



ПРИЕТИ ТЕКСТОВЕ
Неокончателен вариант

P8_TA-PROV(2018)0462

Права и задължения на пътниците, използващи железопътен транспорт *I**

Законодателна резолюция на Европейския парламент от 15 ноември 2018 г. относно предложението за регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст) (COM(2017)0548 – C8-0324/2017 – 2017/0237(COD))

(Обикновена законодателна процедура – преработен текст)

Европейският парламент,

- като взе предвид предложението на Комисията до Парламента и до Съвета (COM(2017)0548),
- като взе предвид член 294, параграф 2 и член 91, параграф 1 от Договора за функционирането на Европейския съюз, съгласно които Комисията е внесла предложението в Парламента (C8-0324/2017),
- като взе предвид член 294, параграф 3 от Договора за функционирането на Европейския съюз,
- като взе предвид становището на Европейския икономически и социален комитет от 18 януари 2018 г.¹,
- след като се консултира с Комитета на регионите,
- като взе предвид Междунституционалното споразумение от 28 ноември 2001 г. относно по-структурирано използване на техниката за преработване на нормативни актове²,
- като взе предвид писмото на комисията по правни въпроси от 24 юли 2017 г. до комисията по транспорт и туризъм съгласно член 104, параграф 3 от своя Правилник за дейността,

¹ ОВ С 197, 8.6.2018 г., стр. 66.

² ОВ С 77, 28.3.2002 г., стр. 1.

- като взе предвид членове 104 и 59 от своя Правилник за дейността,
 - като взе предвид доклада на комисията по транспорт и туризъм и становището на комисията по вътрешния пазар и защита на потребителите (A8-0340/2018),
- A. като има предвид, че съгласно становището на консултативната работна група на правните служби на Европейския парламент, Съвета и Комисията предложението на Комисията не съдържа никакви изменения по същество освен тези, които са идентифицирани като такива в предложението, и че по отношение кодификацията на непроменените разпоредби на предишните актове с въпросните изменения предложението се свежда до обикновена кодификация на съществуващите актове, без промяна по същество;
1. приема изложената по-долу позиция на първо четене, като взема предвид препоръките на консултативната група на правните служби на Европейския парламент, Съвета и Комисията;
 2. приканва Комисията да се отнесе до него отново, в случай че замени своето предложение с друг текст или внесе или възнамерява да внесе съществени промени в това предложение;
 3. възлага на своя председател да предаде позицията на Парламента съответно на Съвета и на Комисията, както и на националните парламенти.

Изменение 1

Предложение за регламент Съображение 1

Текст, предложен от Комисията

(1) В Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета²⁴ трябва да бъдат внесени редица изменения. С оглед постигане на яснота, **посоченият** регламент следва да бъде преработен.

²⁴ Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14).

Изменение 2

Предложение за регламент Съображение 3

Текст, предложен от Комисията

(3) Въпреки постигнатия значителен напредък в защитата на потребителите в Съюза все още трябва да се внесат допълнителни подобрения в защита на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт.

Изменение

(1) В Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета²⁴ трябва да бъдат внесени редица изменения **с цел да се подобри защитата на пътниците и да се насърчи по-честото пътуване с влак при надлежно отчитане по-специално на членове 11, 12 и 14 от Договора за функционирането на Европейския съюз. Следователно, предвид тези изменения и** с оглед на постигане на яснота, Регламент **1371/2007** следва да бъде преработен.

²⁴ Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14).

Изменение

(3) Въпреки постигнатия значителен напредък в защитата на потребителите в Съюза все още трябва да се внесат допълнителни подобрения в защита на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, **по отношение на осигуряване на обезщетение в случай на закъснение, отмяна и имуществени вреди.**

Изменение 3

Предложение за регламент Съображение 5

Текст, предложен от Комисията

(5) Предоставянето на същите права на пътниците, използващи железопътен транспорт за извършване на международни и вътрешни пътувания, следва да повиши равнището на **защита на потребителите** в Съюза, **да осигури еднакви условия на конкуренция за железопътните предприятия** и **да гарантира еднакво равнище на права за пътниците.**

Изменение

(5) Предоставянето на същите права на пътниците, използващи железопътен транспорт за извършване на международни и вътрешни пътувания, следва да повиши равнището на **правата на пътниците** в Съюза, **по-специално по отношение на достъпа им до информация и на обезщетяването им в случай на закъснение или отмяна. Пътниците следва да получават възможно най-точна информация за своите права.**

Изменение 4

Предложение за регламент Съображение 5 а (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(5а) Настоящият регламент следва да не оказва неблагоприятно въздействие върху капацитета на държавите членки или компетентните органи да определят социални тарифи за регулирани услуги чрез изискване за предоставяне на обществена услуга, както и за търговски услуги.

Изменение 136

Предложение за регламент Съображение 6

Текст, предложен от Комисията

(6) Градските, **крайградските и регионалните** услуги за железопътен превоз на пътници се различават по своя

Изменение

(6) Градските услуги за железопътен превоз на пътници се различават по своя характер от услугите за превоз на дълги

характер от услугите за превоз на дълги разстояния. Поради това на държавите членки следва да бъде позволено да освобождават градските, **крайградските и регионалните** услуги за железопътен превоз на пътници, **които не са трансгранични услуги в рамките на Съюза**, от прилагането на някои разпоредби относно правата на пътниците.

Изменение 6

Предложение за регламент Съображение 8

Текст, предложен от Комисията

(8) Изключенията обаче не следва да се прилагат по отношение на разпоредбите на настоящия регламент, които улесняват използването на железопътни услуги от лица с увреждания или лица с намалена подвижност. Освен това изключенията не следва да се прилагат към правата на тези, които искат да закупят билети за пътуване с влак, да направят това без неоправдани трудности, към разпоредбите за отговорността на железопътните предприятия по отношение на пътниците и техния багаж, към изискването за подходяща застраховка на железопътните предприятия и към изискването тези предприятия да предприемат подходящи мерки за гарантиране на личната сигурност на пътниците в гарите и във влаковете и да управляват риска.

Изменение 7

Предложение за регламент Съображение 9

разстояния. Поради това на държавите членки следва да бъде позволено да освобождават градските услуги за железопътен превоз на пътници от прилагането на някои разпоредби относно правата на пътниците.

Изменение

заличава се

Текст, предложен от Комисията

(9) Правата на ползвателите на железопътни услуги включват получаването на информация относно **услугата** както преди, така и по време на пътуването. **Когато е възможно**, железопътните предприятия и продавачите на билети следва да предоставят тази информация **предварително и** колкото е възможно по-рано. Въпросната информация следва да се предоставя в достъпни формати за лица с увреждания или с намалена подвижност.

Изменение

(9) Правата на ползвателите на железопътни услуги включват получаването на информация относно **тези услуги и свързани с тях въпроси** както преди, така и по време на пътуването **и след самото** пътуване. Железопътните предприятия и продавачите на билети следва да предоставят тази информация колкото е възможно по-рано, **предварително или поне в началото на пътуването** . Въпросната информация следва да се предоставя в достъпни формати за лица с увреждания или с намалена подвижност **и следва да е публично достъпна. Железопътните предприятия следва да предоставят тази информация на продавачите на билети и други железопътни предприятия, които продават техните услуги.**

Изменение 8

Предложение за регламент Съображение 9 а (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(9а) **Достъпът до всички оперативни данни и тарифи в реално време при недискриминационни и ефективни условия спомага за подобряване на достъпността на пътуването с влак за нови клиенти и им предоставя по-широк набор от възможности за пътуване и тарифи, от които да избират. Железопътните предприятия следва да предоставят на продавачите на билети своите оперативни данни и данни за тарифи, за да улеснят пътуването с влак. Следва да бъдат полагани усилия, за да могат пътниците да резервират директни билети и оптимални еднократни**

пътувания с влак.

Изменение 9

Предложение за регламент Съображение 9 б (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(9б) Популяризирането на мултимодалния превоз на пътници ще позволи да се постигнат целите по отношение на климата. Следователно железопътните предприятия трябва да посочват също и комбинациите с други видове транспорт, за да могат пътниците да се запознаят с тях преди да направят резервация за пътуването си.

Изменение 10

Предложение за регламент Съображение 9 в (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(9в) Добре развитите системи за мултимодален превоз на пътници ще спомага за постигането на целите в областта на климата. Следователно железопътните предприятия следва да рекламират и комбинациите с други видове транспорт, така че ползвателите на железопътен транспорт да могат се запознаят с тях, преди да направят резервация за пътуването си.

Изменение 11

Предложение за регламент Съображение 12

(12) В контекста на продажбата на билети за превоза на пътници държавите членки следва да предприемат всички необходими мерки за забрана на дискриминацията въз основа на гражданство или местопребиваване независимо дали съответният пътник пребивава постоянно или временно в друга държава членка. Тези мерки следва да обхващат всички прикрити форми на дискриминация, които могат да имат същия ефект чрез прилагане на други критерии, като например местопребиваване, физическо или виртуално местоположение. Предвид развитието на онлайн платформи за продажба на пътнически билети държавите членки следва да обърнат специално внимание да се гарантира недопускането на дискриминация при осъществяването на достъп до онлайн интерфейси или закупуване на билети. Не следва обаче **автоматично** да се изключва възможността за транспортни схеми, включващи социални тарифи, при условие че те са **пропорционални и** независими от гражданството на засегнатите лица.

Изменение 12

Предложение за регламент Съображение 13

(13) Растящата популярност в целия Съюз на придвижването с велосипед има последици за общата мобилност и за туризма. Увеличеният дял както на железопътния транспорт, така и на придвижването с велосипед в т.нар. модален сплит намалява въздействието на транспорта върху околната среда. Поради това железопътните предприятия следва да улесняват в максималната възможна степен

(12) В контекста на продажбата на билети за превоза на пътници държавите членки следва да предприемат всички необходими мерки за забрана на дискриминацията въз основа на гражданство или местопребиваване независимо дали съответният пътник пребивава постоянно или временно в друга държава членка. Тези мерки следва да обхващат всички прикрити форми на дискриминация, които могат да имат същия ефект чрез прилагане на други критерии, като например местопребиваване, физическо или виртуално местоположение. Предвид развитието на онлайн платформи за продажба на пътнически билети държавите членки следва да обърнат специално внимание да се гарантира недопускането на дискриминация при осъществяването на достъп до онлайн интерфейси или закупуване на билети. Не следва обаче да се изключва възможността за транспортни схеми, включващи социални тарифи, при условие че те са независими от гражданството на засегнатите лица.

(13) Растящата популярност в целия Съюз на придвижването с велосипед има последици за общата мобилност и за туризма. Увеличеният дял както на железопътния транспорт, така и на придвижването с велосипед в т.нар. модален сплит намалява въздействието на транспорта върху околната среда. Поради това железопътните предприятия следва да улесняват в максималната възможна степен

комбинирането на пътувания с велосипед и с влак, по-специално **чрез предоставянето на възможност** за превоз на велосипеди **във** влаковете.

комбинирането на пътувания с велосипед и с влак, по-специално **те следва да предоставят достатъчен брой стоянки за велосипеди** за превоз на **сглобени** велосипеди **на обозначените за това места на борда на всички видове влакове, включително високоскоростните влакове, влаковете, извършващи превози на дълги разстояния, трансгранични и местни превози. Пътниците следва да бъдат информирани за наличното пространство за велосипеди. Тези изисквания следва да се прилагат за всички железопътни предприятия, считано от ... [две години след датата на влизане в сила на настоящия регламент].**

Изменение 13

Предложение за регламент Съображение 14

Текст, предложен от Комисията

(14) Железопътните предприятия следва да улеснят прехвърлянето на пътниците, използващи железопътен транспорт, от един превозвач на друг, като предоставят директни билети, **когато това е възможно.**

Изменение

(14) Железопътните предприятия следва да улеснят прехвърлянето на пътниците, използващи железопътен транспорт, от един превозвач на друг, като предоставят директни билети.

Изменение 14

Предложение за регламент Съображение 15

Текст, предложен от Комисията

(15) Предвид Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел да се предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност възможности за пътуване с влак, сравними с тези на останалите граждани, следва да бъдат установени правила за недопускане на

Изменение

(15) Предвид Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел да се предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност възможности за пътуване с влак, сравними с тези на останалите граждани, следва да бъдат установени правила за недопускане на

дискриминация и за оказване на помощ по време на пътуването им. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, причинена от инвалидност, възраст или какъвто и да било друг фактор, имат същото право на свободно движение и недискриминация като останалите граждани. Специално внимание следва да се обърне, наред с другото, на предоставянето на информация на лица с увреждания и лица с намалена подвижност относно достъпността на железопътните услуги, условията за достъп до подвижния състав и до различните съоръжения във влака. С цел на пътниците с увредени сетива да се предостави най-добра информация за закъснения, следва да се използват подходящи зрителни и аудио системи. **На лица с увреждания и лица с намалена подвижност следва да се даде възможност за закупуване на билети във влака без допълнителни такси.** Персоналът следва да е подходящо обучен, за да отговаря на нуждите на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, по-специално когато оказва помощ. С оглед да се гарантират еднакви условия за пътуване, на такива лица следва да **се оказва помощ в гарите и във влаковете през цялото време на движение на влаковете, а не само в определени часове на деня.**

Изменение 15

Предложение за регламент Съображение 15 а (ново)

Текст, предложен от Комисията

дискриминация и за оказване на помощ по време на пътуването им. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, причинена от инвалидност, възраст или какъвто и да било друг фактор, имат същото право на свободно движение и недискриминация като останалите граждани. Специално внимание следва да се обърне, наред с другото, на предоставянето на **достъпна** информация на лица с увреждания и лица с намалена подвижност относно достъпността на железопътните услуги, условията за достъп до подвижния състав и до различните съоръжения във влака. С цел на пътниците с увредени сетива да се предостави най-добра информация за закъснения, следва да се използват подходящи зрителни и аудио системи, **които те могат да разбират.** Персоналът следва да е подходящо обучен, за да отговаря на нуждите на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, по-специално когато оказва помощ. С оглед да се гарантират еднакви условия за пътуване, на такива лица следва да **бъде оказвана безплатна помощ за качване и слизване.**

Изменение

(15а) Ако на гарата не са налични автомати за продажба на билети, лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност следва да могат да закупват билети във влака.

Изменение 16

Предложение за регламент Съображение 16

Текст, предложен от Комисията

(16) Железопътните предприятия и управителите на гари трябва да вземат предвид нуждите на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, като спазват ТСОС **за лица с намалена подвижност**. Освен това съгласно правилата за обществените поръчки на Съюза, и по-специално по силата на Директива 2014/24/ЕС на Европейския парламент и Съвета²⁶ всички сгради и подвижен състав следва да са достъпни чрез последователно отстраняване на физическите пречки и функционални затруднения при придобиване на нови съоръжения или извършване на строителни или основни ремонтни работи.

²⁶ Директива 2014/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. за обществените поръчки и за отмяна на Директива 2004/18/ЕО (ОВ L 94, 28.3.2014г., стр. 65).

Изменение 17

Предложение за регламент Съображение 17

Изменение

(16) Железопътните предприятия и управителите на гари трябва да вземат предвид нуждите на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, като спазват **Регламент 1300/2014 на Комисията^{25а} (ТСОС) и Директива XXX, когато допълват ТСОС**. Освен това, съгласно правилата за обществените поръчки на Съюза, и по-специално по силата на Директива 2014/24/ЕС на Европейския парламент и Съвета²⁶ всички сгради и подвижен състав следва да са достъпни чрез последователно отстраняване на физическите пречки и функционални затруднения при придобиване на нови съоръжения или извършване на строителни или основни ремонтни работи.

^{25а} **Регламент (ЕС) № 1300/2014 на Комисията от 18 ноември 2014 г. относно техническите спецификации за оперативна съвместимост, свързани с достъпността на железопътната система на Съюза за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ОВ L 356, 12.12.2014 г., стр. 110).**

²⁶ Директива 2014/24/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 февруари 2014 г. за обществените поръчки и за отмяна на Директива 2004/18/ЕО (ОВ L 94, 28.3.2014г., стр. 65).

Текст, предложен от Комисията

(17) Желателно е настоящият регламент да създаде система за обезщетяване на пътниците в случай на закъснение, за което носи отговорност железопътното предприятие, на същата основа като международната система, предвидена в COTIF, и по-специално в Единните правила относно CIV към нея, отнасящо се до правата на пътниците. В случай на закъснение на пътническа услуга, железопътното предприятие следва да даде на пътниците обезщетение въз основа на процент от цената на билета.

Изменение

(17) Желателно е настоящият регламент да създаде система за обезщетяване на пътниците в случай на закъснение, за което носи отговорност железопътното предприятие, на същата основа като международната система, предвидена в COTIF, и по-специално в Единните правила относно CIV към нея, отнасящо се до правата на пътниците. ***Стойността на купените билети следва да подлежи на пълно възстановяване.*** В случай на закъснение на пътническа услуга, железопътното предприятие следва да даде на пътниците обезщетение въз основа на процент ***до 100%*** от цената на билета.

Изменение 18

**Предложение за регламент
Съображение 18**

Текст, предложен от Комисията

(18) Железопътните предприятия следва да бъдат задължени да сключат застраховка или да вземат равностойни мерки при възникване на отговорност спрямо пътниците, използващи железопътен транспорт, в случай на транспортно произшествие. Когато държавите членки определят максимален размер за обезщетението за вреди в случай на смърт или телесна повреда на пътници, този размер следва да е най-малко равностоеен на размера, определен в Единните правила относно CIV.

Изменение

(18) Железопътните предприятия следва да бъдат задължени да сключат застраховка или да вземат равностойни мерки при възникване на отговорност спрямо пътниците, използващи железопътен транспорт, в случай на транспортно произшествие. Когато държавите членки определят максимален размер за обезщетението за вреди в случай на смърт или телесна повреда на пътници, този размер следва да е най-малко равностоеен на размера, определен в Единните правила относно CIV. ***Държавите членки следва да имат възможността да увеличават размера на обезщетенията за вреди в случай на смърт или телесна повреда на пътници по всяко време.***

Изменение 19

Предложение за регламент Съображение 20

Текст, предложен от Комисията

(20) В случай на закъснение следва да се предоставят на пътниците варианти за продължаване или пренасочване на придвижването при сравними условия на превоз. В такъв случай следва да се вземат предвид нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Изменение

(20) В случай на закъснение следва да се предоставят на пътниците варианти за продължаване или пренасочване на придвижването при сравними условия на превоз. В такъв случай следва да се вземат предвид **по-конкретно** нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, **що се отнася до предоставянето на подходяща информация.**

Изменение 137

Предложение за регламент Съображение 20 а (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(20а) Тълкуването на пътуване или на комбинирано пътуване следва да включва всички ситуации с реалистично или приложимо минимално време за връзки, когато е резервирано първоначално, като се вземат предвид всички съответни фактори, като размера и местоположението на съответните гари и съответните платформи.

Изменение 20

Предложение за регламент Съображение 21

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(21) Железопътното предприятие не следва обаче да бъде задължено да плати обезщетение, ако може да

заличава се

докаже, че закъснението е било причинено от лоши атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на услугата. Всеки такъв случай следва да има характера на изключително природно бедствие за разлика от нормалните сезонни метеорологични условия, като например есенни бури или редовно случващи се наводнения в градове, причинени от приливи или снеготопене. Железопътните предприятия следва да докажат, че те не са могли нито да предвидят, нито да предотвратят закъснението дори при вземане на всички разумни мерки.

Изменение 21

Предложение за регламент Съображение 22

Текст, предложен от Комисията

(22) Съвместно с управителите на инфраструктура и железопътните предприятия управителите на гари следва да изготвят планове за действие при извънредни ситуации с оглед да сведат до минимум въздействието на големи смущения, като предоставят на блокираните пътници подходяща информация и грижи.

Изменение 22

Предложение за регламент Съображение 23

Текст, предложен от Комисията

(23) Настоящият регламент не следва да ограничава правата на железопътните предприятия да търсят обезщетение от всяко едно лице, включително и от трети лица, **в съответствие с**

Изменение

(22) Съвместно с управителите на инфраструктура и железопътните предприятия управителите на гари следва да изготвят **и оповестяват публично** планове за действие при извънредни ситуации с оглед да сведат до минимум въздействието на големи смущения, като предоставят на блокираните пътници подходяща информация и грижи.

Изменение

(23) Настоящият регламент не следва да ограничава правата на железопътните предприятия, **продавачите на билети, железопътните гари и управителите на инфраструктура** да търсят

приложимото национално право.

обезщетение, *когато е приложимо*, от всяко едно лице, включително и от трети лица, *във връзка с изпълнението на техните задължения спрямо пътниците съгласно разпоредбите на настоящия регламент.*

Изменение 23

Предложение за регламент Съображение 27

Текст, предложен от Комисията

(27) Пътниците, използващи железопътен транспорт, следва да могат да подадат жалба до всяко участващо железопътно предприятие, *отнасящо се* до правата и задълженията, предоставени от настоящия регламент, и да имат право да получат отговор в рамките на разумен срок.

Изменение

(27) Пътниците, използващи железопътен транспорт, следва да могат да подадат жалба до всяко участващо железопътно предприятие, *продавач на билети, железопътна гара или управител на инфраструктура, отнасяща се* до правата и задълженията, предоставени от настоящия регламент, и да имат право да получат отговор в рамките на разумен срок.

Изменение 24

Предложение за регламент Съображение 28

Текст, предложен от Комисията

(28) Железопътните предприятия и управителите на гари следва да определят, публикуват, управляват и контролират стандартите за качество на железопътните услуги за превоз на пътници.

Изменение

(28) Железопътните предприятия и управителите на гари следва да определят, публикуват, управляват и контролират стандартите за качество на железопътните услуги за превоз на пътници, *включително тези за лица с увреждания и лица с намалена подвижност.*

Изменение 25

Предложение за регламент Съображение 29

(29) За поддържане на високо равнище на защита на потребителите в железопътния транспорт от държавите членки следва да се изиска да определят национални правоприлагащи органи, които да наблюдават отблизо прилагането на настоящия регламент и налагат спазването му на национално равнище. Тези органи следва да са в състояние да предприемат разнообразни правоприлагащи мерки. Пътниците следва да имат възможност да подават жалби до тези органи за предполагаеми нарушения на регламента. С оглед да се гарантира удовлетворително разглеждане на такива жалби, органите следва също така да си сътрудничат.

(29) За поддържане на високо равнище на защита на потребителите в железопътния транспорт от държавите членки следва да се изиска да определят национални правоприлагащи органи, които да наблюдават отблизо прилагането на настоящия регламент и налагат спазването му на национално равнище. Тези органи следва да могат да предприемат разнообразни правоприлагащи мерки **и да предоставят възможност на пътниците за обвързващо алтернативно решаване на спорове в съответствие с Директива 2013/11/ЕС^{1a}**. Пътниците следва да имат възможност да подават жалби до тези органи за предполагаеми нарушения на регламента **и да използват онлайн разрешаване на спорове съгласно Регламент 524/2013/ЕС^{1b}, ако бъде договорено такова. Следва да бъде предвидена също възможността организации, представляващи групи от пътници, да подават жалби**. С оглед да се гарантира удовлетворително разглеждане на такива жалби, органите следва също така да си сътрудничат, **а регламентът следва да бъде запазен в списъка в приложението към Регламент 2017/2394/ЕС на Европейския парламент и на Съвета^{1c}. Всяка година националните правоприлагащи органи следва да публикуват доклади със статистически данни на своите уебсайтове, в които се посочват подробно броят и видът на получените от тях жалби, както и резултатът от техните действия по правоприлагане. В допълнение към това, тези доклади следва да оповестят на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз.**

^{1a} Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 14).

^{1b} Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

^{1c} Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 г. относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).

Изменение 26

Предложение за регламент Съображение 31

Текст, предложен от Комисията

(31) Държавите членки следва да предвидят санкции за нарушаване на настоящия регламент и да осигурят прилагането на тези санкции. Предвидените санкции, които може да включват изплащане на обезщетение на засегнатото лице, следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.

Изменение

(31) Държавите членки следва да предвидят санкции за нарушаване на настоящия регламент и да осигурят прилагането на тези санкции. Предвидените санкции, които може да включват изплащане на обезщетение на засегнатото лице, следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи **и да включват, но и да не се ограничават, до минимална глоба или процент от годишния оборот на съответното предприятие или организация, което от двете е по-високо.**

Изменение 27

Предложение за регламент Съображение 33 а (ново)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(33а) За да се осигурят еднакви условия за прилагането на настоящия регламент, на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия да приема стандартизиран образец-формуляр на Съюза за жалби, който пътниците могат да използват за подаване на заявление за обезщетение в съответствие с настоящия регламент. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета^{1а}.

^{1а} Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13).

Изменение 28

Предложение за регламент Член 1 – заглавие

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Предмет

Предмет и цели

Изменение 29

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – уводна част

Текст, предложен от Комисията

С настоящия регламент се уреждат правилата , приложими за железопътния транспорт, по отношение на следното:

Изменение

С настоящия регламент се уреждат правилата, приложими за железопътния транспорт, **с цел гарантиране на ефективна защита на пътниците и насърчаване на пътуването с влак** по отношение на следното:

Изменение 30

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – буква а

Текст, предложен от Комисията

а) недопускане на дискриминация между пътниците по отношение на условията за превоз;

Изменение

а) недопускане на дискриминация между пътниците по отношение на условията за превоз **и за издаване на билети**;

Изменение 31

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – буква г

Текст, предложен от Комисията

г) права на пътниците в случай на отмяна или закъснение;

Изменение

г) права **и обезщетение** на пътниците в случай на **смушение, като например** отмяна или закъснение;

Изменение 32

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – буква д

Текст, предложен от Комисията

д) минималната информация, която трябва да бъде предоставена на пътниците;

Изменение

д) минималната, **точна и навременна** информация, която трябва да бъде предоставена **в достъпен формат** на пътниците, **включително сключването на договори за превоз и издаването на билети**;

Изменение 33

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – буква е

Текст, предложен от Комисията

е) недискриминацията спрямо и задължителната помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност;

Изменение

е) недискриминацията спрямо и задължителната помощ за лица с увреждания и лица с намалена подвижност **от обучен персонал**;

Изменение 34

Предложение за регламент Член 1 – параграф 1 – буква з

Текст, предложен от Комисията

з) **разглеждането** на жалби;

Изменение

з) **правилните процедури за подаване и разглеждане** на жалби;

Изменение 138

Предложение за регламент Член 2 – параграф 2 – буква а

Текст, предложен от Комисията

а) посочени в Директива 2012/34/ЕС градски, **крайградски или регионални** услуги за железопътен превоз на пътници с изключение на трансгранични услуги в рамките на Съюза;

Изменение

а) посочени в Директива 2012/34/ЕС градски услуги за железопътен превоз на пътници с изключение на трансгранични услуги в рамките на Съюза;

Изменение 36

Предложение за регламент Член 2 – параграф 2 – буква б

Текст, предложен от Комисията

б) услуги за международен железопътен превоз на пътници, значителна част от които, включително

Изменение

б) услуги за международен железопътен превоз на пътници, значителна част от които, включително

най-малко една спирка на предвидена в разписанието гара, се извършва извън Съюза, *при условие че правата на пътниците са подходящо гарантирани от съответното национално право на територията на държавата членка, допускаща изключението.*

Изменение 37

Предложение за регламент

Член 2 – параграф 2 – буква б а (нова)

Текст, предложен от Комисията

най-малко една спирка на предвидена в разписанието гара, се извършва извън Съюза;

Изменение

ба) вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници, когато такова освобождаване е било предоставено от държавите членки съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007 за максимален период от 12 месеца след ... [датата на влизане в сила на настоящия регламент].

Изменение 38

Предложение за регламент

Член 2 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Държавите членки информират Комисията за освобождаванията, предоставени съгласно параграф 2, букви а) и б) и *за адекватността на националното им право на тяхна територия за целите на параграф 2, буква б).*

Изменение

3. Държавите членки информират Комисията за освобождаванията, предоставени съгласно параграф 2, букви а), б) и *ба).*

Изменение 39

Предложение за регламент

Член 2 – параграф 4

Текст, предложен от Комисията

4. Членове 5, **10**, 11 и **25**, както и глава V се прилагат по отношение на всички услуги за железопътен превоз на пътници, посочени в параграф 1, включително услуги, изключени в съответствие с параграф 2, **букви а) и б)**.

Изменение

4. Членове 5, **6**, 11, **12** и **17**, както и глава V се прилагат по отношение на всички услуги за железопътен превоз на пътници, посочени в параграф 1, включително услуги, изключени в съответствие с параграф 2, **буква а)**.

Изменение 40

Предложение за регламент

Член 2 – параграф 4 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

4а. Настоящият регламент не се прилага за услуги, които се извършват конкретно поради техния исторически интерес.

Изменение 41

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 1 а (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(1а) „превозвач“ означава железопътно предприятие, действащо на договорен принцип, с което пътникът е сключил договор за превоз, или поредица от последователни железопътни предприятия, които носят отговорност по силата на този договор;

Изменение 42

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 1 б (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(1б) „заместващ превозвач“

означава железопътно предприятие, което не е сключило договор за превоз с пътника, но на което железопътното предприятие страна по договора е поверило, изцяло или частично, извършването на железопътния превоз;

Изменение 43

Предложение за регламент Член 3 – параграф 1 – точка 4

Текст, предложен от Комисията

(4) „туроператор“ означава организатор **или продавач на дребно, който** не са железопътно предприятие, по смисъла на член 3, **точки 8 и 9** от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета³⁰;

³⁰ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

Изменение

(4) „туроператор“ означава организатор, **който** не е железопътно предприятие, по смисъла на член 3, **точка 8** от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета³⁰;

³⁰ Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1).

Изменение 44

Предложение за регламент Член 3 – параграф 1 – точка 5

Текст, предложен от Комисията

(5) „продавач на билети“ означава продавач на дребно на железопътни транспортни услуги, сключващ договори за превоз и продавач билети от името на **железопътно предприятие** или за собствена сметка;

Изменение

(5) „продавач на билети“ означава продавач на дребно на железопътни транспортни услуги, сключващ договори за превоз и продавач билети, **отделни билети или директни билети** от името на **едно или повече железопътни предприятия** или за

собствена сметка;

Изменение 45

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 5 а (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

**(5а) „дистрибутор“ означава
продавач на дребно на железопътни
транспортни услуги, продаващ
билети от името на железопътно
предприятие, който няма задължение
по договора, сключен между пътника
и железопътното предприятие.**

Изменение 46

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 6

Текст, предложен от Комисията

Изменение

**(6) „договор за превоз“ означава
възмезден или безвъзмезден договор за
превоз между железопътно предприятие
или **продавач на билети** и пътник за
предоставяне на една или повече
транспортни услуги;**

**(6) „договор за превоз“ означава
възмезден или безвъзмезден договор за
превоз между железопътно предприятие
и пътник за предоставяне на една или
повече транспортни услуги;**

Изменение 47

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 6 а (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

**(6а) „билет“ означава валидно
доказателство, което дава право на
пътника на железопътен транспорт,
независимо от неговата форма, на
хартия, електронен билет,
смарткарта, пътническа карта;**

Изменение 48

Предложение за регламент
Член 3 – параграф 1 – точка 6б (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(6б) „комбинирано пътуване“
означава билет или билети,
представляващ(и) повече от един
договор за превоз за последователни
железопътни услуги, предоставяни
от едно или повече железопътни
предприятия;

Изменение 49

Предложение за регламент
Член 3 – параграф 1 – точка 8

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(8) „директен билет“ означава билет
или билети, представляващ(и) един-
единствен *договор* за превоз за
последователни железопътни услуги,
предоставян(и) от едно или повече
железопътни предприятия;

(8) „директен билет“ означава билет
или *отделни* билети, представляващ(и)
един-единствен *или няколко договора*
за превоз за последователни
железопътни услуги, предоставян(и) от
едно или повече железопътни
предприятия, *закупен(и) от един и същ*
продавач на билети, туроператор или
железопътно предприятие за
пътуване „от начало до край“;

Изменение50

Предложение за регламент
Член 3 – параграф 1 – точка 10

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(10) „пътуване“ означава превоз на
пътник между гарата на заминаване и
гарата на пристигане *по един-*
единствен договор за превоз;

(10) „пътуване“ означава превоз на
пътник между гарата на заминаване и
гарата на пристигане;

Изменение 51

Предложение за регламент
Член 3 – параграф 1 – точка 13 а (нова)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

(13a) „пристигане“ означава момента, когато на коловоза на местоназначението, вратите на влака се отварят и се разрешава слизането;

Изменение 139

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 15

Текст, предложен от Комисията

(15) „пропусната връзка“ означава ситуация, при която пътникът изпуска една или повече услуги по време на пътуване в резултат на закъснение или отмяна на една или повече предходни услуги;

Изменение

(15) „пропусната връзка“ означава ситуация, при която, **независимо дали по един-единствен договор за превоз, или не**, пътникът изпуска една или повече услуги по време на пътуване **или на комбинирано пътуване** в резултат на закъснение или отмяна на една или повече предходни услуги;

Изменение 53

Предложение за регламент

Член 3 – параграф 1 – точка 16

Текст, предложен от Комисията

(16) „лице с увреждания“ и „лице с намалена подвижност“ означават лице, което има постоянно или временно физическо, душевно, умствено или сетивно увреждане, което при взаимодействие с различни пречки може да му попречи да използва пълноценно и ефективно транспорта наравно с другите пътници или чиято мобилност при използване на транспорт е намалена **поради възраст**;

Изменение

(16) „лице с увреждания“ и „лице с намалена подвижност“ означават лице, което има постоянно или временно физическо, душевно, умствено или сетивно увреждане, което при взаимодействие с различни пречки може да му попречи да използва пълноценно и ефективно транспорта наравно с другите пътници или чиято мобилност при използване на транспорт е намалена;

Изменение 55

Предложение за регламент Член 5 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Без да се засягат социалните тарифи, железопътните предприятия или продавачите на билети предлагат **договорни** условия и тарифи **на широката публика** без пряка или косвена дискриминация въз основа на гражданството или местопребиваването на крайния **потребител** или мястото на установяване на железопътното предприятие или продавача на билети в рамките на Съюза.

Изменение

Без да се засягат социалните тарифи, железопътните предприятия, **туроператорите** или продавачите на билети предлагат на широката публика договори за превоз **и** условия и тарифи **за закупуване на билети и продават билети, директни билети и приемат резервации от пътници в съответствие с член 10 от настоящия регламент** без пряка или косвена дискриминация въз основа на гражданството или местопребиваването на крайния **пътник** или мястото на установяване на железопътното предприятие, **туроператорите** или продавача на билети в рамките на Съюза, **или въз основа на начините, по които пътниците са закупили билета.**

Изменение 56

Предложение за регламент Член 6 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Пътниците имат право да вземат велосипеди във влака, **евентуално срещу заплащане на разумна такса. Те упражняват надзор върху своите велосипеди по време на пътуването и гарантират, че не се причинява неудобство или щета на други пътници, оборудване за подпомагане на двигателната способност, багаж или железопътни операции. Превозът на велосипеди може да бъде отказан или ограничен по съображения за безопасността или за експлоатацията, при условие че** железопътните предприятия, продавачите на билети, туроператорите

Изменение

Пътниците имат право да вземат велосипеди във влака, **включително във високоскоростните влакове, влаковете, извършващи превози на дълги разстояния, при трансгранични и местни превози. Не по-късно от ... [две години след датата на влизането в сила на настоящия регламент]** всички нови или ремонтирани **пътнически влакове включват ясно посочено пространство за превоз на сглобени велосипеди с минимум осем места.** Железопътните предприятия, продавачите на билети, туроператорите и, когато е уместно, управителите на гари информират пътниците **най-късно**

и, когато е уместно, управителите на гари информират пътниците за условията за **такъв отказ или ограничение** в съответствие с Регламент (ЕС) № 454/2011.

при закупуване на билета за условията за **превоз на велосипеди при всички транспортни услуги** в съответствие с Регламент (ЕС) № 454/2011.

Изменение 57

Предложение за регламент Член 7 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Задълженията по отношение на пътниците съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменяни, особено чрез клауза за дерогация или ограничителна клауза в договора за превоз.

Изменение

1. Задълженията по отношение на пътниците съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменяни, особено чрез клауза за дерогация или ограничителна клауза в договора за превоз. **Всички договорни условия, които пряко или косвено намекуват за отмяна, дерогация от или ограничаване на правата, произтичащи от настоящия регламент, не са обвързващи за пътника.**

Изменение 58

Предложение за регламент Член 7 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Железопътните предприятия могат да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътниците от тези, предвидени в настоящия регламент.

Изменение

2. Железопътните предприятия, **туроператорите или продавачите на билети** могат да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътниците от тези, предвидени в настоящия регламент.

Изменение 59

Предложение за регламент Член 8 – параграф 1

Железопътните предприятия, или според случая — компетентните органи, отговарящи за договора за обществена услуга за железопътен превоз, оповестяват по подходящ начин, включително в достъпни формати за лица с увреждания в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX³¹, и преди тяхното изпълнение **решенията** за временно или постоянно преустановяване на услуги.

³¹ Директива XXX за сближаване на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на изискванията за достъпност за продукти и услуги (Европейски акт за достъпността) (ОВ L X, X.X.XXXX г., стр. X).

Изменение 60

Предложение за регламент Член 9 – параграф 1

1. Железопътните предприятия и продавачите на билети, предлагащи договори за превоз от името на едно или повече железопътни предприятия, предоставят на пътника, по негово искане, поне информацията, посочена в приложение II, част I, във връзка с пътувания, за които съответното железопътно предприятие предлага

Железопътните предприятия, или според случая — компетентните органи, отговарящи за договора за обществена услуга за железопътен превоз, оповестяват по подходящ начин **и без забавяне**, включително в достъпни формати за лица с увреждания в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX³¹ **и в Регламент № 1300/2014 на Комисията**, и **в разумен срок** преди тяхното изпълнение, **предложенията** за временно или постоянно преустановяване **или за значително намаляване** на услуги **и гарантират, че тези предложения са предмет на ефективна и подходяща консултация със заинтересованите страни, преди да се пристъпи към изпълнение.**

³¹ Директива XXX за сближаване на законовите, подзаконовите и административните разпоредби на държавите членки по отношение на изискванията за достъпност за продукти и услуги (Европейски акт за достъпността) (ОВ L X, X.X.XXXX г., стр. X).

1. Железопътните предприятия, **туроператорите** и продавачите на билети, предлагащи договори за превоз от **свое име или от** името на едно или повече железопътни предприятия, предоставят на пътника, по негово искане, поне информацията, посочена в приложение II, част I, във връзка с пътувания, за които съответното

договор за превоз. Продавачите на билети, предлагащи договори за превоз за собствена сметка, и туроператорите предоставят такава информация, **когато тя е налице**.

железопътно предприятие предлага **договори** за превоз. Продавачите на билети, предлагащи договори за превоз за собствена сметка, и туроператорите предоставят такава информация. **За да се гарантира спазването на настоящия регламент, железопътните предприятия предоставят тази информация на продавачите на билети и на други железопътни предприятия, които продават техните услуги.**

Изменение 61

Предложение за регламент Член 9 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Железопътните предприятия и, когато това е **възможно**, продавачите на билети предоставят на пътниците по време на пътуванията, включително на свързващите гари, най-малко информацията, посочена в приложение II, част II.

Изменение

2. Железопътните предприятия и, когато това е **приложимо**, продавачите на билети предоставят на пътниците по време на пътуванията, включително на свързващите гари, най-малко информацията, посочена в приложение II, част II. **За да се гарантира спазването на настоящия регламент, железопътните предприятия предоставят тази информация на продавачите на билети и на други железопътни предприятия, които продават техните услуги.**

Изменение 62

Предложение за регламент Член 9 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Информацията, посочена в параграфи 1 и 2, се предоставя **в най-подходящия вид, включително чрез използване** на съвременни съобщителни технологии. Особено внимание следва да се отдели на осигуряването на тази информация в достъпен вид за лица с увреждания в

Изменение

3. Информацията, посочена в параграфи 1 и 2, се предоставя **от железопътни предприятия, туроператори и продавачи на билети на пътници, използващи леснодостъпни, често използвани и – по отношение на параграф 2 –**

съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX и Регламент (ЕС) № 454/2011.

съвременни съобщителни технологии **в реално време и писмено, когато това е възможно, с цел да се предостави на пътниците цялата информация, изисквана съгласно приложение II към настоящия регламент.** Особено внимание следва да се отдели на осигуряването на тази информация в достъпен вид за лица с увреждания в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX, Регламент (ЕС) № 454/2011 **и в Регламент № 1300/2014 на Комисията. Наличието формати, достъпни за лицата с намалена подвижност се обявява по ясен начин.**

Изменение 63

Предложение за регламент Член 9 – параграф 4

Текст, предложен от Комисията

4. Управителите на гари и управителите на инфраструктура предоставят **по недискриминационен начин** на железопътните предприятия **и продавачите на билети** данни в реално време за влаковете, включително за тези, експлоатирани от други железопътни предприятия.

Изменение

4. **Железопътните предприятия,** управителите на гари и управителите на инфраструктура предоставят на железопътните предприятия **публично достъпни** данни в реално време за влаковете, включително за тези, експлоатирани от други железопътни предприятия, **в реално време, за да се премахне всякаква дискриминация между пътниците.**

Изменение 64

Предложение за регламент Член 9 – параграф 4 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

4а. **Железопътните предприятия, в сътрудничество с управителите на гари и с управителите на инфраструктура, посочват в разписанията информацията относно достъпните връзки с влакове и гари.**

Изменение 65

Предложение за регламент Член 10 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Железопътните предприятия и продавачите на билети предлагат билети и, **при наличие на такива**, директни билети и резервации. **Те полагат всички възможни усилия, за да предлагат директни билети**, включително за трансгранични пътувания и с повече от едно железопътно предприятие.

Изменение

1. Железопътните предприятия и продавачите на билети предлагат билети и директни билети и резервации, включително за трансгранични пътувания **или пътувания, включващи нощни влакове**, и с повече от едно железопътно предприятие.

Изменение 66

Предложение за регламент Член 10 – параграф 2 – алинея 2

Текст, предложен от Комисията

Държавите членки могат да изискват от железопътните предприятия да предоставят билети за услуги по договори за обществени услуги посредством повече от един пункт за продажба.

Изменение

Компетентните органи, посочени в Регламент (ЕО) № 1370/2007, могат да изискват от железопътните предприятия да предоставят билети за услуги по договори за обществени услуги посредством повече от един пункт за продажба.

Изменение 67

Предложение за регламент Член 10 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Железопътните предприятия предоставят възможност за закупуване на билети за съответната услуга във влака, освен ако тази възможност е ограничена или отказана **по съображения**, свързани със сигурността или борбата с измамите, или поради изискване за задължителна резервация,

Изменение

3. Железопътните предприятия предоставят възможност за закупуване на билети за съответната услуга във влака, освен ако тази възможност е ограничена или отказана **поради извинителни причини**, свързани със сигурността или борбата с измамите, или поради изискване за задължителна

както и по разумни търговски съображения.

резервация, както и по разумни търговски съображения, **включително ограничаване на пространството или наличието на места.**

Изменение 68

Предложение за регламент Член 10 – параграф 5

Текст, предложен от Комисията

5. Ако в гарата на заминаване няма билетно гише или достъпен автомат за продажба на билети, **на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност се позволява** да закупят билети във влака без надценка.

Изменение

5. Ако в гарата на заминаване няма билетно гише или достъпен автомат за продажба на билети, **или каквото и да било друго средство за предварително закупуване на билети, пътниците имат право** да закупят билети във влака без надценка.

Изменение 140

Предложение за регламент Член 10 – параграф 6

Текст, предложен от Комисията

6. Когато пътникът получава отделни билети за еднократно пътуване, включващо последователни железопътни услуги, извършвани от едно или повече железопътни предприятия, неговите права на информация, помощ, грижа и обезщетение са равностойни на тези по директен билет и обхващат цялото пътуване от заминаването до крайното местоназначение, **освен ако пътникът изрично е информиран другояче в писмена форма. В тази информация по-специално се посочва, че когато пътникът изпусне връзка, той няма право на помощ или обезщетение въз основа на общата дължина на пътуването. Тежестта за доказване,**

Изменение

6. Когато пътникът получава отделни билети за еднократно пътуване **или за комбинирано пътуване,** включващо последователни железопътни услуги, извършвани от едно или повече железопътни предприятия, неговите права на информация, помощ, грижа и обезщетение са равностойни на тези по директен билет и обхващат цялото пътуване **или комбинирано пътуване** от заминаването до крайното местоназначение.

че информацията е била предоставена, се носи от железопътното предприятие, неговия агент, туроператора или продавача на билети.

Изменение 70

Предложение за регламент Член 10 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Член 10а

Предоставяне на информация за пътуването чрез интерфейси за приложно програмиране

- 1. Железопътните предприятия предоставят недискриминационен достъп до цялата пътна информация, включително оперативна информация в реално време за данни, свързани с разписанията и тарифите, както е посочено в член 9, посредством приложно-програмни интерфейси (ППИ).**
- 2. Железопътните предприятия предоставят на туроператорите, продавачите на билети и други железопътни предприятия, продаващи тяхната услуга, недискриминационен достъп до системи за резервация чрез ППИ, така че да могат да сключват договори за превоз и да издават билети, директни билети и резервации по такъв начин, че да предоставят най-доброто и разходоефективно пътуване, включително трансгранично.**
- 3. Железопътните предприятия гарантират, че техническите спецификации на ППИ са добре документирани и че до тях има свободен и безплатен достъп. За да бъдат оперативно съвместими, ППИ си служат с отворени стандарти,**

широко използвани протоколи и машинночетими формати.

4. Железопътните предприятия гарантират, че освен в спешни ситуации всяка промяна в техническите спецификации на техните ППИ се предоставя на разположение на туроператорите и продавачите на билети предварително възможно най-скоро и не по-малко от 3 месеца, преди да се приложи промяна. Спешните ситуации се документират, а документацията се предоставя на разположение на компетентните органи при поискване.

5. Железопътните предприятия гарантират, че достъпът до ППИ се предоставя по недискриминационен начин, на същото равнище на достъпност и ефективност, включително подкрепа, достъп до цялата документация, стандарти, протоколи и формати. Туроператорите и продавачите на билети не трябва да са в по-неблагоприятно положение в сравнение със самите железопътни предприятия.

6. ППИ се установяват в съответствие с Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията от 31 май 2017 г.

Изменение 71

Предложение за регламент

Член 16 – параграф 1 – уводна част

Текст, предложен от Комисията

1. В случаите, в които *е основателно да* се очаква, при заминаването или при изпускане на връзка в хода на пътуване *с директен билет*, закъснението при пристигането на крайното местоназначение да превишава 60 минути, пътникът има

Изменение

1. В случаите, в които се очаква, при заминаването или при изпускане на връзка в хода на пътуване, закъснението при пристигането на крайното местоназначение да превишава 60 минути *или да бъде отменено*, пътникът има незабавно правото на

незабавно правото на избор
между следните варианти:

избор между следните варианти:

Изменение 72

Предложение за регламент

Член 16 – параграф 1 – буква б

Текст, предложен от Комисията

б) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение при първа възможност;

Изменение

б) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия **и без допълнителни разходи**, до крайното местоназначение при първа възможност, **включително в случай на пропусната връзка поради закъснение или отмяна на по-ранен етап от пътуването. В този случай на пътника се разрешава да ползва следващата налична услуга до крайното местоназначение, дори ако няма конкретна резервация или следващият влак се експлоатира от друго железопътно предприятие;**

Изменение 73

Предложение за регламент

Член 16 – параграф 1 – буква в

Текст, предложен от Комисията

в) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение на по-късна, удобна за пътника дата.

Изменение

в) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение на по-късна, удобна за пътника дата, **но не по-късно от един месец след възстановяването на услугата.**

Изменение 74

Предложение за регламент

Член 16 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. За целите на параграф 1, буква б)

Изменение

2. За целите на параграф 1, буква б)

пренасочването при сравними транспортни условия може да бъде осъществено от всяко железопътно предприятие и може да включва използването на транспорт от по-висок клас и на алтернативни видове транспорт, без това да поражда допълнителни разходи за пътника. Железопътните предприятия полагат разумни усилия за избягване на допълнителни връзки. Общото време за пътуване при използване на алтернативен вид транспорт за частта от пътуването, която не е завършена според планираното, трябва да е сравнимо с времето за първоначалното пътуване съгласно разписанието. Пътниците не се настаняват в транспортни съоръжения от по-нисък клас, освен ако те са единственото налично средство за пренасочване.

пренасочването при сравними транспортни условия може да бъде осъществено от всяко железопътно предприятие и може да включва използването на транспорт от по-висок клас и на алтернативни видове **сухопътен** транспорт, без това да поражда допълнителни разходи за пътника. Железопътните предприятия полагат разумни усилия за избягване на допълнителни връзки. Общото време за пътуване при използване на алтернативен вид транспорт за частта от пътуването, която не е завършена според планираното, трябва да е сравнимо с времето за първоначалното пътуване съгласно разписанието. Пътниците не се настаняват в транспортни съоръжения от по-нисък клас, освен ако те са единственото налично средство за пренасочване.

Изменение 75

Предложение за регламент Член 16 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Доставчиците на транспортни услуги за пренасочване **обръщат особено внимание на осигуряването на сходно равнище на достъпност до алтернативната услуга за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.**

Изменение

3. Доставчиците на транспортни услуги за пренасочване **осигуряват сходно равнище на помощ и достъпност** за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, **когато предоставят** алтернативна услуга. **Тази алтернативна услуга може да бъде обща за всички пътници или тя може, по решение на превозвача, да бъде индивидуално транспортно средство, адаптирано към специфичните нужди на някои лица с увреждания или на лица с намалена подвижност.**

Изменение 76

Предложение за регламент Член 17 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. **Без да губи** правото си на превоз, пътникът може да иска обезщетение за закъснения от железопътното предприятие, ако му предстои закъснение между мястото на тръгване и местоназначението, посочени в договора за превоз, за което стойността **на билета му** не е възстановена съгласно член 16. Минималните обезщетения за закъснения са, както следва:

- а) **25%** от цената на билета за закъснение от 60 до **119** минути;
- б) **50%** от цената на билета за закъснение, **равно на или превишаващо** 120 минути.

Изменение 77

**Предложение за регламент
Член 17 – параграф 2**

Текст, предложен от Комисията

2. Параграф 1 се прилага и за пътници, които имат абонаментна карта или сезонен билет. Ако срещат чести закъснения или отменяния през периода на валидност на абонаментната карта или сезонния билет, те могат да поискат подходящо обезщетение в съответствие с разпоредбите **относно обезщетенията на железопътните предприятия. Тези разпоредби установяват критериите за определяне на закъснение и за изчисляването на обезщетението. Когато многократно се случват закъснения от по-малко от 60 минути през периода на валидност на**

Изменение

1. **Докато запазва** правото си на превоз, пътникът може да иска обезщетение за закъснения от железопътното предприятие, ако му предстои закъснение между мястото на тръгване и местоназначението, посочени в **билета или билетите, представляващи един-единствен договор или няколко** договора за превоз, за което стойността не е възстановена съгласно член 16. Минималните обезщетения за закъснения са, както следва:

- а) **50%** от цената на билета за закъснение от 60 до **90** минути;
- б) **75%** от цената на билета за закъснение **от 91 до** 120 минути.

ба) 100% от цената на билета за закъснение, равно на или превишаващо 121 минути.

Изменение

2. Параграф 1 се прилага и за пътници, които имат абонаментна карта или сезонен билет. Ако срещат чести закъснения или отменяния през периода на валидност на абонаментната карта, **картата за намаление** или сезонния билет, те могат да поискат подходящо обезщетение в съответствие с разпоредбите, **предвидени в параграф 1, букви а), б) и ба).**

абонаментната карта или сезонния билет, закъсненията се сумират и пътниците се обезщетяват в съответствие с разпоредбите относно обезщетенията на железопътните предприятия.

Изменение 78

Предложение за регламент Член 17 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Обезщетението за закъснение се изчислява във връзка с пълната цена, която пътникът е платил в действителност за извършената със закъснение услуга. Когато договорът за превоз е за двупосочно пътуване, обезщетението за закъснение на отиване или на връщане се изчислява спрямо половината цена, платена за билета. Аналогично цената на извършена със закъснение услуга при каквато и да е друга форма на договор за превоз, който позволява пътуване по няколко последователни отсечки, се изчислява пропорционално на цялостната цена.

Изменение

3. Обезщетението за **отмяна или** закъснение се изчислява във връзка с пълната цена, която пътникът е платил в действителност за **отменената или** извършената със закъснение услуга. Когато договорът за превоз е за двупосочно пътуване, обезщетението за **отмяна или** закъснение на отиване или на връщане се изчислява спрямо половината цена, платена за билета. Аналогично цената на **отменена или** извършена със закъснение услуга при каквато и да е друга форма на договор за превоз, който позволява пътуване по няколко последователни отсечки, се изчислява пропорционално на цялостната цена.

Изменение 79

Предложение за регламент Член 17 – параграф 6

Текст, предложен от Комисията

6. От обезщетението за стойността на билета не се приспадат финансови разходи като различни такси, разходи за телефон или марки. Железопътните предприятия могат да въведат минимален праг, под който не се изплащат обезщетения. Този праг не може да надвишава **4 EUR** за билет.

Изменение

6. От обезщетението за стойността на билета не се приспадат финансови разходи като различни такси, разходи за телефон или марки. Железопътните предприятия могат да въведат минимален праг, под който не се изплащат обезщетения. Този праг не може да надвишава **5 EUR** за билет.

Изменение 80

Предложение за регламент Член 17 – параграф 7

Текст, предложен от Комисията

7. Пътникът няма право на обезщетение, ако е бил информиран за закъснението преди закупуване на билета или ако закъснението, дължащо се на продължаване с друг превоз или пренасочване, е по-малко от 60 минути.

Изменение

(Не се отнася до българския текст.)

Изменение 81

Предложение за регламент Член 17 – параграф 8

Текст, предложен от Комисията

8. **Железопътното предприятие не е задължено да плати обезщетение, ако може да докаже, че закъснението е било причинено от лоши атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на услугата, и не е било възможно то да бъде предвидено или предотвратено дори при вземане на всички разумни мерки.**

Изменение

заличава се

Изменение 83

Предложение за регламент Член 18 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. В случай на закъснение при пристигане или заминаване пътниците биват информирани от железопътното предприятие или от **продавача** на билети, или от управителя на гарата за положението, за очакваното време на заминаване и очакваното време на

Изменение

1. В случай на закъснение при пристигане или заминаване пътниците биват информирани от железопътното предприятие или от **продавачите** на билети, или от управителя на гарата за положението, за очакваното време на заминаване и очакваното време на

пристигане, още щом се получи такава информация.

пристигане, **в съответствие с член 9**, още щом се получи такава информация.

Изменение 84

Предложение за регламент

Член 18 – параграф 2 – буква б

Текст, предложен от Комисията

б) хотел или друг вид настаняване, както и транспорт между гарата и мястото на настаняване, в случаите, при които се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой, където и когато това е физически възможно;

Изменение

б) хотел или друг вид настаняване, както и транспорт между гарата и мястото на настаняване, в случаите, при които се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой, където и когато това е физически възможно, **като се вземат предвид изискванията за достъп на хората с увреждания и с намалена подвижност и нуждите на сертифицираните животни придружители**;

Изменение 85

Предложение за регламент

Член 18 – параграф 4

Текст, предложен от Комисията

4. **По искане на пътника** железопътното предприятие удостоверява върху билета или по друг начин, че железопътният превоз е претърпял закъснение или съответно е довел до пропускане на връзката, или е бил отменен.

Изменение

4. **По отношение на засегнатите пътници** железопътното предприятие **предлага да се** удостоверява върху билетите **им** или по друг начин, че железопътният превоз е претърпял закъснение или съответно е довел до пропускане на връзката, или е бил отменен. **Това удостоверяване се прилага във връзка с разпоредбите, предвидени в член 17, при условие че пътникът докаже, че разполага с абонаментна карта или със сезонен билет и че е пътувал в рамките на съответната услуга.**

Изменение 86

Предложение за регламент Член 18 – параграф 5

Текст, предложен от Комисията

5. При прилагането на параграфи 1, 2, 3 и 4, експлоатиращото железопътно предприятие обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания **и** лицата с намалена подвижност **и на** техните придружители.

Изменение

5. При прилагането на параграфи 1, 2, 3 и 4, експлоатиращото железопътно предприятие обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания, лицата с намалена подвижност, техните придружители **и сертифицираните животни придружители**.

Изменение 87

Предложение за регламент Член 18 – параграф 6

Текст, предложен от Комисията

6. В допълнение към задълженията на железопътните предприятия съгласно член 13а, параграф 3 от Директива 2012/34/ЕС **управителят на железопътна гара, обработваща дневно най-малко 10 000 пътници усреднено за годината, гарантира, че действията на гарата, железопътните предприятия и управителя на инфраструктура са координирани чрез подходящ план за действие при извънредни ситуации с цел подготвеност за възможността за сериозно смущение и дълги закъснения, водещи до блокиране на значителен брой пътници в гарата. Планът трябва да гарантира, че на блокираните пътници се предоставя подходяща помощ и информация, включително в достъпни формати в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX. При поискване управителят на гарата предоставя плана и измененията в него на националния правоприлагащ орган или на друг**

Изменение

6. В допълнение към задълженията на железопътните предприятия съгласно член 13а, параграф 3 от Директива 2012/34/ЕС, **държавите членки, железопътните предприятия, управителите на гари и управителите на инфраструктурата си сътрудничат, за да гарантират, че плановете за действие в извънредни ситуации, посочени в член 13а, параграф 3 от Директива 2012/34/ЕС, включват изисквания за достъпност на системите за предупреждение и информироване.**

орган, определен от държавата членка. Управителите на железопътни гари, обработващи дневно по-малко от 10 000 пътници усреднено за годината, полагат всички разумни усилия за координиране на ползвателите на гарата, както и за подпомагане и информиране на блокираните пътници в такива ситуации.

Изменение 88

Предложение за регламент Член 19 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Когато железопътно предприятие плаща обезщетение или изпълнява други свои задължения в съответствие с настоящия регламент, нито една разпоредба на този регламент или на националното право не може да се тълкува като ограничаваща неговото право да търси обезщетение за разходи от всяко едно лице, в това число и трети страни, в съответствие с приложимото законодателство. По-специално настоящият регламент по никакъв начин не ограничава правото на железопътното предприятие да търси възстановяване на разходи от трета страна, с която има договор и която е допринесла за събитието, довело до обезщетение или до други задължения. Нито една разпоредба на настоящия регламент не може да се тълкува като ограничаваща правото на трета страна, различна от пътник, с която дадено железопътно предприятие има договор, да търси възстановяване на разходите или обезщетение от железопътното предприятие в съответствие с приложимите закони.

заличава се

Изменение 89

Предложение за регламент Член 20 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Железопътните предприятия и управителите на гари, с активното участие на представителните организации на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, установяват или поддържат недискриминационни правила за достъп до транспорт на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, включително на личните им асистенти. Правилата трябва да позволяват пътникът да бъде придружаван от **куче-водач** съгласно съответните национални правила.

Изменение

1. Железопътните предприятия и управителите на гари, с активното участие на представителните организации на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, установяват или поддържат недискриминационни правила за достъп до транспорт на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, включително на личните им асистенти. Правилата трябва да позволяват пътникът да бъде придружаван от **сертифицирано животно придружител или от придружаващо лице безплатно, ако не е възможно самостоятелно придвижване**, съгласно съответните национални правила **и да гарантират, че железопътният транспорт за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност е незабавен, когато е възможно.**

Изменение 90

Предложение за регламент Член 20 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Член 20а

Железопътните предприятия и управителите на гари гарантират, като се съобразяват с ТСОС за лица с ограничена подвижност, че гарите, пероните, подвижният състав и другите съоръжения са достъпни за лица с увреждания и лица с ограничена подвижност.

Изменение 91

Предложение за регламент Член 21 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. При поискване управителят на гарата, железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност информация, включително в достъпни формати в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Регламент (ЕС) № 454/2011 **и** Директива XXX, относно достъпността на гарата и свързаните съоръжения, железопътните превозни услуги и условията за достъп до подвижния състав в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1, както и до различните съоръжения във влака.

Изменение

1. При поискване управителят на гарата, железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност информация, включително в достъпни формати в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Регламент (ЕС) № 454/2011, **Директива XXX и Регламент № 1300/2014**, относно достъпността на гарата и свързаните съоръжения, железопътните превозни услуги и условията за достъп до подвижния състав в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1, както и до различните съоръжения във влака.

Изменение 92

Предложение за регламент Член 21 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Когато железопътно предприятие, продавач на билети или туроператор прилагат дерогацията, предвидена в член 20, параграф 2, те информират, при поискване, в писмена форма засегнатото лице с увреждания или лице с намалена подвижност за причините за това в срок от пет работни дни, считано от деня на отказа да направят резервация или да издадат билет, или от налагането на условието за придружител. Железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът **полагат разумни усилия да предложат** алтернативен вариант за превоз на въпросното лице, като се

Изменение

2. Когато железопътно предприятие, продавач на билети или туроператор прилагат дерогацията, предвидена в член 20, параграф 2, те информират, при поискване, в писмена форма засегнатото лице с увреждания или лице с намалена подвижност за причините за това в срок от пет работни дни, считано от деня на отказа да направят резервация или да издадат билет, или от налагането на условието за придружител. Железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът **предлагат** алтернативен вариант за превоз на въпросното лице, като се съобразяват с нуждите му по

съобразяват с нуждите му по отношение на достъпността.

отношение на достъпността.

Изменение 93

Предложение за регламент Член 22 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. При заминаване, преминаване или пристигане на гара с обслужващ персонал на лице с увреждания или лице с намалена подвижност, управителят на гарата или железопътното предприятие, или и двете страни предоставят безплатна помощ, така че лицето да може да се качи на заминаващ влак или да слезе от пристигащ влак, за които е закупило билет, без да се засягат правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1.

Изменение

1. При заминаване, преминаване или пристигане на гара с обслужващ персонал на лице с увреждания или лице с намалена подвижност, управителят на гарата или железопътното предприятие, или и двете страни предоставят безплатна помощ, така че лицето да може да се качи на заминаващ влак или да слезе от пристигащ влак, за които е закупило билет, без да се засягат правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1. ***Резервацията на помощ винаги се прави без допълнителни разходи, независимо от използваното средство за комуникация.***

Изменение 94

Предложение за регламент Член 22 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. При липса на персонал на гарата железопътните предприятия и управителите на гари полагат разумни усилия да осигурят достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност.

Изменение

2. При липса ***на придружаващ персонал във влака или на*** персонал на гарата железопътните предприятия и управителите на гари полагат разумни усилия да осигурят достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност ***в съответствие с изискванията за достъпност на Директива XXX [Европейски акт за достъпността] и Регламент № 454/2011.***

Изменение 95

Предложение за регламент Член 22 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. На гари без обслужващ персонал железопътните предприятия и управителите на гари гарантират, че наличната информация, включително в достъпни формати в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX, е показана в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1, относно най-близките гари с обслужващ персонал и непосредствено достъпна помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Изменение

3. На гари без обслужващ персонал железопътните предприятия и управителите на гари гарантират, че наличната информация, включително в достъпни формати в съответствие с изискванията за достъпност, определени в Директива XXX **и в Регламент № 1300/2014**, е показана в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 20, параграф 1, относно най-близките гари с обслужващ персонал и непосредствено достъпна помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Изменение 96

Предложение за регламент Член 22 – параграф 4

Текст, предложен от Комисията

4. **На гарите трябва да е налице помощ през цялото време, в което се изпълняват услуги за железопътен превоз**

Изменение

заличава се

Изменение 97

Предложение за регламент Член 23 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. При липса на придружаващ персонал във влака железопътните предприятия **полагат разумни усилия да осигурят** достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност.

Изменение

2. При липса на придружаващ персонал във влака железопътните предприятия **все пак осигуряват** достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност.

Изменение 98

Предложение за регламент Член 23 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. **За целите на настоящия член помощ във влака включва всички разумни усилия за оказване на помощ на лице с увреждания или лице с намалена подвижност за осигуряване на възможност за достъп до същите услуги във влака както на другите пътници, ако увреждането или намалената подвижност на лицето не му позволява самостоятелен и безопасен достъп до тези услуги.**

Изменение

3. На лице с увреждания или лице с намалена подвижност **трябва да се окаже помощ** за осигуряване на възможност за достъп до същите услуги във влака както на другите пътници, ако увреждането или намалената подвижност на лицето не му позволява самостоятелен и безопасен достъп до тези услуги.

Изменение 99

Предложение за регламент Член 23 – параграф 4

Текст, предложен от Комисията

4. **Във влаковете трябва да е налице помощ през цялото време, в което се изпълняват услуги за железопътен превоз.**

Изменение

заличава се

Изменение 100

Предложение за регламент Член 24 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Железопътни предприятия, управители на гари, продавачи на билети и туроператори си сътрудничат в предоставянето на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност съгласно членове 20 и 21 в съответствие със следните условия:

Изменение

Железопътни предприятия, управители на гари, продавачи на билети и туроператори си сътрудничат в предоставянето на **безплатна** помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност съгласно членове 20 и 21 в съответствие със следните условия:

Изменение 101

Предложение за регламент

Член 24 – параграф 1 – буква а

Текст, предложен от Комисията

а) помощ се предоставя, при условие че железопътното предприятие, управителят на гара, продавачът на билети или туроператорът, от който е закупен билетът, е уведомен за нуждите на лицето от такава помощ поне **48** часа преди да възникне нуждата от помощ. В случай че даден билет или сезонен билет позволява многократни пътувания, е достатъчно да се изпрати едно уведомление, при условие че се предостави съответната информация относно времето на следващите пътувания. Такива уведомления се препращат до всички други железопътни предприятия и управители на гари, участващи в пътуването на лицето;

Изменение

а) помощ **в гарите** се предоставя, **през времето, в което се изпълняват услуги за железопътен превоз**, при условие че железопътното предприятие, управителят на гара, продавачът на билети или туроператорът, от който е закупен билетът, е уведомен за нуждите на лицето от такава помощ поне **12** часа преди да възникне нуждата от помощ. **В гарите, където ежедневиеният трафик надвишава 10 000 пътници на ден, не е необходимо предварително уведомяване, като обаче лицето, което се нуждае от помощ, трябва да се намира на съответната гара поне 30 минути преди отпътуването на влака. На гарите, където дневният трафик е между 2000 и 10 000 пътници, срокът за уведомяване се намалява на максимум три часа.** В случай че даден билет или сезонен билет позволява многократни пътувания, е достатъчно да се изпрати едно уведомление, при условие че се предостави съответната информация относно времето на следващите пътувания. Такива уведомления се препращат до всички други железопътни предприятия и управители на гари, участващи в пътуването на лицето;

Изменение 102

Предложение за регламент

Член 24 – параграф 1 – буква д

Текст, предложен от Комисията

д) помощ се предоставя, при условие че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност се яви на

Изменение

д) помощ се предоставя, при условие че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност се яви на

означеното място по време, указано от железопътното предприятие или управителя на гарата, предоставящи такава помощ. Всяко указано време е не повече от 60 минути преди обявеното време за заминаване или времето, в което всички пътници са поканени за регистрация. **Ако не е посочено времето, в което лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност да се яви на означеното място, то се явява на означеното място най-малко 30 минути преди обявеното време за заминаване или времето, в което всички пътници са поканени за регистрация.**

Изменение 103

Предложение за регламент Член 25 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Когато железопътни предприятия или управители на гари причинят загуба или повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства и **кучета-водачи** използвани от лица с увреждания или лица с намалена подвижност, те носят отговорност за въпросната загуба или повреда и дължат обезщетение за нея.

Изменение 104

Предложение за регламент Член 25 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Посоченото в параграф 1 обезщетение се равнява на **стойността на замяната или ремонта на загубеното или повредено** оборудване

означеното място по време, указано от железопътното предприятие или управителя на гарата, предоставящи такава помощ. Всяко указано време е не повече от 60 минути преди обявеното време за заминаване или времето, в което всички пътници са поканени за регистрация.

Изменение

1. Когато железопътни предприятия или управители на гари причинят загуба или повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства и **сертифицирани придружаващи животни**, използвани от лица с увреждания или лица с намалена подвижност, те носят отговорност за въпросната загуба или повреда и дължат обезщетение за нея **във възможно най-кратки срокове.**

Изменение

2. Посоченото в параграф 1 обезщетение се **изплаща своевременно и се равнява на пълните разходи по замяната, въз основа на**

или *помощни средства*.

действителната стойност, или на пълните разходи за ремонт на загубени или повредени инвалидни колички, оборудване или устройства или за загубата или нараняването на сертифицирани придружаващи животни. Обезщетението покрива също така разходите за временно заместване в случай на ремонт, когато тези разходи са за сметка на пътника.

Изменение 105

Предложение за регламент

Член 26 – параграф 1 – буква а

Текст, предложен от Комисията

а) гарантират, че всички служители, включително наетите от подизпълнител, оказващи пряка помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, знаят как да отговорят на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, включително тези с психични и умствени увреждания;

Изменение

а) гарантират, че всички служители, включително наетите от подизпълнител, оказващи пряка помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, **преминават обучение във връзка с уврежданията, за да** знаят как да отговорят на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, включително тези с психични и умствени увреждания;

Изменение 106

Предложение за регламент

Член 26 – параграф 1 – буква в

Текст, предложен от Комисията

в) гарантират, че всички нови служители **след наемането им** получават обучение **във връзка с** уврежданията, **а целият персонал преминава** редовни опреснителни курсове;

Изменение

в) гарантират, че **след наемането им** всички нови служители, **които ще работят директно с пътуващите граждани,** получават обучение **за свързаните с уврежданията въпроси за пътниците и железопътното предприятие и че служителите, които предоставят пряка помощ на пътниците с ограничена подвижност, са преминали обучение, свързано с работата с лица с**

увреждания, и преминават редовни
опреснителни курсове.

Изменение 107

Предложение за регламент

Член 26 – параграф 1 – буква г

Текст, предложен от Комисията

г) **приемат при поискване** за участие в обучението служители с увреждания, пътници с увреждания и с намалена подвижност,

Изменение

г) **могат да приемат** участие в обучението **на** служители с увреждания **и обмислят участието на** пътници с увреждания и с намалена подвижност **и/или на представляващи ги организации.**

Изменение 108

Предложение за регламент

Член 28 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Всички железопътни предприятия, продавачи на билети, **управители на гари** и управители на **инфраструктура на гари, обработващи дневно повече от 10 000 пътници усреднено за годината, поотделно** създават механизъм за разглеждане на жалбите относно правата и задълженията, обхванати в настоящия регламент в своята област на отговорност. Те разгласяват широко сред пътниците своите данни за контакт и работния(те) си език(ци).

Изменение

1. Всички железопътни предприятия, продавачи на билети и управители на гари създават механизъм за разглеждане на жалбите относно правата и задълженията, обхванати в настоящия регламент в своята област на отговорност. Те разгласяват широко сред пътниците своите данни за контакт и работния(те) си език(ци). **Пътниците следва да могат да подават жалби на официалния(те) език(ци) на държавата членка, в която са установени съответното железопътно предприятие, продавачът на билети и управителят на гарата и във всички случаи на английски език.**

Изменение 109

Предложение за регламент

Член 28 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Пътниците могат да подадат жалба до всяко участващо железопътно предприятие, продавач на билети, управител на гара **или управител на инфраструктура**. Жалбата се подава в срок от шест месеца от инцидента, за който се отнася. В срок от един месец от получаването на жалбата, адресатът дава мотивиран отговор или, в оправдани случаи, информира пътника **до коя дата** в рамките на период до три месеца от датата на получаване на жалбата **може да се очаква отговор**. **Железопътните предприятия, продавачите на билети, управителите на гари и управителите на инфраструктура съхраняват две години данните за инцидента, които са необходими за оценка на жалбата, и ги предоставят на националните правоприлагащи органи при поискване.**

Изменение 110

Предложение за регламент Член 28 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

3. Лицата с увреждания и с намалена подвижност трябва да имат достъп до подробна информация относно процедурата за разглеждане на жалби.

Изменение 111

Предложение за регламент Член 28 – параграф 4 а (нов)

Изменение

2. Пътниците могат да подадат жалба до всяко участващо железопътно предприятие, продавач на билети **или** управител на гара. Жалбата се подава в срок от шест месеца от инцидента, предмет на жалбата. В срок от един месец от получаването на жалбата, адресатът дава мотивиран отговор или, в оправдани случаи, информира пътника, **че последният ще получи отговор** в рамките на период до три месеца от датата на получаване на жалбата.

Изменение

3. Лицата с увреждания и с намалена подвижност трябва да имат **лесен** достъп до подробна информация относно процедурата за разглеждане на жалби. **Тази информация се предоставя при поискване на официалния(те) език(ци) на държавата членка, в която е установено железопътното предприятие.**

Текст, предложен от Комисията

Изменение

4а. *Комисията приема актове за изпълнение за създаване на стандартизиран формуляр на Съюза за подаване на жалби, който пътниците да използват за подаване на заявление за обезщетение в съответствие с настоящия регламент. Тези актове за изпълнение се приемат в съответствие с процедурата по консултиране, посочена в член 37а, параграф 2.*

Изменение 112

Предложение за регламент Член 29 – параграф 2 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

2а. *Железопътните предприятия и управителите на гари си сътрудничат активно с организациите, представляващи хората с увреждания, с цел подобряване на качеството на достъпността на транспортните услуги.*

Изменение 113

Предложение за регламент Член 30 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Изменение

1. При продажба на билети за пътувания с железниците железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите информират пътниците за техните права и задължения съгласно настоящия регламент. С оглед спазването на изискването за предоставяне на информация те могат да използват обобщение на разпоредбите на

1. При продажба на билети за пътувания с железниците железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите информират пътниците за техните права и задължения съгласно настоящия регламент. С оглед спазването на изискването за предоставяне на информация те могат да използват обобщение на разпоредбите на

настоящия регламент, подготвено и предоставено им от Комисията на всички официални езици на Съюза. Освен това те **отбелязват върху билета** на хартиен носител или в електронен формат, или по всякакъв друг начин, включително в достъпни формати за лица с увреждания и лица с намалена подвижност в съответствие с изискванията за достъпност, определени в **Директива XXX**, къде може да се получи такава информация в случай на отмяна, изпусната връзка или голямо закъснение.

Изменение 114

Предложение за регламент Член 30 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Железопътните предприятия и управителите на гари информират пътниците по подходящ начин, включително в достъпни формати за лица с увреждания и лица с намалена подвижност в съответствие с изискванията за достъпност съгласно **Директива XXX**, на гарата или във влака, за техните права и задължения съгласно настоящия регламент и за данните за контакт с органа или органите, определени от държавите членки по реда на член 31.

Изменение 115

Предложение за регламент Член 31 – параграф 3

Текст, предложен от Комисията

Държавите членки информират Комисията относно органа или органите, определени по реда на настоящия член, и неговите или техните съответни отговорности.

настоящия регламент, подготвено и предоставено им от Комисията на всички официални езици на Съюза. Освен това те **предоставят информация** на хартиен носител или в електронен формат, или по всякакъв друг начин, включително в достъпни формати за лица с увреждания и лица с намалена подвижност в съответствие с изискванията за достъпност, определени в **Регламент № 1300/2014**, къде може да се получи такава информация в случай на отмяна, изпусната връзка или голямо закъснение.

Изменение

2. Железопътните предприятия и управителите на гари информират пътниците по подходящ начин, включително в достъпни формати за лица с увреждания и лица с намалена подвижност в съответствие с изискванията за достъпност съгласно **Регламент 1300/2014**, на гарата, във влака **и на своя уебсайт**, за техните права и задължения съгласно настоящия регламент и за данните за контакт с органа или органите, определени от държавите членки по реда на член 31.

Изменение

Държавите членки информират Комисията относно органа или органите, определени по реда на настоящия член, и неговите или техните съответни отговорности **и публикуват**

тази информация на подходящо място на техния уебсайт.

Изменение 116

Предложение за регламент Член 32 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Националните правоприлагащи органи внимателно следят за съответствието с настоящия регламент и вземат необходимите мерки, за да гарантират, че правата на пътниците се спазват. За тази цел железопътните предприятия, управителите на гари и управителите на инфраструктура предоставят на органите съответните документи и информация по тяхно искане. При изпълнението на своите функции органите вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен съгласно член 33 да разглежда жалби, ако това е различен орган. ***Те могат също така да вземат решения относно действията за контрол по прилагането въз основа на индивидуални жалби, предавани от такъв орган.***

Изменение

1. Националните правоприлагащи органи внимателно следят за съответствието с настоящия регламент и вземат необходимите мерки, за да гарантират, че правата на пътниците се спазват. За тази цел железопътните предприятия, управителите на гари и управителите на инфраструктура предоставят на органите съответните документи и информация по тяхно искане ***незабавно и във всеки случай в срок от един месец.*** При изпълнението на своите функции органите вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен съгласно член 33 да разглежда жалби, ако това е различен орган. ***Държавите членки гарантират, че на националните правоприлагащи органи и на органите, разглеждащи жалби, са предоставени достатъчно правомощия и ресурси за адекватно и ефективно осигуряване на изпълнението на индивидуални жалби на пътници съгласно настоящия регламент.***

Изменение 117

Предложение за регламент Член 32 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. ***Националните*** правоприлагащи органи публикуват статистически данни ***за дейността си, включително относно наложените санкции,*** всяка

Изменение

2. ***Всяка година*** националните правоприлагащи органи публикуват ***на своите уебсайтове доклади със*** статистически данни, ***в които посочват***

година **най-късно до края** на април следващата година.

броя и вида на получените жалби, резултата от техните действия по правоприлагане, включително санкциите, които са наложили. Те се изготвят всяка година, **не по-късно от първия ден** на април следващата година. Освен това тези доклади се публикуват и на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз.

Изменение 118

Предложение за регламент Член 32 – параграф 3 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

3а. Националните правоприлагащи органи, в сътрудничество с организациите, представляващи лицата с увреждания и с намалена подвижност, провеждат редовни одити на услугите за оказване на помощ, предоставяни в съответствие с настоящия регламент, и публикуват резултатите в достъпни и често използвани формати.

Изменение 119

Предложение за регламент Член 33 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Изменение

1. Без да се засягат правата на потребителите да търсят алтернативна правна защита съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета³², ако подадената от пътник жалба съгласно член 28 до железопътното предприятие, продавача на билети или управителя на гара или инфраструктура бъде отхвърлена, пътникът може да подаде жалба до правоприлагащ орган. Правоприлагащите органи информират

1. Без да се засягат правата на потребителите да търсят алтернативна правна защита съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета³², ако подадената от пътник жалба съгласно член 28 до железопътното предприятие, управителя на гара или инфраструктура бъде отхвърлена, пътникът може да подаде жалба до правоприлагащ орган. Правоприлагащите органи информират жалбоподателите относно правото им да

жалбоподателите относно правото им да подават жалби до органите за алтернативно решаване на спорове в търсене на индивидуална правна защита.

подават жалби до органите за алтернативно решаване на спорове в търсене на индивидуална правна защита. **Държавите членки гарантират, че правоприлагащите органи или органите за разглеждане на жалби са признати за целите на алтернативните схеми за обезщетяване съгласно Директива 2013/11/ЕС и че когато пътниците търсят алтернативно обезщетяване, съответното железопътно предприятие, продавач на билети или управител на инфраструктура е необходимо да участват и резултатът е обвързващ и ефективно приложим за тях.**

³² Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 14).

³² Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 14).

Изменение 120

Предложение за регламент Член 33 – параграф 2

Текст, предложен от Комисията

2. Всеки пътник може да подаде жалба до националния правоприлагащ орган или до всеки друг орган, определен за тази цел от държавата членка, относно предполагаемо нарушение на настоящия регламент.

Изменение

2. Всеки пътник може да подаде жалба до националния правоприлагащ орган или до всеки друг орган, определен за тази цел от държавата членка, относно предполагаемо нарушение на настоящия регламент. **Жалби може да се подават и от организации, представляващи групи от пътници.**

Изменение 121

Предложение за регламент Член 33 – параграф 3 – алинея 1

Текст, предложен от Комисията

Органът потвърждава получаването на жалбата в срок от две седмици, след като я получи. Процедурата за разглеждането на жалби продължава максимум три месеца. В сложни случаи органът може по своя преценка да удължи този срок на шест месеца. В такъв случай той информира пътника за причините за удължаването и за очакваното време, което е необходимо за приключване на процедурата. Само дела, които включват правни процедури, могат да отнемат повече от шест месеца. Когато органът е и орган за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Директива 2013/11/ЕС, определените в посочената директива срокове имат предимство.

Изменение

Органът потвърждава получаването на жалбата в срок от две седмици, след като я получи. Процедурата за разглеждането на жалби продължава максимум три месеца. В сложни случаи органът може по своя преценка да удължи този срок на шест месеца. В такъв случай той информира пътника **или представляващата пътниците организация** за причините за удължаването и за очакваното време, което е необходимо за приключване на процедурата. Само дела, които включват правни процедури, могат да отнемат повече от шест месеца. Когато органът е и орган за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Директива 2013/11/ЕС, определените в посочената директива срокове имат предимство **и използването на онлайн решаване на спорове в съответствие с Регламент № 524/2013/ЕС^{1а} може да бъде предоставено на разположение със съгласието на всички участващи страни.**

^{1а}Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 година относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 1).

Изменение 122

**Предложение за регламент
Член 33 а (нов)**

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Член 33а

Независими помирителни органи

Държавите членки създават добре обезпечени независими помирителни органи, които да бъдат лесно достъпни и на поносима цена за пътниците в случай на конфликти с железопътните предприятия и продавачите на билети относно прилагането на техните права.

Изменение 123

Предложение за регламент Член 35 – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на настоящия регламент, и взимат всички необходими мерки, за да гарантират тяхното прилагане. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, съразмерни и възпиращи. Държавите членки съобщават на Комисията тези правила и мерки и незабавно нотифицират всяко следващо изменение, свързано с тях.

Изменение

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на настоящия регламент, и взимат всички необходими мерки, за да гарантират тяхното прилагане. Предвидените санкции трябва да бъдат ефективни, съразмерни и възпиращи **и да включват, но и да не се ограничават до минимална глоба или процент от годишния оборот на съответното предприятие или организация, което от двете е по-високо.** Държавите членки съобщават на Комисията тези правила и мерки и незабавно нотифицират всяко следващо изменение, свързано с тях.

Изменение 124

Предложение за регламент Член 37 а (нов)

Текст, предложен от Комисията

Изменение

Член 37а

Процедура на комитет

1. **Комисията се подпомага от комитет. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.**
2. **При позоваване на настоящия**

*параграф се прилага член 4 от
Регламент (ЕС) № 182/2011.*

Изменение 125

Предложение за регламент Приложение II – част I – тире 3

Текст, предложен от Комисията

- Разписания и условия за **най-ниски** тарифи

Изменение

- Разписания и условия за **всички налични** тарифи, **включително най-ниските.**

Изменение 126

Предложение за регламент Приложение II – част I – тире 5

Текст, предложен от Комисията

- **Условия** за достъп за велосипеди

Изменение

- **Механизми** за достъп за велосипеди

Изменение 127

Предложение за регламент Приложение II – част I – тире 6

Текст, предложен от Комисията

- Наличие на места за **пушачи** и **непушачи**, първа и втора класа, както и кушет-вагони и спални вагони

Изменение

- Наличие на места за **непушачи** (и **където е приложимо за пушачи**) за **всички приложими тарифи**, първа и втора класа, както и кушет-вагони и спални вагони

Изменение 128

Предложение за регламент Приложение II – част I – тире 7

Текст, предложен от Комисията

- **Дейности, които е възможно**

Изменение

- **Прекъсвания и закъснения**

да нарушат или забавят услугите

(планирани и в реално време)

Изменение 129

Предложение за регламент

Приложение II – част I – тире 8

Текст, предложен от Комисията

Изменение

- Наличие на услуги във влаковете

- Наличие на услуги във влаковете,
**включително безжичен интернет и
тоалетни**

Изменение 130

Предложение за регламент

Приложение II – част II – тире 1

Текст, предложен от Комисията

Изменение

- Услуги във влаковете

- Услуги във влаковете,
включително безжичен интернет

Изменение 131

Предложение за регламент

Приложение II – част II – тире 3

Текст, предложен от Комисията

Изменение

- **Закъснения**

- **Прекъсвания и закъснения
(планирани и в реално време)**

Изменение 132

Предложение за регламент

Приложение III – част I – параграф 2 – точка 1 – буква а – подточка iii – тире 2

Текст, предложен от Комисията

Изменение

- процент на закъсненията в
интервала **60—119** минути;

- процент на закъсненията в
интервала **91—120** минути;

Изменение 133

Предложение за регламент

Приложение III – част I – параграф 2 – точка 2 – тире 1 – подточка vii

Текст, предложен от Комисията

Изменение

vii) предоставяне на полезна информация през цялото пътуване;

vii) предоставяне на полезна информация през цялото пътуване, **включително по отношение на безжичен интернет и други услуги във влаковете;**

Изменение 134

Предложение за регламент

Приложение III – част II – параграф 1 – точка 4 – тире 1 – подточка vii

Текст, предложен от Комисията

Изменение

vii) достъпност на гарата и на съоръженията в нея.

vii) достъпност на гарата и на съоръженията в нея, **включително достъп без стъпала, ескалатори, асансьори и рампи за багаж.**

Изменение 135

Предложение за регламент

Приложение IV – параграф 1

Текст, предложен от Комисията

Изменение

В сложни случаи, включващи например множество иски или оператори, трансгранично пътуване или произшествия на територията на държава членка, която е различна от издалата лиценз на предприятието, и по-специално когато не е ясно кой национален правоприлагащ орган е компетентен, или когато това би улеснило и ускорило решението по жалбата, националните правоприлагащи органи си сътрудничат, за да определят „водещ“ орган, който да служи като единно звено за контакт за пътниците. Всички участващи национални правоприлагащи органи си сътрудничат, за да улеснят решението по жалбата (включително чрез споделяне на

В сложни случаи, включващи например множество иски или оператори, трансгранично пътуване или произшествия на територията на държава членка, която е различна от издалата лиценз на предприятието, и по-специално когато не е ясно кой национален правоприлагащ орган е компетентен, или когато това би улеснило и ускорило решението по жалбата, националните правоприлагащи органи си сътрудничат, за да определят „водещ“ орган, който да служи като единно звено за контакт за пътниците. Всички участващи национални правоприлагащи органи си сътрудничат, за да улеснят решението по жалбата (включително чрез споделяне на

информация, съдействие за превода на документи и предоставяне на информация относно обстоятелствата по инцидентите). На пътниците се съобщава кой орган действа като „водещ“.

информация, съдействие за превода на документи и предоставяне на информация относно обстоятелствата по инцидентите). На пътниците се съобщава кой орган действа като „водещ“. ***Освен това във всички случаи националните правоприлагащи органи гарантират спазването на Регламент 2017/2394/ЕС^{1а} на Европейския парламент и на Съвета.***

^{1а} Регламент (ЕС) 2017/2394 на Европейския парламент и на Съвета от 12 декември 2017 година относно сътрудничеството между националните органи, отговорни за прилагането на законодателството за защита на потребителите и за отмяна на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 345, 27.12.2017 г., стр. 1).