jak również za szkodę spowodowaną opóźnionym wydaniem.
2. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu nastąpiło z winy podróżnego, z powodu jego zlecenia niewywołanego winą przewoźnika, z powodu wady własnej przesyłki bagażowej albo wskutek okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec.
3. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie lub uszkodzenie nastąpiło wskutek szczególnego niebezpieczeństwa wynikającego z jednej lub kilku niżej wymienionych okoliczności:
 - a) braku lub usterki opakowania;
 - b) specjalnych właściwości bagażu;
 - c) nadania jako przesyłki bagażowej przedmiotów wyłączonych z przewozu.

Artykuł 37

Ciężar dowodu

1. Dowód, że opóźnienie w wydaniu, zaginięcie lub uszkodzenie spowodowane zostało przez jedną z okoliczności przewidzianych w art. 36 ust. 2, ciąży na przewoźniku.
2. Jeżeli przewoźnik wykaże, że bez względu na okoliczności danego przypadku zaginięcie lub uszkodzenie mogło wyniknąć z jednego lub kilku szczególnych niebezpieczeństw przewidzianych w art. 36 ust. 3, istnieje domniemanie, że szkoda z nich wynikła. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo udowodnienia, że szkoda nie została spowodowana, całkowicie lub częściowo, przez jedno z tych niebezpieczeństw.

Artykuł 38

Kolejni przewoźnicy

Jeżeli przewóz będący przedmiotem jednej umowy przewozu wykonywany jest przez kilku kolejnych przewoźników, każdy z przewoźników przez samo przyjęcie przesyłki bagażowej wraz z kwitem bagażowym lub pojazdu samochodowego z kwitem przewozowym uczestniczy, jeżeli chodzi o przewiezienie przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego, w umowie przewozu stosownie do warunków określonych w kwicie bagażowym lub w kwicie przewozowym i przyjmuje wynikające z niej obowiązki. W tym wypadku każdy przewoźnik odpowiada za wykonanie przewozu na całej drodze aż do wydania.

Artykuł 39

Przewoźnicy podwykonawcy

1. Jeżeli przewoźnik zlecił przewoźnikowi podwykonawcy w całości lub w części wykonanie przewozu, to niezależnie, czy miał do tego upoważnienie na podstawie umowy przewozu czy nie, odpowiada za wykonanie całego przewozu.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

2. Wszelkie postanowienia niniejszych przepisów ujednoczonych dotyczące odpowiedzialności przewoźnika mają zastosowanie do odpowiedzialności przewoźnika podwykonawcy w zakresie wykonanego przez niego przewozu. Jeżeli wytoczono powództwo przeciwko pracownikom i jakimkolwiek innym zatrudnionym, którymi przewoźnik podwykonawca posłużył się przy wykonywaniu przewozu, mają zastosowanie postanowienia art. 48 i 52.
3. Jakiegokolwiek szczególne porozumienie, na mocy którego przewoźnik przyjmuje zobowiązania niewynikające z niniejszych przepisów ujednoczonych albo zrzeka się praw przysługujących mu na podstawie niniejszych przepisów ujednoczonych, ma zastosowanie do przewoźnika podwykonawcy jedynie, gdy wyrazi na nie pisemną zgodę. Niezależnie od zgody przewoźnika podwykonawcy lub jej braku, przewoźnik związany jest postanowieniami tego szczególnego porozumienia.
4. Jeżeli przewoźnik i przewoźnik podwykonawca odpowiadają razem, ich odpowiedzialność jest solidarna.
5. Całkowita kwota odszkodowań należnych od przewoźnika, przewoźnika podwykonawcy oraz ich pracowników i innych zatrudnionych, którymi się oni posługują przy wykonywaniu przewozu, nie może przekraczać maksymalnych kwot odszkodowania przewidzianych w przepisach ujednoczonych.
6. Żadne z postanowień niniejszego artykułu nie narusza praw do roszczenia zwrotnego powstałego między przewoźnikiem a przewoźnikiem podwykonawcą.

Artykuł 40

Domniemanie zaginięcia

1. Osoba uprawniona może, bez dalszych dowodów, uważać sztukę bagażu za zaginioną, jeżeli jej nie wydano lub nie przygotowano do wydania w ciągu czternastu dni od chwili zażądania jej wydania stosownie do art. 22 ust. 3.
2. Jeżeli sztuka bagażu, uznana za zaginioną, zostanie odnaleziona w ciągu roku od zażądania jej wydania, przewoźnik jest obowiązany zawiadomić o tym osobę uprawnioną, jeżeli miejsce jej zamieszkania jest znane lub jeżeli można je ustalić.
3. W ciągu trzydziestu dni po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, osoba uprawniona może zażądać, aby wydano jej bagaż. W tym wypadku opłaca ona koszty przewozu bagażu od miejsca nadania do miejsca, w którym ma nastąpić wydanie, i zwraca otrzymane odszkodowanie, po potrąceniu kosztów objętych tym odszkodowaniem. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo do odszkodowania z tytułu opóźnionego wydania, przewidziane w art. 43.
4. Jeżeli odnalezionej sztuki bagażu nie zażądano w terminie przewidzianym w ust. 3 lub jeżeli odnaleziono ją dopiero po upływie roku od zażądania jej wydania, przewoźnik rozporządza nią według ustaw i przepisów miejsca, w którym sztuka bagażu się znajduje.

Artykuł 41

Odszkodowanie w razie zaginięcia

1. Przewoźnik jest zobowiązany zapłacić za całkowite lub częściowe zaginięcie przesyłki bagażowej, bez dalszego odszkodowania:
 - a) jeżeli udowodniono wysokość szkody, odszkodowanie równe wysokości szkody, najwyżej jednak 80 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram masy brutto lub 1 200 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu;
 - b) jeżeli nie udowodniono wysokości szkody, kwotę zryczałtowaną, licząc po 20 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram masy brutto lub 300 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu.

Rodzaj odszkodowania za brakujący kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przewoźnik zwraca ponadto opłatę za przewóz bagażu, opłaty celne i akcyzowe oraz inne kwoty zapłacone przy przewozie zagubionej sztuki bagażu.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 42

Odszkodowanie w razie uszkodzenia

1. W razie uszkodzenia przesyłki bagażowej przewoźnik obowiązany jest zapłacić, bez dalszego odszkodowania, kwotę, która odpowiada obniżeniu się wartości przesyłki.
2. Odszkodowanie nie może jednak przewyższać:
 - a) jeżeli cały bagaż doznał obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w razie całkowitego zaginięcia;
 - b) jeżeli tylko część bagażu doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.

Artykuł 43

Odszkodowanie za opóźnienie w wydaniu bagażu

1. W razie opóźnienia w wydaniu przesyłki bagażowej przewoźnik jest obowiązany zapłacić za każde rozpoczęte 24 godziny, licząc od chwili zażądania wydania, najwyżej jednak za 14 dni:
 - a) jeżeli osoba uprawniona udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda łącznie z uszkodzeniem bagażu, odszkodowanie w wysokości szkody, które nie może przekraczać 0,80 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 14 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem;
 - b) jeżeli osoba uprawniona nie udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda, odszkodowanie zryczałtowane w wysokości 0,14 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 2,80 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem.

Rodzaj odszkodowania za brakujący kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przy zaginięciu całego bagażu nie można płacić odszkodowania zgodnie z postanowieniami ust. 1 obok odszkodowania wynikającego z postanowień art. 41.
3. W razie częściowego zaginięcia bagażu odszkodowanie to płaci się zgodnie z ust. 1 za część niezaginioną.
4. W razie uszkodzenia bagażu, niebędącego następstwem opóźnionego wydania, płaci się odszkodowanie zgodnie z postanowieniami ust. 1, ewentualnie wraz z odszkodowaniem przewidzianym w art. 42.
5. W żadnym wypadku odszkodowanie łączne przewidziane w ust. 1 i odszkodowanie przewidziane w art. 41 i 42 nie może być wyższe niż odszkodowanie, które należałoby zapłacić w razie całkowitego zaginięcia bagażu.

DZIAŁ 3

Pojazdy samochodowe

Artykuł 44

Odszkodowanie w razie opóźnienia

1. Jeżeli pojazd samochodowy towarzyszący podróżnemu zostanie z winy przewoźnika z opóźnieniem załadowany lub wydany, przewoźnik płaci odszkodowanie, pod warunkiem że osoba uprawniona udowodni, że w wyniku tego powstała szkoda; przy czym kwota odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty za przewóz pojazdu.
2. Jeżeli z powodu opóźnienia załadunku z winy przewoźnika osoba uprawniona zrezygnuje z wykonania umowy przewozu, to otrzymuje zwrot zapłaty za przewóz. Jeżeli osoba ta udowodni, że z powodu opóźnienia powstała szkoda, może ona żądać dodatkowo odszkodowania, które nie może przekraczać wysokości opłaty przewozowej.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 45

Odszkodowanie w razie zaginięcia bagażu

W razie całkowitego lub częściowego zagubienia pojazdu osoba uprawniona otrzymuje odszkodowanie za udokumentowaną szkodę, obliczone z uwzględnieniem obecnej wartości pojazdu, które nie może przekraczać kwoty 8 000 jednostek obrachunkowych. Przyczepa z ładunkiem lub bez traktowana jest jako pojazd.

Artykuł 46

Odpowiedzialność za inne przedmioty

1. Jeżeli chodzi o przedmioty pozostawione w pojazdach lub znajdujące się w kontenerach-bagażnikach (np. w kontenerach na bagaż lub na narty), przymocowanych do pojazdu, przewoźnik odpowiada tylko za szkody wynikłe z jego winy. Łączna kwota odszkodowania nie może przekraczać 1 400 jednostek obrachunkowych.
2. Jeżeli chodzi o przedmioty przymocowane na zewnątrz pojazdu włącznie z kontenerami-bagażnikami wymienionymi w ust. 1, przewoźnik odpowiada tylko wówczas, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świadomością dopuszczenia powstania szkody.

Artykuł 47

Obowiązujące prawo

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego działu, postanowienia działu 2 dotyczące odpowiedzialności za przesyłki bagażowe stosuje się do pojazdów samochodowych.

Rozdział IV

Wspólne postanowienia

Artykuł 48

Utrata prawa do ograniczonej odpowiedzialności

Postanowienia niniejszych Przepisów ujednoliconych oraz przepisy prawa krajowego, które ograniczają wysokość odszkodowania do określonej kwoty, nie mają zastosowania, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świadomością dopuszczenia powstania szkody.

Artykuł 49

Przeliczenie i oprocentowanie odszkodowania

1. Jeżeli obliczenie odszkodowania wymaga przeliczenia kwot wyrażonych w walutach obcych, przeliczenia dokonuje się według kursu obowiązującego w dniu i w miejscu wypłaty odszkodowania.
2. Osoba uprawniona może żądać odsetek od odszkodowania w wysokości pięciu procent w stosunku rocznym, naliczanych od dnia wniesienia reklamacji przewidzianej w art. 55 lub, jeżeli nie było reklamacji, od dnia wytoczenia powództwa sądowego.
3. Jednakże w stosunku do odszkodowania przysługującego na podstawie art. 27 i 28 odsetki są naliczane od dnia, w którym nastąpiły zdarzenia stanowiące podstawę do ustalenia wysokości odszkodowania, jeżeli dzień ten jest późniejszy od dnia złożenia reklamacji lub od dnia wytoczenia powództwa sądowego.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

4. W przypadku przesyłek bagażowych odsetki przysługują, gdy kwota odszkodowania przekracza 16 jednostek obrachunkowych na jeden kwit bagażowy.

5. W przypadku przesyłek bagażowych, jeżeli osoba uprawniona nie przekaze przewoźnikowi w wyznaczonym terminie dokumentów niezbędnych do ostatecznego załatwienia reklamacji, bieg odsetek zawiesza się na czas od upływu tego terminu do przekazania dokumentów.

Artykuł 50

Odpowiedzialność w razie wypadku nuklearnego

Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności ciężącej na nim na podstawie przepisów ujednoczonych, jeżeli szkoda powstała wskutek wypadku nuklearnego i jeżeli według ustaw i przepisów o odpowiedzialności w dziedzinie energii nuklearnej obowiązujących w danym państwie właściciel urządzenia nuklearnego lub równorzędna mu osoba odpowiada za tę szkodę.

Artykuł 51

Odpowiedzialność przewoźnika za swoich pracowników

Przewoźnik odpowiada za swoich pracowników oraz za inne osoby, którymi się posługuje przy wykonywaniu przewozu, jeżeli pracownicy i inne osoby wykonują swoje czynności służbowe. Zarządcy infrastruktury kolejowej, na której odbywa się przewóz, uważani są za pracowników, którymi przewoźnik posługuje się przy wykonywaniu przewozu.

Artykuł 52

Roszczenia szczególne

1. We wszystkich przypadkach, w których mają zastosowanie niniejsze przepisy ujednoczone, można wystąpić przeciwko przewoźnikowi z roszczeniem o odszkodowanie bez względu na tytuł, na jakim jest ono oparte, tylko na warunkach i w granicach przewidzianych w niniejszych przepisach.

2. Powyższe postanowienie dotyczy również roszczeń dochodzonych od pracowników przewoźnika i innych osób, za które przewoźnik odpowiada na podstawie art. 51.

TYTUŁ V

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO

Artykuł 53

Szczególne zasady odpowiedzialności

Podróżny ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za:

a) szkody, które wynikły z nieprzestrzegania obowiązków podróżnego:

1. określonych w art. 10, 14 i 20;
2. określonych w postanowieniach szczególnych dla przewozu pojazdów samochodowych, zawartych w ogólnych warunkach przewozu; lub
3. określonych w Regulaminie międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID); albo

b) szkody spowodowane przez przedmioty lub zwierzęta, które podróżny zabrał ze sobą, o ile nie udowodni on, że szkoda powstała w wyniku okoliczności, których mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec mimo zachowania niezbędnej i oczekiwanej od zdyscyplinowanego podróżnego staranności. Niniejsze postanowienie nie narusza odpowiedzialności przewoźnika przewidzianej w art. 26 i art. 33 ust. 1.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

TYTUŁ VI
DOCHODZENIE ROSZCZEŃ

Artykuł 54

Stwierdzenie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu

1. Jeżeli przewoźnik ujawni lub jeśli przypuszcza albo też jeżeli osoba uprawniona twierdzi, że przewożony przez przewoźnika przedmiot (bagaż, pojazd samochodowy) częściowo zaginął lub został uszkodzony, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie, w miarę możliwości w obecności osoby uprawnionej, stwierdzić protokolarnie, w zależności od rodzaju szkody, stan przewożonego przedmiotu oraz, jeżeli to możliwe, rozmiar i przyczynę szkody, jak również czas jej powstania.
2. Odpis tego protokołu wydaje się nieodpłatnie osobie uprawnionej.
3. Jeżeli osoba uprawniona nie uznaje stwierdzeń protokołu, może ona zażądać ustalenia stanu bagażu lub pojazdu, jak również przyczyn i rozmiaru szkody, przez rzeczoznawcę powołanego przez obie strony lub przez sąd. Postępowanie to podlega ustawom i przepisom państwa, w którym odbywa się ustalenie szkody.

Artykuł 55

Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego należy wносить na piśmie do przewoźnika, przeciwko któremu może być wytoczone powództwo sądowe. W razie przewozu stanowiącego przedmiot jednej umowy przewozu wykonywanego przez kolejnych przewoźników reklamacje mogą być również wniesione do pierwszego i ostatniego przewoźnika oraz przewoźnika mającego w kraju stałego zamieszkania lub stałego pobytu osoby uprawnionej siedzibę swojej firmy, jej filię lub agencję, która zawarła umowę przewozu.
2. Pozostałe reklamacje dotyczące umowy przewozu należy wносить na piśmie do przewoźnika, o którym mowa w art. 56 ust. 2 i 3.
3. Dokumenty, które osoba uprawniona pragnie dołączyć do reklamacji, należy przedłożyć w oryginale lub w odpisie, odpowiednio uwierzytelnionym na żądanie przewoźnika. Przy załatwianiu reklamacji przewoźnik może zażądać zwrotu biletu na przejazd lub kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego.

Artykuł 56

Przewoźnicy, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe

1. Powództwo sądowe wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego może być wytoczone jedynie przeciwko przewoźnikowi odpowiedzialnemu zgodnie z art. 26 ust. 5.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, inne powództwa podróżnych wynikające z umowy przewozu mogą być wytaczane przeciwko pierwszemu lub ostatniemu przewoźnikowi lub przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie będące przyczyną wytoczenia powództwa.
3. W razie wykonywania przewozów przez kolejnych przewoźników, gdy zgoda przewoźnika zobowiązanego do dostarczenia przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego jest wpisana do kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego, może być także przeciwko niemu wytoczone powództwo sądowe zgodnie z ust. 2, nawet gdy nie otrzymał on bagażu lub nie przyjął pojazdu samochodowego.
4. Powództwo sądowe o zwrot zapłaconej kwoty na podstawie umowy przewozu może być wytoczone przeciwko przewoźnikowi, który pobrał tę kwotę, lub przeciwko przewoźnikowi, na rzecz którego została ona pobrana.
5. Powództwo sądowe może być wytoczone przeciwko innemu przewoźnikowi, niż wskazani w ust. 2 i 4, jeżeli zostało ono wytoczone jako powództwo wzajemne lub w drodze zarzutu w związku z roszczeniem głównym, wynikłym z tej samej umowy przewozu.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

6. Jeżeli postanowienia przepisów ujednoczonych stosują się do przewoźnika podwykonawcy, również jemu można wytoczyć powództwo sądowe.
7. Jeżeli powód ma wybór między kilkoma przewoźnikami, jego prawo wyboru wygasa z chwilą wytoczenia powództwa przeciwko jednemu z tych przewoźników. Powyższą zasadę stosuje się, gdy powód ma do wyboru jednego lub kilku przewoźników lub przewoźnika podwykonawcę.

Artykuł 58

Wygaśnięcie roszczeń wynikających z odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych

1. Wszelkie roszczenia osoby uprawnionej z tytułu odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnych wygasają, jeżeli w ciągu dwunastu miesięcy, licząc od chwili uzyskania wiadomości, osoba ta nie zgłosiła wypadku, któremu uległ podróżny, jednemu z przewoźników, do których, zgodnie z art. 55 ust. 1, mogą być składane reklamacje. Jeżeli osoba uprawniona zgłasza wypadek przewoźnikowi ustnie, przewoźnik potwierdza zgłoszenia na piśmie.
2. Roszczenia jednak nie wygasają, jeżeli:
 - a) w terminie przewidzianym w ust. 1 osoba uprawniona zgłosiła reklamację do jednego z przewoźników wymienionych w art. 55 ust. 1;
 - b) w terminie przewidzianym w ust. 1 przewoźnik w inny sposób dowiedział się o wypadku, któremu uległ podróżny;
 - c) wypadek nie został zgłoszony lub został zgłoszony z opóźnieniem na skutek okoliczności niezależnych od osoby uprawnionej;
 - d) osoba uprawniona udowodni, że wypadek zdarzył się z winy przewoźnika.

Artykuł 59

Wygaśnięcie roszczeń wynikających z tytułu umowy o przewozie bagażu

1. Z chwilą wydania bagażu osobie uprawnionej wygasają wszelkie, wynikające z umowy przewozu, roszczenia przeciwko przewoźnikowi z tytułu częściowego zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia w wydaniu.
2. Roszczenia nie wygasają jednak:
 - a) w razie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia, jeżeli:
 - 1) zaginięcie lub uszkodzenie zostało stwierdzone zgodnie z art. 54 przed odebraniem bagażu przez osobę uprawnioną;
 - 2) tylko z winy przewoźnika zaniedbano stwierdzenia, którego należało dokonać zgodnie z art. 54;
 - b) w razie szkody niedającej się zauważyć z zewnątrz, a którą stwierdzono po odebraniu bagażu przez osobę uprawnioną, jeżeli ona:
 - 1) zażąda stwierdzenia szkody zgodnie z art. 54, bezpośrednio po jej ujawnieniu, najpóźniej jednak w ciągu trzech dni po odbiorze bagażu; oraz;
 - 2) udowodni przy tym, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem bagażu do przewozu a jego wydaniem;
 - c) w razie przekroczenia terminu wydania, jeżeli osoba uprawniona w ciągu dwudziestu jeden dni skorzystała z przysługujących jej praw wobec jednego z przewoźników wskazanych w art. 56 ust. 3;
 - d) jeżeli osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała z winy przewoźnika.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Artykuł 60

Przedawnienie roszczeń

1. Roszczenia o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego przedawniają się:
 - a) roszczenia podróżnego – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek;
 - b) roszczenia innych osób uprawnionych – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpiła śmierć podróżnego, najpóźniej jednak po pięciu latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek.
2. Inne roszczenia wynikające z umowy przewozu ulegają przedawnieniu po upływie jednego roku. Jednakże termin przedawnienia wynosi dwa lata, jeżeli chodzi o roszczenie dotyczące szkody, która jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa ze świadomością prawdopodobieństwa dopuszczenia powstania szkody.
3. Przedawnienie o którym mowa w ust. 2, biegnie dla roszczeń:
 - a) o odszkodowanie za całkowite zaginięcie: od czternastego dnia po upływie terminu przewidzianego w art. 22 ust. 3;
 - b) o odszkodowanie za częściowe zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu: od dnia, w którym nastąpiło wydanie;
 - c) we wszystkich innych przypadkach dotyczących przewozu podróżnych: od dnia upływu ważności biletu.Dnia wskazanego jako początek biegu przedawnienia nie wlicza się do tego terminu.
4. [...]
5. [...]
6. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień zawieszenie i przerwanie biegu przedawnienia reguluje prawo krajowe.

TYTUŁ VII

WZAJEMNE STOSUNKI MIĘDZY PRZEWOŹNIKAMI

Artykuł 61

Podział opłaty przewozowej

1. Każdy przewoźnik, który pobrał lub powinien pobrać opłaty, jest obowiązany zapłacić uczestniczącym w przewozie przewoźnikom przypadający im udział. Rodzaj i sposób zapłaty regulują umowy między przewoźnikami.
2. Postanowienia art. 6 ust. 3, art. 16 ust. 4 i art. 25 stosuje się do stosunków między kolejnymi przewoźnikami.

Artykuł 62

Prawo do roszczeń zwrotnych

1. Przewoźnikowi, który na podstawie przepisów ujednoliconych zapłacił odszkodowanie, przysługuje roszczenie zwrotne przeciwko przewoźnikom uczestniczącym w przewozie, zgodnie z następującymi postanowieniami:
 - a) przewoźnik, który spowodował szkodę, ponosi za nią wyłączną odpowiedzialność;
 - b) jeżeli szkodę spowodowało kilku przewoźników, każdy z nich ponosi odpowiedzialność za szkodę przez siebie spowodowaną; jeżeli rozróżnienie takie nie jest możliwe, odszkodowanie dzieli się między nich według zasad podanych w lit. c);
 - c) jeżeli nie można udowodnić, który z przewoźników spowodował szkodę, odszkodowanie dzieli się między wszystkich przewoźników uczestniczących w przewozie, z wyjątkiem tych, którzy udowodnią, że szkoda nie została przez nich spowodowana; podziału dokonuje się proporcjonalnie do udziału w opłacie za przewóz, przypadającego każdemu z przewoźników.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

2. W razie niewypłacalności jednego z przewoźników udział przypadający na niego, lecz niezapłacony, dzieli się między wszystkich pozostałych przewoźników uczestniczących w przewozie, proporcjonalnie do przypadającego każdemu z nich udziału w opłacie za przewóz.

Artykuł 63

Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych

1. Przewoźnik, przeciwko któremu wystąpiono z roszczeniem zwrotnym, przewidzianym w art. 62, nie może kwestionować zasadności zapłaty dokonanej przez przewoźnika występującego z roszczeniem zwrotnym, jeżeli odszkodowanie ustalone zostało przez sąd po przypozwananiu go w należyty sposób i po umożliwieniu mu przystąpienia do sporu w charakterze interwenta. Sąd orzekający w sprawie głównej ustala terminy do przypozwanania i interwencji.
2. Przewoźnik występujący z roszczeniem zwrotnym powinien pozwać jednym i tym samym pozwem wszystkich zainteresowanych przewoźników, z którymi nie zawarł ugody, pod rygorem utraty prawa do roszczenia zwrotnego w stosunku do przewoźników, których nie pozwał.
3. Sąd powinien rozstrzygać jednym i tym samym wyrokiem o wszystkich roszczeniach zwrotnych, z którymi wystąpiono.
4. Przewoźnik, który chce skorzystać ze swojego prawa do roszczenia zwrotnego, może wnieść pozew do sądu państwa, na którego terytorium jeden z przewoźników uczestniczących w przewozie ma stałą siedzibę, główną siedzibę, filię lub agencję, za pośrednictwem której została zawarta umowa przewozu.
5. Jeżeli powództwo powinno być wytoczone przeciwko kilku przewoźnikom, przewoźnik występujący jako powód ma prawo wyboru między sądami właściwymi na podstawie ust. 4.
6. Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych nie może być włączone do postępowania o odszkodowanie wdrożonego przez osobę uprawnioną z tytułu umowy przewozu.

Artykuł 64

Umowy w sprawie roszczeń zwrotnych

Przewoźnicy mogą w drodze umów między sobą ustalić odchylenia od postanowień art. 61 i 62.

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ZAŁĄCZNIK II

MINIMALNY ZAKRES INFORMACJI DOSTARCZANYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA KOLEJOWE I SPRZEDAWCÓW BILETÓW

Część I: Informacje dostarczane przed podróżą

- Ogólne warunki umów mające zastosowanie do umowy
- Rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży
- Rozkłady jazdy i warunki ~~najniższych~~ **wszystkich dostępnych** opłat za przewóz, **w tym opłat najniższych** [Popr. 125]
- Dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób z niepełnosprawnością oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się zgodnie z wymaganiami dostępności określonymi w dyrektywie XXX
- ~~Warunki~~ **Ustalenia dotyczące** przewozu rowerów [Popr. 126]
- Dostępność **podlegających wszystkim obowiązującym opłatom** miejsc siedzących w wagonach dla ~~palących~~ **niepalących** (i, **w stosownych przypadkach, w wagonach** i dla ~~niepalących~~ **palących**) w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuzetkach i wagonach sypialnych [Popr. 127]
- ~~Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia~~ **Zakłócenia i opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym)** [Popr. 128]
- Usługi dostępne w pociągu, **w tym sieć wifi i toalety** [Popr. 129]
- Procedury odbioru zagubionego bagażu
- Procedury wnoszenia skarg.

Część II: Informacje dostarczane w trakcie przejazdu

- Usługi świadczone w pociągu, **w tym sieć wifi** [Popr. 130]
 - Następna stacja
 - ~~Opóźnienia~~ **Zakłócenia i opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym)** [Popr. 131]
 - Główne możliwości przesiadek
 - Kwestie bezpieczeństwa i ochrony.
-

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ZAŁĄCZNIK III

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

I. Wymagania wobec przedsiębiorstw kolejowych

Do dnia 30 czerwca każdego roku przedsiębiorstwa kolejowe publikują na swojej stronie internetowej sprawozdanie na temat jakości obsługi, dotyczące poprzedniego roku obrotowego, i przesyłają je krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów oraz Agencji Kolejowej Unii Europejskiej do celów publikacji na jej stronie internetowej. Przedsiębiorstwo publikuje na swojej stronie internetowej sprawozdanie w swoim języku urzędowym (swoich językach urzędowych) oraz, w miarę możliwości, również w innych językach urzędowych Unii, w tym streszczenie w języku angielskim.

Sprawozdania na temat jakości obsługi muszą zawierać informacje dotyczące przynajmniej następujących kwestii:

1) Punktualność pociągów i ogólne zasady postępowania przedsiębiorstw kolejowych w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

a) opóźnienia

- (i) całkowite średnie opóźnienie pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);
- (ii) odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu;
- (iii) odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe pociągu;
 - odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut;
 - odsetek opóźnień wynoszących od ~~60~~ **91** do ~~119~~ **120** minut; **[Popr. 132]**
 - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut;

b) odwołania pociągów

odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);

c) stosowanie rozporządzenia w odniesieniu do opóźnień i odwołań pociągów:

- (i) liczba pasażerów, którym zapewniono opiekę i pomoc;
- (ii) koszt zapewnienia takiej opieki i pomocy;
- (iii) liczba pasażerów, którym przyznano odszkodowania;
- (iv) koszt przyznanych odszkodowań;

2) Badanie opinii klientów

Minimalny zestaw kategorii, które należy uwzględnić:

- (i) punktualność pociągów;
- (ii) informowanie pasażerów w przypadku opóźnienia;
- (iii) dokładność i dostępność informacji o pociągach;
- (iv) jakość utrzymania/stan pociągów;
- (v) poziom bezpieczeństwa w pociągach;
- (vi) czystość wewnątrz pociągu;

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

(vii) dostarczanie użytecznych informacji podczas całej podróży, **w tym w odniesieniu do sieci wifi i innych usług świadczonych w pociągu; [Popr. 133]**

(viii) toalety dobrej jakości do dyspozycji w każdym pociągu;

(ix) czystość i utrzymanie stacji na wysokim poziomie;

(x) dostępność pociągów i udogodnień w pociągu, w tym dostępność toalet;

(xi) liczba przypadków i jakość pomocy faktycznie udzielonej w pociągu osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zgodnie z art. 24, niezależnie od tego, czy zgłoszono wcześniej potrzebę pomocy.

3) Rozpatrywanie skarg

(i) liczba skarg i ich wynik;

(ii) kategorie skarg;

(iii) liczba rozpatrzonych skarg;

(iv) średni czas udzielenia odpowiedzi;

(v) ewentualne wprowadzone usprawnienia, podjęte działania.

4) Pomoc zapewniana osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się

liczba przypadków udzielenia pomocy, w podziale na kategorie przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie).

5) Zakłócenia

istnienie i krótki opis planów postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych i planów zarządzania kryzysowego.

II. Wymagania wobec zarządców stacji i zarządców infrastruktury

Sprawozdania na temat jakości obsługi muszą zawierać informacje dotyczące przynajmniej następujących kwestii:

1) Informacje i bilety

(i) procedura udzielania informacji w odpowiedzi na zapytania na stacji;

(ii) procedura i środki przekazywania informacji o rozkładach jazdy, taryfach i peronach; jakość informacji;

(iii) prezentacja informacji o prawach i obowiązkach wynikających z rozporządzenia, a także danych kontaktowych krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów;

(iv) kasy i automaty biletowe;

(v) obecność na stacji personelu na potrzeby udzielania informacji i sprzedaży biletów;

(vi) udzielanie informacji osobom z niepełnosprawnością lub o ograniczonej możliwości poruszania się;

2) Ogólne zasady postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

(i) liczba pasażerów, którym zapewniono opiekę i pomoc;

(ii) koszt zapewnienia takiej opieki i pomocy;

3) Opis środków wprowadzonych w celu zapewnienia czystości obiektów na terenie stacji (toalet itp.)

(i) częstotliwość sprzątanía;

(ii) możliwość korzystania z toalet;

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

4) Badanie opinii klientów

Minimalny zestaw kategorii, które należy uwzględnić:

- (i) informowanie pasażerów w przypadku opóźnienia;
 - (ii) dokładność, dostępność i przystępność informacji o godzinach odjazdu lub przyjazdu pociągu/peronach;
 - (iii) poziom bezpieczeństwa na stacji;
 - (iv) czas oczekiwania na odpowiedź w przypadku zapytań o informacje na stacjach;
 - (v) możliwość korzystania na stacji z toalet dobrej jakości (w tym kwestie dostępności);
 - (vi) czystość i utrzymanie stacji;
 - (vii) dostępność stacji oraz obiektów i urządzeń na stacji, **w tym brak stopni przy wejściach, schody ruchome, windy i rampy bagażowe; [Popr. 134]**
 - (viii) liczba przypadków i jakość pomocy udzielonej na stacji osobom z niepełnosprawnością oraz osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.
-

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ZAŁĄCZNIK IV

PROCEDURA ROZPATRYWANIA SKARG PRZEZ KRAJOWE ORGANY ODPOWIEDZIALNE ZA EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

W złożonych sprawach, takich jak sprawy obejmujące wiele roszczeń lub dotyczące kilku operatorów, podróży transgranicznych lub wypadków na terytorium państwa członkowskiego innego niż to, które przyznało licencję przedsiębiorstwu, w szczególności jeżeli nie jest jasne, który krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów jest właściwy, lub jeżeli mogłoby to ułatwić lub przyspieszyć rozstrzygnięcie sprawy, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów podejmują współpracę w celu określenia organu „przewodniego”, który będzie służył jako jeden wspólny punkt kontaktowy dla wszystkich pasażerów. Wszystkie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, których dotyczy dana sprawa, współpracują w celu ułatwienia jej rozstrzygnięcia (w tym poprzez wymianę informacji, pomoc w tłumaczeniu dokumentów i dostarczanie informacji na temat okoliczności zdarzeń). Pasażerów informuje się, który organ pełni funkcję organu „przewodniego”. **Ponadto we wszystkich sprawach krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów zapewniają w każdym przypadku zgodność z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394. [Popr. 135]**

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

ZAŁĄCZNIK V

Tabela korelacji

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 1	art. 1
art. 1 lit. a)	art. 1 lit. a)
art. 1 lit. b)	art. 1 lit. b)
—	art. 1 lit. c)
art. 1 lit. c)	art. 1 lit. d)
—	art. 1 lit. e)
art. 1 lit. d)	art. 1 lit. f)
art. 1 lit. e)	art. 1 lit. g)
—	art. 1 lit. h)
art. 1 lit. f)	art. 1 lit. i)
art. 2	art. 2
art. 2 ust. 1	art. 2 ust. 1
art. 2 ust. 2	—
art. 2 ust. 3	—
art. 2 ust. 4	—
art. 2 ust. 5	—
art. 2 ust. 6	—
art. 2 ust. 7	—
—	art. 2 ust. 2
—	art. 2 ust. 3
art. 3	art. 3
art. 3 pkt 1	art. 3 pkt 1
art. 3 pkt 2 i 3	—
art. 3 pkt 4	art. 3 pkt 2
art. 3 pkt 5	art. 3 pkt 3
art. 3 pkt 6	art. 3 pkt 4
art. 3 pkt 7	art. 3 pkt 5
art. 3 pkt 8	art. 3 pkt 6
art. 3 pkt 9	art. 3 pkt 7
art. 3 pkt 10	art. 3 pkt 8
—	art. 3 pkt 9
—	art. 3 pkt 10

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 3 pkt 11	art. 3 pkt 11
—	art. 3 pkt 12
art. 3 pkt 12	art. 3 pkt 13
art. 3 pkt 13	art. 3 pkt 14
art. 3 pkt 14	—
art. 3 pkt 15	art. 3 pkt 16
art. 3 pkt 16	art. 3 pkt 17
art. 3 pkt 17	art. 3 pkt 18
—	art. 3 pkt 19
art. 4	art. 4
—	art. 5
art. 5	art. 6
art. 6	art. 7
art. 7	art. 8
art. 8	art. 9
—	art. 9 ust. 4
art. 9	art. 10
art. 9 ust. 3	—
—	art. 10 ust. 5 i 6
art. 10	—
art. 11	art. 11
art. 12	art. 12
art. 12 ust. 2	—
art. 13	art. 13
art. 14	art. 14
art. 15	art. 15
art. 16	art. 16
—	art. 16 ust. 2 i 3
art. 17	art. 17
—	art. 17 ust. 8
art. 18	art. 18
—	art. 18 ust. 6
—	art. 19

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 19	art. 20
art. 20	art. 21
art. 21 ust. 1	—
art. 21 ust. 2	art. 22 ust. 2 oraz art. 23 ust. 2
art. 22	art. 22
art. 22 ust. 2	—
—	art. 22 ust. 4
art. 23	art. 23
—	art. 23 ust. 4
art. 24	art. 24
art. 25	art. 25 ust. 1, 2 i 3
—	art. 26
art. 26	art. 27
art. 27	art. 28
—	art. 28 ust. 3
art. 27 ust. 3	art. 28 ust. 4
art. 28	art. 29
art. 29	art. 30
art. 30	art. 31
—	art. 32 i 33
art. 31	art. 34
—	art. 34 ust. 1 i 3
art. 32	art. 35
art. 33	—
art. 34	art. 36
art. 35	—
—	art. 37
art. 36	art. 38
—	art. 39
art. 37	art. 40
załącznik I	załącznik I
załącznik II	załącznik II

Czwartek, 15 listopada 2018 r.

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
załącznik III —	załącznik III załączniki IV–V