

# PARLAMENT EUROPEJSKI

2004



2009

*Skonsolidowany tekst legislacyjny*

23.4.2009

EP-PE\_TC1-COD(2008)0237

**\*\*\*|**

## **STANOWISKO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO**

przyjęte w pierwszym czytaniu w dniu 23 kwietnia 2009 r. w celu przyjęcia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr .../2009 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (EP-PE\_TC1-COD(2008)0237)

PE 424.991

**PL**

**PL**

## STANOWISKO PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO

przyjęte w pierwszym czytaniu w dniu 23 kwietnia 2009 r.

**w celu przyjęcia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr .../2009 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów**

**(Tekst mający znaczenie dla EOG)**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 71 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji ||,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego<sup>1</sup>,

uwzględniając opinię Komitetu Regionów<sup>2</sup>,

stanowiąc zgodnie z procedurą określoną w art. 251 Traktatu<sup>3</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Działanie wspólnotowe w dziedzinie transportu autobusowego i autokarowego powinno zmierzać, między innymi, do zapewnienia pasażerom wysokiego poziomu ochrony, porównywalnego z innymi rodzajami transportu i dostępnego wszędzie, gdzie podróżują. Ponadto należy w pełni uwzględnić *ogólne* wymogi ochrony konsumentów.

---

<sup>1</sup> Dz.U. C

<sup>2</sup> Dz.U. C

<sup>3</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 23 kwietnia 2009 r.

- (2) Ponieważ w przypadku umowy transportowej pasażer autobusu lub autokaru jest stroną słabszą, prawa pasażerów pod tym względem powinny zostać zabezpieczone bez względu na ich narodowość lub miejsce zamieszkania we Wspólnocie.
- (3) *Państwa członkowskie powinny mieć możliwość wyłączenia z zakresu niniejszego rozporządzenia transportu miejskiego i podmiejskiego, jeżeli zapewnią porównywalny poziom praw pasażerów dzięki alternatywnym środkom regulacyjnym. Środki te powinny uwzględniać karty praw pasażerów dotyczące multimodalnych sieci transportu publicznego, które obejmują kwestie wymienione w art. 1 niniejszego rozporządzenia. Komisja powinna zbadać możliwość ustanowienia pakietu wspólnych praw pasażerów w transporcie miejskim, podmiejskim i regionalnym, który obejmie wszystkie środki transportu, a także przedstawić Parlamentowi sprawozdanie wraz z ewentualnym wnioskiem legislacyjnym.*
- (4) *Państwa członkowskie powinny zachęcać do opracowania kart praw pasażerów dotyczących autobusowych i/lub autokarowych usług transportu miejskiego, podmiejskiego i regionalnego, określających zobowiązania przedsiębiorstw autobusowych i/lub autokarowych do podniesienia jakości usług i pełniejszego zaspokojenia potrzeb swoich pasażerów.*
- (5) *Działania UE zmierzające do poprawy praw pasażerów w transporcie autobusowym powinny uwzględniać specyfikę sektora transportu, zdominowanego przez małe i średnie przedsiębiorstwa.*
- (6) Pasażerowie powinni *móc polegać na zasadach odpowiedzialności podobnych do zasad stosowanych w innych rodzajach transportu w razie wypadków skutkujących śmiercią lub obrażeniami.*
- (7) Pasażerom powinny przysługiwać płatności zaliczkowe na bezpośrednie potrzeby ekonomiczne po wypadku.

- (8) *Pasażerowie, którzy doznali szkody w wyniku wypadku objętego ubezpieczeniem, powinni w pierwszej kolejności złożyć wniosek o odszkodowanie, o którym mowa w niniejszym rozporządzeniu, do przedsiębiorstwa autobusowego lub autokarowego, a jedynie w wypadku niepodjęcia działań przez to przedsiębiorstwo mogą zgłosić się do firmy ubezpieczeniowej.*
- (9) Przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe powinny ponosić odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie bagażu pasażerów na warunkach porównywalnych z *warunkami* mającymi zastosowanie w innych rodzajach transportu.
- (10) Usługi świadczone pasażerom autobusów i autokarów powinny przynosić korzyści obywatelom w ogóle. W związku z tym osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem, powinny mieć możliwość korzystania z usług transportu autobusowego i autokarowego porównywalną do możliwości, jaką mają pozostali obywatele. Osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo prawo do swobody ruchu, wyboru i niedyskryminacji, jak wszyscy inni obywatele.
- (11) W świetle art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości podróżowania autobusem lub autokarem porównywalnych do możliwości, jakie mają pozostali obywatele, należy ustalić zasady niedyskryminacji i pomocy podczas podróży. Osobom takim należy zatem umożliwić przejazd oraz nie wolno im odmawiać transportu ze względu na ich niepełnosprawność bądź brak sprawności ruchowej, z wyjątkiem sytuacji uzasadnionych względami bezpieczeństwa i określonych przepisami prawa. Powinno im przysługiwać prawo do pomocy w terminalach autobusowych i autokarowych oraz w pojazdach, w tym podczas wsiadania i wysiadania. W interesie integracji społecznej osoby takie powinny otrzymywać pomoc bez dodatkowej opłaty. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe powinny ustanowić zasady dostępności, optymalnie wykorzystując europejski system normalizacyjny.

- (12) *Przedsiębiorstwa autobusowe lub autokarowe powinny zapewnić swojemu personelowi konkretne szkolenie umożliwiające udzielenie właściwej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej. Szkolenie takie powinno być zapewnione w ramach dyrektywy 2003/59/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 15 lipca 2003 r. w sprawie wstępnej kwalifikacji i okresowego szkolenia kierowców niektórych pojazdów drogowych do przewozu rzeczy lub osób<sup>1</sup>. Państwa członkowskie powinny w jak największym stopniu wspierać przedsiębiorstwa autobusowe lub autokarowe w opracowywaniu i realizowaniu właściwych programów szkoleniowych.*
- (13) Decydując o budowie nowych terminali oraz w związku z poważnymi remontami, podmioty zarządzające powinny **bez wyjątku** brać pod uwagę potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej. W każdym razie podmioty zarządzające terminalami autobusowymi i autokarowymi powinny wyznaczyć punkty, w których osoby takie mogą zgłosić przybycie i potrzebę pomocy.
- (14) *Podobnie, przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe powinny uwzględnić te potrzeby przy podejmowaniu decyzji w sprawie projektowania nowych i nowo remontowanych pojazdów.*
- (15) *W razie potrzeby państwa członkowskie powinny poprawić istniejącą infrastrukturę, aby umożliwić przedsiębiorstwom autobusowym lub autokarowym zapewnienie dostępu osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz świadczenie właściwej pomocy.*
- (16) *Działania UE zmierzające do poprawy nieograniczonej mobilności powinny przede wszystkim wspierać pozbawiony barier dostęp do dworców autobusowych i przystanków pośrednich.*
- (17) *Zgodnie z wnioskami płynącymi z projektu COST 349 w sprawie dostępności autokarów i autobusów dalekobieżnych Komisja powinna zaproponować działania na rzecz dostępnej i interoperacyjnej w całej UE infrastruktury na dworcach autobusowych oraz przystankach.*

---

<sup>1</sup> *Dz.U. L 226 z 10.9.2003, s. 4.*

- (18) Prawa pasażerów autobusów i autokarów powinny obejmować otrzymanie informacji o usłudze przed podróżą i w jej i w trakcie. Wszystkie istotne informacje udzielane pasażerom autobusów i autokarów powinny być również udzielane w formatach alternatywnych, przystępnych dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
- (19) Niniejsze rozporządzenie nie powinno ograniczać prawa przedsiębiorstw autobusowych *lub* autokarowych do dochodzenia odszkodowania od dowolnej osoby, w tym stron trzecich, zgodnie z właściwymi przepisami.
- (20) Niedogodności doświadczane przez pasażerów z powodu odwołania lub dużych opóźnień podróży powinny zostać ograniczone. W tym celu pasażerom należy zapewnić odpowiednią opiekę i informację. Pasażerowie powinni być w stanie odwołać podróż i uzyskać zwrot kosztu biletów, zmianę planu podróży na zadowalających warunkach lub informację o alternatywnych usługach transportowych. Jeżeli przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe nie udzielą pasażerom niezbędnej pomocy, pasażerowie powinni mieć prawo dochodzenia rekompensaty finansowej.
- (21) Przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe powinny współpracować w celu przyjęcia na poziomie krajowym lub europejskim uzgodnień dotyczących poprawy opieki i pomocy oferowanej pasażerom w przypadku każdego przerwania podróży, a zwłaszcza w przypadku dużych opóźnień.
- (22) Niniejsze rozporządzenie nie ma wpływu na prawa pasażerów określone dyrektywą Rady 90/314/EWG z dnia 13 lipca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek<sup>1</sup>. W przypadku odwołania podróży zorganizowanej z powodów innych niż odwołanie usługi transportu autobusowego lub autokarowego, niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania.
- (23) Pasażerom powinna zostać zapewniona pełna informacja o prawach przysługujących im na mocy niniejszego rozporządzenia, dzięki czemu będą oni mogli skutecznie dochodzić takich praw.

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 158, 23.6.1990, s. 59.

- (24) Pasażerowie powinni być w stanie dochodzić swoich praw w drodze odpowiednich procedur rozpatrywania skarg wdrożonych przez przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe albo, ewentualnie, poprzez złożenie skargi do organu lub organów wyznaczonych do tego celu przez odnośne państwo członkowskie.
- (25) Państwa członkowskie powinny zapewnić i nadzorować ogólną zgodność przedsiębiorstw autobusowych i/lub autokarowych z niniejszym rozporządzeniem i wyznaczyć właściwy organ do realizacji takich zadań wykonawczych. Nadzór nie powinien mieć wpływu na prawa pasażerów do dochodzenia przed sądem zadośćuczynienia prawnego zgodnie z procedurami prawa krajowego.
- (26) Państwa członkowskie powinny ustanowić sankcje mające zastosowanie w przypadku naruszeń niniejszego rozporządzenia oraz zapewnić, aby sankcje te były stosowane. Sankcje te powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające.
- (27) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie pasażerom w transporcie autobusowym i autokarowym we wszystkich państwach członkowskich wysokich i równoważnych poziomów ochrony i pomocy, nie mogą zostać w sposób zadowalający zrealizowane przez państwa członkowskie działające niezależnie, a zatem mogą, ze względu na swój istotny wymiar międzynarodowy, być lepiej zrealizowane na poziomie wspólnotowym, Wspólnota może przyjąć środki zgodne z zasadą pomocniczości, określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne dla realizacji wspomnianych celów.
- (28) Niniejsze rozporządzenie powinno być bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 281, 23.11.1995, s. 31.

- (29) Wykonanie niniejszego rozporządzenia powinno bazować na rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów)<sup>1</sup>. W związku z tym we wspomnianym rozporządzeniu należy wprowadzić odpowiednie zmiany.
- (30) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i jest zgodne z zasadami uznanymi w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej,

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 364, 9.12.2004, s. 1.



PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

Rozdział I  
Przepisy ogólne

Artykuł 1  
Przedmiot

Niniejsze rozporządzenie ustanawia zasady dotyczące następujących kwestii:

- (1) niedyskryminacja pasażerów w odniesieniu do warunków transportu oferowanych przez przedsiębiorstwa transportu autobusowego *lub* autokarowego;
- (2) odpowiedzialność przedsiębiorstw autobusowych *lub* autokarowych w razie wypadku skutkującego śmiercią pasażerów lub odniesieniem przez nich obrażeń bądź utraty lub uszkodzenia ich bagażu;
- (3) niedyskryminacja i obowiązkowa pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, podróżujących autobusem lub autokarem;
- (4) obowiązki przedsiębiorstw autobusowych *lub* autokarowych wobec pasażerów w przypadkach odwołania lub opóźnienia;
- (5) minimalny zakres informacji zapewnianej pasażerom;
- (6) rozpatrywanie skarg;
- (7) egzekwowanie praw pasażerów.

## Artykuł 2 Zakres

1. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do przewozu pasażerów przez przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe w ramach usług regularnych.
2. Państwa członkowskie mogą wyłączyć z zakresu rozporządzenia transport miejski *i* podmiejski ■ objęty zamówieniami publicznymi na usługi, jeżeli zamówienia takie zapewniają poziom praw pasażerów porównywalny do poziomu wymaganego w niniejszym rozporządzeniu.
3. W odniesieniu do usług okolicznościowych zastosowanie ma tylko rozdział II.

## Artykuł 3 Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia zastosowanie mają następujące definicje:

- (1) „przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe” oznacza przedsiębiorstwo transportowe upoważnione w państwie prowadzenia działalności do przewozów autokarem i autobusem zgodnie z warunkami dostępu do rynku określonymi ustawodawstwem krajowym oraz przedsiębiorstwo transportowe posiadające ważną koncesję wspólnotową wydaną zgodnie z rozporządzeniem Rady (EWG) nr 684/92 z dnia 16 marca 1992 r. w sprawie wspólnych zasad międzynarodowego przewozu osób autokarem *i* autobusem<sup>1</sup> do celów świadczenia usług międzynarodowego przewozu pasażerów;
- (2) „usługi okolicznościowe” oznaczają usługi w rozumieniu art. 2 ust. 3 rozporządzenia (EWG) nr 684/92;
- (3) „usługi regularne” oznaczają usługi w rozumieniu art. 2 ust. 1 rozporządzenia (EWG) nr 684/92;

---

<sup>1</sup> Dz.U. L 74 z 20.3.1992, s. 1.

- (4) „umowa transportowa” oznacza umowę przewozu między przedsiębiorstwem autobusowym i/lub autokarowym ■ a pasażerem, dotyczącą świadczenia jednej lub więcej usług transportowych, **niezależnie od tego, czy bilet został zakupiony u przewoźnika, organizatora wycieczek czy sprzedawcy biletów**;
- (5) „bilet” oznacza ważny dokument uprawniający do transportu lub jego odpowiednik w postaci innej niż papierowa, w tym w postaci elektronicznej, wydany lub zatwierdzony przez przedsiębiorstwo autobusowe i/lub autokarowe bądź jego upoważnionego sprzedawcę biletów;
- (6) „sprzedawca biletów” oznacza każdego **pośrednika sprzedającego usługi** transportu autobusowego **lub** autokarowego, **w tym usługi sprzedawane w pakiecie**, w imieniu przedsiębiorstwa autobusowego **lub** autokarowego bądź **organizatora wycieczek**;
- (7) „organizator wycieczek” oznacza organizatora ■ w rozumieniu art. 2 ust. 2 ■ dyrektywy 90/314/EWG;
- (8) „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której sprawność ruchowa podczas korzystania ze środków transportu jest ograniczona w wyniku jakiegokolwiek niepełnosprawności (sensorycznej bądź lokomotorycznej, trwałej lub tymczasowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiegokolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku, której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania do jej szczególnych potrzeb usług udostępnianych wszystkim pasażerom;
- (9) „rezerwacja” oznacza upoważnienie, w postaci papierowej lub elektronicznej, uprawniające do przewozu z zastrzeżeniem wcześniej potwierdzonych uzgodnień przewozowych w odniesieniu do danej osoby;
- (10) „podmiot zarządzający terminalem” oznacza jednostkę organizacyjną w państwie członkowskim, której przydzielono odpowiedzialność za zarządzanie terminalem autobusowym i/lub autokarowym;
- (11) „odwołanie” oznacza niewykonanie **określonej** usługi, która została uprzednio zaplanowana i na którą dokonano co najmniej jednej **konkretnej** rezerwacji;

- (12) „opóźnienie” oznacza różnicę między czasem, w którym pasażer zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy miał wyjechać bądź przyjechać a czasem jego rzeczywistego lub oczekiwanego odjazdu bądź przyjazdu;
- (13) **„przystępne formaty” oznaczają formaty, dzięki którym wszyscy pasażerowie mają dostęp do tych samych informacji, między innymi za pośrednictwem tekstu, alfabetu Braille’a, formatów audio, wideo i/lub formatów elektronicznych.**

#### Artykuł 4

##### Umowa transportowa i niedyskryminujące warunki umowy

1. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe zapewniają pasażerom dowody zawarcia umowy transportowej poprzez wydanie jednego lub więcej biletów. Bilety uważane są za dowody *prima facie* zawarcia umowy, a zatem zapewniają prawa określone w niniejszym rozporządzeniu.
2. Bez uszczerbku dla obowiązków użyteczności publicznej, wymagających stosowania taryf socjalnych, warunki umów i taryfy stosowane przez przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe bądź sprzedawców oferowane będą ogółowi społeczeństwa bez jakiegokolwiek dyskryminacji ze względu na narodowość bądź miejsce zamieszkania klienta końcowego lub na miejsce prowadzenia działalności operatora autobusowego i/lub autokarowego bądź sprzedawcy biletów we Wspólnocie.

#### Artykuł 5

##### Niedopuszczalność uchyleń

1. Obowiązki wynikające z niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu ani uchyleniu, w tym poprzez klauzulę odstępowania lub ograniczenia w umowie transportowej.

2. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe mogą oferować warunki umów bardziej korzystne dla pasażerów niż warunki określone w niniejszym rozporządzeniu.

## Rozdział II

### Odpowiedzialność przedsiębiorstw autobusowych *lub* autokarowych w odniesieniu do pasażerów i ich bagażu

#### Artykuł 6

##### Odpowiedzialność za śmierć oraz obrażenia poniesione przez pasażerów

1. Zgodnie z niniejszym rozdziałem przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ponoszą odpowiedzialność za straty lub szkody powstałe w wyniku śmierci pasażerów bądź odniesionych przez nich obrażeń ciała ■, spowodowanych wypadkami wynikającymi ze świadczenia usług transportu autobusowego i autokarowego, mającymi miejsce, gdy pasażer znajduje się w pojeździe, wsiada do niego lub wysiada.
2. Odpowiedzialność **deliktowa** przedsiębiorstw autobusowych *lub* autokarowych za szkody nie podlega żadnym ograniczeniom finansowym, czy to zdefiniowanym przepisami prawa, konwencją czy umową.
3. W przypadku wszelkich *roszczeń* na kwotę do 220 000 EUR **na pasażera**, przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe nie może wyłączyć ani ograniczyć swojej odpowiedzialności wykazując, że *zapewniło* wymaganą opiekę zgodnie z ust.4 lit. a), **chyba że całkowita kwota powstałego roszczenia jest wyższa niż kwota obowiązkowego ubezpieczenia wymagana zgodnie z drugą dyrektywą Rady 84/5/EWG z dnia 30 grudnia 1983 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstw Państw Członkowskich odnoszących się do ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów silnikowych<sup>1</sup> na mocy krajowych przepisów państwa członkowskiego, w którym znajduje się zwykle autobus *lub* autokar. W takiej sytuacji odpowiedzialność jest ograniczona do tej kwoty.**

---

<sup>1</sup> *Dz.U. L 8 z 11.1.1984. s. 17.*

4. Przedsiębiorstwo autobusowe i/lub autokarowe nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z ust. 1:
  - a) jeżeli wypadek spowodowany został przez okoliczności, które nie były związane ze świadczeniem usług transportu autobusowego i autokarowego *ani* których *przewoźnik nie mógł* uniknąć, mimo zapewnienia opieki wymaganej w szczególnych okolicznościach sprawy, *bądź* którego następstwom nie mogło zapobiec;
  - b) w zakresie, w jakim wypadek jest winą pasażera lub został spowodowany jego niedbalstwem.
5. Żaden z przepisów niniejszego rozporządzenia:
  - a) nie sugeruje, że przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe jest jedyną stroną zobowiązaną do zapłaty odszkodowania; ani
  - b) nie ogranicza żadnych praw przedsiębiorstwa autobusowego i/lub autokarowego dotyczących dochodzenia zadośćuczynienia od jakiegokolwiek innej strony zgodnie z właściwymi przepisami prawa państwa członkowskiego.

#### Artykuł 7 Odszkodowanie

1. W przypadku śmierci pasażera, odszkodowanie z tytułu odpowiedzialności, o której mowa w art. 6 obejmuje:
  - a) wszelkie niezbędne koszty występujące po śmierci *pasażera*, w tym koszt transportu ciała i wydatki pogrzebowe;

- b) jeśli śmierć nie nastąpi natychmiast, odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2  
||.
2. W przypadku odniesienia przez pasażera obrażeń ciała bądź innych szkód fizycznych lub psychicznych, odszkodowanie obejmuje
- a) wszelkie niezbędne koszty, w szczególności leczenia i transportu;
  - b) rekompensatę za straty finansowe, wynikające z całkowitej bądź częściowej niezdolności do pracy lub zwiększonych potrzeb.
3. Jeżeli wskutek śmierci pasażera osoba, do zapewnienia utrzymania której pasażer był lub byłby zobowiązany prawnie zostanie pozbawiona środków do życia, również ta osoba otrzymuje rekompensatę za taką stratę.

#### Artykuł 8 Płatności zaliczkowe

1. W przypadku śmierci pasażerów lub odniesienia przez nich **wszelkich** obrażeń ciała ■ spowodowanych wypadkiem wynikającym ze świadczenia usług transportu autobusowego i autokarowego, **oraz w przypadku, gdy pasażer nie zawarł innego ubezpieczenia podróznego**, przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe bezzwłocznie, a w każdym razie **w ciągu piętnastu dni od ustalenia** tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do otrzymania rekompensaty, dokonuje płatności zaliczkowych, jakie mogą być wymagane na pokrycie natychmiastowych potrzeb ekonomicznych proporcjonalnie do poniesionych szkód, **w przypadku gdy istnieją oparte na domniemaniu faktycznym dowody, że wina leży po stronie przedsiębiorstwa transportowego.**

2. Bez uszczerbku dla ust. 1, płatność zaliczkowa w przypadku śmierci nie może być niższa niż 21 000 EUR na pasażera.
3. Płatność zaliczkowa nie jest równoznaczna z uznaniem odpowiedzialności i może być potrącona z wszelkich płatności dokonywanych następnie na podstawie niniejszego rozporządzenia, nie podlega jednak zwrotowi, z wyjątkiem przypadków, w których szkoda powstała wskutek niedbalstwa pasażera lub z jego winy bądź w których płatność zaliczkową otrzymała osoba niebędąca osobą uprawnioną do rekompensaty, **lub w przypadku gdy rzeczywiste poniesione szkody opiewały na kwotę niższą niż wartość zaliczki.**

#### Artykuł 9

##### Odpowiedzialność za utracony i uszkodzony bagaż

1. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie bagażu powierzonego ich opiece. Maksymalna wysokość rekompensaty wynosi 1 800 EUR na pasażera.
2. W razie wypadku wynikającego ze świadczenia usług transportu autobusowego i autokarowego, przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ponoszą odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy osobistych, które pasażerowie mieli na sobie lub przy sobie jako bagaż podręczny. Maksymalna wysokość rekompensaty wynosi 1 300 EUR *na pasażera*.
3. **■** Przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe **nie odpowiada** za szkody, **o których mowa w ust. 1 i 2, jeżeli:**



- a) *wypadek został spowodowany przez okoliczności, które nie były związane ze świadczeniem usług transportu autobusowego i autokarowego i których przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe mimo zachowania nakazanej sytuacji staranności nie mogło uniknąć, ani nie mogło zapobiec ich skutkom;*
- b) *szkoda nastąpiła z winy pasażera lub w wyniku jego niedbalstwa.*

### Rozdział III

Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

#### Artykuł 10

#### Zapobieganie odmowie przewozu

1. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, ich sprzedawcy biletów oraz organizatorzy wycieczek nie mogą odmówić, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową:
  - a) przyjęcia rezerwacji na usługę transportową bądź wydania biletu na podróż, do której zastosowanie ma niniejsze rozporządzenie;
  - b) wpuszczenia do pojazdu osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem, że dana osoba ma ważny bilet lub rezerwację.
2. Rezerwacje i bilety oferowane są osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej bez żadnych dodatkowych kosztów.

Artykuł 11  
Odstępstwa i szczególne warunki

1. Bez względu na przepisy art. 10, przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, ich sprzedawcy biletów lub organizatorzy wycieczek mogą odmówić, ze względu na niepełnosprawność bądź ograniczenie sprawności ruchowej, przyjęcia rezerwacji osoby niepełnosprawnej lub o ograniczonej sprawności ruchowej, wydania takiej osobie biletu bądź wpuszczenia jej do pojazdu:



- a) jeżeli ze względu na **konstrukcję** pojazdu wejście osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej do pojazdu lub przewóz takiej osoby są fizycznie **lub faktycznie** niemożliwe,
- b) **jeżeli pojazd lub infrastruktura w miejscu odjazdu lub przyjazdu lub też na trasie nie jest wystarczająco wyposażona, aby zapewnić bezpieczny transport osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej.**

W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji ze względów, o których mowa w lit. ab) lub b) ustępu pierwszego, przedsiębiorstwa, sprzedawcy biletów lub organizatorzy wycieczek podejmują zasadny wysiłek w celu zaproponowania danej osobie możliwej do przyjęcia alternatywy.

2. Osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, której nie wpuszczono do pojazdu ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową, oferuje się **wybór między prawem** do zwrotu kosztów **a zasadnymi alternatywnymi usługami** transportu do miejsca przeznaczenia w porównywalnych ramach czasowych.

3. ***W razie bezwzględnej konieczności*** przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, sprzedawcy biletów lub organizatorzy wycieczek mogą wymagać, aby osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba, będąca w stanie udzielić pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, ***jeżeli:***
- a) ***zachodzą warunki, o jakich mowa w ust. 1 lit. a) lub b), lub***
  - b) ***załoga danego pojazdu składa się tylko z jednej osoby, która prowadzi pojazd i nie jest w stanie udzielić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej pomocy określonej w załączniku I.***
4. Gdy przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, sprzedawcy biletów lub organizatorzy wycieczek dokonują odstępstwa, o którym mowa w ust. 1, natychmiast informują osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach lub, na żądanie, informują ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od ***złożenia wniosku.***

## Artykuł 12

### Dostępność i informacja

1. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ustanawiają, ***we współpracy z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne*** oraz *osoby* o ograniczonej sprawności ruchowej, a także *organami wykonawczymi*, o których mowa w art. 27, niedyskryminacyjne zasady dostępu dotyczące transportu osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ***a także osób im towarzyszących, w celu*** spełnienia właściwych wymogów bezpieczeństwa. Zasady takie obejmują wszelkie warunki dostępu do danej usługi transportu autobusowego i autokarowego, w tym dostępności używanych pojazdów i znajdującego się w nich wyposażenia ***oraz zamontowanego sprzętu pomocniczego.***

2. Zasady, o których mowa w ust. 1 są udostępnione publicznie przez przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe bądź sprzedawców biletów najpóźniej w momencie dokonania rezerwacji, w ***przystępnych formatach*** oraz w tych samych językach, w których informacje są zwykle udostępniane wszystkim pasażerom. Przy zapewnianiu informacji szczególną uwagę należy zwracać na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
3. Na żądanie przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ***niezwłocznie*** udostępniają przepisy prawa międzynarodowego, wspólnotowego lub krajowego ustanawiające wymogi bezpieczeństwa, na których bazują niedyskryminacyjne zasady dostępu. ***Należy je udostępniać w przystępnych formatach.***
4. Organizatorzy wycieczek udostępniają zasady, o których mowa w ust. 1, mające zastosowanie do przejazdów stanowiących część zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek organizowanych przez nich, sprzedawanych lub oferowanych na sprzedaż.
5. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, ich sprzedawcy biletów lub organizatorzy wycieczek zapewniają, aby wszelkie istotne informacje dotyczące warunków podróży, informacje o podróży oraz informacje o dostępności usług, ***w tym rezerwacji i informacji przez Internet***, dostępne były w formatach właściwych i przystępnych dla osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, ***a także dla osób niezdolnych do samodzielnej podróży ze względu na podeszły lub młody wiek oraz osób im towarzyszących.***

Artykuł 13  
Prawo do pomocy

1. Podmioty zarządzające terminalami oraz przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe zapewniają właściwą pomoc osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, określoną w załączniku I, nieodpłatnie, ***przed podróżą***, po niej ***i w miarę możliwości w czasie podróży***. ***Pomoc dostosowana jest do indywidualnych potrzeb osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.***

2. Podmioty zarządzające terminalami oraz przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe mogą udzielać pomocy same lub zlecić jej udzielanie jednej lub większej liczbie stron. Mogą zawrzeć taką umowę lub umowy z własnej inicjatywy lub na żądanie.

Podmioty zarządzające terminalem oraz przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe zawierające z jedną lub większą liczbą stron takie umowy na udzielanie pomocy pozostają odpowiedzialne za udzielanie pomocy.

3. Przepisy niniejszego rozdziału nie zabraniają podmiotom zarządzającym terminalami ani przedsiębiorstwom autobusowym *lub* autokarowym udzielania pomocy o standardzie wyższym niż określony w załączniku I ani świadczenia usług dodatkowych wobec usług wymienionych w tym załączniku.

Artykuł 14  
Prawo do pomocy w terminalach

1. Nie później niż sześć miesięcy po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia państwa członkowskie wyznaczają terminale autobusowe i autokarowe, w których powinna być udzielana pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, z uwzględnieniem potrzeby zapewnienia dostępności usług w większości lokalizacji geograficznych. Państwa członkowskie informują o tym Komisję. ***Komisja udostępnia w Internecie listę wyznaczonych dworców autobusowych i autokarowych.***
2. Podmiot zarządzający terminalem wyznaczonym przez państwo członkowskie zgodnie z ust. 1 odpowiada za zapewnienie udzielania pomocy określonej w części a) załącznika I bez dodatkowych opłat ze strony osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem, że dana osoba spełnia warunki określone w art. 16.
3. ***Gdy konieczna jest pomoc certyfikowanego psa towarzyszącego, należy na nią zezwolić, pod warunkiem że przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe, sprzedawca biletów bądź organizator wycieczek zostali o tym zawiadomieni zgodnie z obowiązującymi krajowymi przepisami obejmującymi przewóz psów towarzyszących.***

Artykuł 15  
Prawo do pomocy w pojeździe

Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe nieodpłatnie zapewniają co najmniej pomoc określoną w części b) załącznika I osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej ■ podczas wsiadania i wysiadania z autokaru lub autobusu, pod warunkiem, że dana osoba spełnia warunki określone w art. 16.

Artykuł 16  
Warunki udzielania pomocy

1. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, podmioty zarządzające terminalami, sprzedawcy biletów i organizatorzy wycieczek współpracują w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej pod warunkiem, że potrzeba pomocy ze strony takiej osoby zostanie zgłoszona przedsiębiorstwu autobusowemu *lub* autokarowemu, podmiotowi zarządzającemu terminalami, sprzedawcy biletów lub organizatorowi wycieczek co najmniej **24** godzin przed momentem, w którym potrzebna będzie pomoc, ***chyba że udzielający pomocy proponuje wprowadzenie krótszego okresu powiadomienia lub dzieje się to na zasadzie porozumienia pomiędzy udzielającym pomocy a pasażerem.***
2. Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe, sprzedawcy biletów i organizatorzy wycieczek podejmują wszelkie środki niezbędne do ułatwienia przyjmowania zgłoszeń potrzeby pomocy od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. ***Pasażer otrzymuje potwierdzenie zgłoszenia potrzeby pomocy. Obowiązki te mają*** zastosowanie we wszystkich ich punktach sprzedaży, włącznie ze sprzedażą telefoniczną i przez Internet.
3. Jeśli zgłoszenie dokonane zostanie zgodnie z ust. 1, przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe, podmioty zarządzające terminalami, sprzedawcy biletów i organizatorzy wycieczek podejmują wszelkie zasadne wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście do odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub wyjście z pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet.
4. Pomocy udziela się pod warunkiem, że dana osoba stawi się w wyznaczonym miejscu:

- o czasie wskazanym uprzednio przez przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe, nie wcześniej niż 60 minut przed *przewidzianym* czasem odjazdu, lub
  - jeśli nie zostanie wskazany czas, nie później niż 30 minut przed *przewidzianym* czasem odjazdu, ***chyba że udzielający pomocy zaproponuje inaczej lub pasażer i udzielający pomocy uzgodnią inaczej.***
5. Podmiot zarządzający terminalem wyznaczony przez państwo członkowskie zgodnie z art. 14 ust. 1 wyznacza, uwzględniając warunki lokalne i bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odniesieniu do obszarów poza terenem terminalu, punkty przyjazdu i odjazdu w terminalu lub w miejscach będących pod bezpośrednią kontrolą podmiotu zarządzającego terminalem, zarówno wewnątrz budynku terminalu, jak i na zewnątrz niego, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą poinformować o swoim przybyciu i zwrócić się o pomoc.
6. ***Wyznaczone*** punkty, o których mowa w ust. 5 są wyraźnie oznakowane, ***dostępne i rozpoznawalne dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej i zapewniają konieczne*** informacje w przystępnych formatach o terminalu i udzielanej pomocy.

#### Artykuł 17

##### Przekazywanie informacji stronom trzecim

1. Jeżeli udzielanie pomocy zostało podzleczone, a przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe, sprzedawca biletów bądź organizator wycieczek otrzyma zgłoszenie potrzeby pomocy co najmniej 48 godzin przed *przewidzianym* czasem odjazdu dla danej podróży, przekazuje on ■ właściwe informacje, ***tak aby podwykonawca otrzymał zawiadomienie*** co najmniej 36 godzin przed *przewidzianym* czasem odjazdu dla danej podróży.



2. Jeżeli udzielanie pomocy zostało podleczone, a przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe, sprzedawca biletów bądź organizator wycieczek nie otrzyma zgłoszenia potrzeby pomocy co najmniej 48 godzin przed *przewidzianym* czasem odjazdu dla danej podróży, przekazuje on właściwe informacje, ***tak aby podwykonawca otrzymał zawiadomienie*** w najwcześniejszym możliwym terminie.

#### Artykuł 18 Szkolenie

Przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe ***i podmioty zarządzające dworcami:***

- a) zapewniają, aby cały ich personel, w tym zatrudniony przez ewentualnego podwykonawcę, udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej posiadał wiedzę o sposobach zaspokajania potrzeb osób o różnych rodzajach niepełnosprawności lub upośledzeń sprawności ruchowej;
- b) zapewniają szkolenie z zakresu pomocy osobom niepełnosprawnym i świadomości problemów osób niepełnosprawnych, opisane w załączniku II, dla całości personelu stykającego się z osobami podróżującymi;
- c) zapewniają, aby wszyscy nowi pracownicy po zatrudnieniu wzięli udział w szkoleniu dotyczącym niepełnosprawności oraz aby personel w razie potrzeby uczestniczył w odświeżających kursach szkoleniowych.

#### Artykuł 19 Rekompensata za wózki inwalidzkie i sprzęt służący do poruszania się

1. W przypadku utraty lub uszkodzenia wózków inwalidzkich bądź innego sprzętu służącego do poruszania się lub ich części podczas przenoszenia w terminalu lub transportu w pojeździe, pasażer, do którego należy sprzęt, otrzymuje rekompensatę od przedsiębiorstwa autobusowego i/lub autokarowego bądź podmiotu zarządzającego terminalem, zależnie od tego, kto był odpowiedzialny za sprzęt w momencie utraty lub uszkodzenia.

W razie potrzeby podejmuje się wszelkie niezbędne działania mające na celu natychmiastowe zapewnienie sprzętu zastępczego, **zblizonego pod względem technicznym i funkcjonalnym do zgubionego lub uszkodzonego sprzętu.**

2. **Przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe nie ponosi odpowiedzialności zgodnie z ust. 1:**
  - a) **wypadek został spowodowany przez okoliczności, które nie były związane ze świadczeniem usług transportu autobusowego i autokarowego i których przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe mimo zachowania nakazanej sytuacją staranności nie mogło uniknąć, ani nie mogło zapobiec ich skutkom;**
  - b) **szkoda nastąpiła z winy pasażera lub w wyniku jego niedbalstwa.**
3. **Kwota rekompensaty płatna na mocy niniejszego artykułu odpowiada rzeczywiście poniesionej stracie.**

#### Rozdział IV

Obowiązki przedsiębiorstw autobusowych i/lub autokarowych w przypadku przerwania podróży

#### Artykuł 20

Odpowiedzialność w przypadku odwołania i dużych opóźnień

1. Przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe ponoszą odpowiedzialność za odwołania, **nadkomplet** oraz opóźnienia odjazdu **o więcej** niż dwie godziny. **Odpowiedzialność spoczywa na przedsiębiorstwie autobusowym lub autokarowym tylko w przypadku zaistnienia okoliczności, na które przedsiębiorstwo ma wpływ; nie obejmuje opóźnień spowodowanych korkami, kontrolami granicznymi lub drogowymi. We wszystkich przypadkach związanych z odpowiedzialnością** jednoosobnym pasażerom co najmniej:

- a) oferuje się alternatywne usługi transportowe **bez dodatkowych kosztów i** na zasadnych warunkach lub, jeżeli jest to niemożliwe, informuje się ich o odpowiednich alternatywnych usługach transportowych świadczonych przez inne przedsiębiorstwa;
- b) zapewnia się zwrot ceny biletu, o ile nie zaakceptują oni alternatywnych usług transportowych, o których mowa w lit. a);
- c) **oprócz zwrotu ceny biletu, o którym mowa w lit. b)** przysługuje prawo do rekompensaty w wysokości **50%** ceny biletu, jeżeli przedsiębiorstwo autobusowe *lub* autokarowe nie zapewni usług alternatywnych lub informacji, o których mowa w lit. a). Rekompensata wypłacana jest w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o rekompensatę;
- d) **w przypadku gdy pasażer zgodzi się skorzystać z alternatywnych usług przewozowych, przysługuje prawo do rekompensaty w wysokości 50% ceny biletu bez utraty prawa do przewozu. Cena biletu winna równać się pełnej kwocie uiszczonej przez pasażera za część podróży, w której nastąpiło opóźnienie. Rekompensata wypłacana jest w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o rekompensatę;**
- e) **oferuje się posiłki i napoje, proporcjonalnie do czasu oczekiwania, jeśli możliwe jest ich zapewnienie;**
- f) **oferuje się zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport między dworcem a miejscem zakwaterowania na wypadek konieczności noclegu przed kontynuowaniem podróży;**
- g) **w przypadku awarii autobusu lub autokaru oferuje się transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub dworca, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.**

2. *W przypadkach innych niż te, o których mowa w ust. 1, przedsiębiorstwo autokarowe lub autobusowe ponosi odpowiedzialność za opóźnienia przekraczające dwie godziny od godziny przyjazdu, jeżeli opóźnienie spowodowane jest:*

- zaniechaniem lub błędem kierowcy lub*
- usterką techniczną pojazdu.*

*W takich przypadkach odnośnym pasażerom co najmniej:*

- a) prawo do odszkodowania w wysokości 50% ceny biletu. Cena biletu jest równa pełnej kwocie uiszczonej przez pasażera za część podróży, w której nastąpiło opóźnienie. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie,*
- b) pomoc, o której mowa w lit. e), f) i g) ust. 1 niniejszego artykułu.*

3. *Przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe jest zwolnione od tej odpowiedzialności, jeżeli odwołanie przejazdu lub opóźnienie są spowodowane jedną z następujących przyczyn:*

- a) okolicznościami, które nie były związane ze świadczeniem usług transportu autobusowego i autokarowego i których przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe mimo zachowania nakazanej sytuacji staranności nie mogło uniknąć, ani nie mogło zapobiec ich skutkom,*
- b) winą pasażera lub*

- c) *działaniem osoby trzeciej, którego przedsiębiorstwo autobusowe lub autokarowe mimo zachowania nakazanej sytuacji staranności nie mogło uniknąć, ani nie mogło zapobiec jego skutkom.*

Artykuł 21  
Udzielanie informacji

1. W przypadku opóźnienia, przedsiębiorstwa autobusowe lub autokarowe bądź, zależnie od sytuacji, podmioty zarządzające terminalami informują pasażerów o szacowanym czasie odjazdu i przyjazdu, kiedy tylko informacja taka stanie się dostępna, ale nie później niż 30 minut po planowanym odjeździe lub godzinę przed planowanym przyjazdem. ***Takie informacje należy także podać w przystępnych formatach osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej.***
2. Jeżeli z powodu opóźnienia pasażerowie nie będą mogli skorzystać z połączenia, przedsiębiorstwa autobusowe i/lub autokarowe podejmują wszelkie zasadne wysiłki w celu poinformowania odnośnych pasażerów o alternatywnych połączeniach.

Artykuł 22  
Dalsze roszczenia

***Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw pasażerów do dochodzenia dalszego odszkodowania. Odszkodowanie na podstawie niniejszego rozporządzenia może zostać potrącone z takiego odszkodowania*** ■ .

Artykuł 23  
Dodatkowe środki poprawiające obsługę pasażerów

*Przewoźnicy* współpracują w celu przyjęcia uzgodnień na poziomie krajowym lub europejskim, przy zaangażowaniu zainteresowanych stron, zrzeszeń zawodowych oraz stowarzyszeń konsumentów, pasażerów i osób niepełnosprawnych. Środki te powinny mieć na celu poprawę opieki nad pasażerami, zwłaszcza w przypadku dużych opóźnień oraz przerwania lub odwołania podróży **ze szczególnym uwzględnieniem pasażerów o specjalnych potrzebach związanych z niepełnosprawnością, ograniczoną sprawnością ruchową, chorobą, podeszłym wiekiem, ciążą, a także małe dzieci i osoby towarzyszące.**

*W przypadku długotrwałych opóźnień oraz przerwania lub odwołania podróży należy zapewnić pasażerom według potrzeb opiekę lekarską oraz posiłki i napoje, regularnie uaktualniane informacje oraz w razie konieczności alternatywny transport i zakwaterowanie.*

Rozdział V  
Informacja dla pasażerów i rozpatrywanie skarg

Artykuł 24  
Prawo do informacji dla podróżnych

Przez cały czas trwania podróży podmioty zarządzające terminalami oraz przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe zapewniają pasażerom odpowiednie informacje **w przystępnych formatach.**

Artykuł 25  
Informacja o prawach pasażerów

|| Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe oraz podmioty zarządzające dworcami zapewniają, aby nie później niż w momencie odjazdu, jak również w trakcie podróży, pasażerom zostały zapewnione właściwe i zrozumiałe informacje dotyczące praw przysługujących im na podstawie niniejszego rozporządzenia. Informacje takie zapewniane są **w przystępnych formatach**. Informacje takie obejmują dane kontaktowe organu wykonawczego wyznaczonego przez państwo członkowskie zgodnie z art. 27 ust. 1.

Artykuł 26  
Skargi

1. **Jeżeli taki mechanizm jeszcze nie istnieje**, przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe ustanawiają **dostępny dla wszystkich pasażerów, w tym pasażerów niepełnosprawnych i o ograniczonej sprawności ruchowej**, system rozpatrywania skarg dotyczących praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem.
2. Pasażerowie mogą kierować skargi do przedsiębiorstwa autobusowego i/lub autokarowego w ciągu miesiąca od dnia realizacji usługi lub dnia, w którym usługa powinna być zostać zrealizowana. W ciągu 20 dni roboczych adresat skargi przedstawia uzasadnioną opinię lub, w usprawiedliwionych przypadkach, informuje pasażera, w jakim terminie powinien oczekiwać odpowiedzi. Czas na udzielenie odpowiedzi jest nie dłuższy niż dwa miesiące od otrzymania skargi.
3. Jeżeli w granicach czasowych, o których mowa w ust. 2, nie zostanie otrzymana odpowiedź, skargę uważa się za przyjętą.
4. **Przedsiębiorstwa autobusowe *lub* autokarowe sporządzają roczne sprawozdanie zawierające liczbę i przedmiot otrzymanych skarg, średnią liczbę dni potrzebnych na udzielenie odpowiedzi oraz podjęte działania naprawcze.**

Rozdział VI  
Wykonanie i krajowe organy wykonawcze

Artykuł 27  
Krajowe organy wykonawcze

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za wykonanie niniejszego rozporządzenia. Każdy organ podejmuje środki niezbędne do zapewnienia poszanowania praw pasażerów, w tym przestrzegania zasad dostępności, o których mowa w art. 12. Każdy taki organ pod względem organizacji, decyzji dotyczących finansowania, struktury prawnej i procesów decyzyjnych **jest niezależny** .
2. Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem oraz o ich odnośnych obowiązkach.
3. ***Organy te powinny współpracować z organizacjami reprezentującymi przedsiębiorstwa autobusowe i autokarowe oraz ich klientów, w tym z reprezentatywnymi organizacjami osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.***
4. Każdy pasażer może skierować do właściwego organu wyznaczonego na mocy ust. 1 skargę dotyczącą domniemanego naruszenia niniejszego rozporządzenia.
5. Państwa członkowskie, które zdecydowały się na wyłączenie niektórych usług na podstawie art. 2 ust. 2 zapewniają porównywalny system egzekwowania praw pasażerów.



Artykuł 28  
Sprawozdanie z wykonania

1. Dnia 1 czerwca każdego roku organy wykonawcze wyznaczone na podstawie art. 27 ust. 1 publikują sprawozdanie z działalności w poprzednim roku, zawierające m.in.:
  - a) opis działań podjętych w celu wykonania przepisów niniejszego rozporządzenia,
  - b) odniesienie do procedury właściwej dla rozstrzygnięcia indywidualnych skarg,
  - c) podsumowanie mających zastosowanie w danym państwie członkowskim zasad dostępności dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
  - d) zagregowane dane o skargach, **w tym o decyzjach podejmowanych w ich sprawie i terminach rozpatrywania;**
  - e) informacje o zastosowanych sankcjach,
  - f) omówienie innych kwestii istotnych dla lepszego wykonania niniejszego rozporządzenia.
  
2. Aby być w stanie przygotować takie sprawozdanie, organy wykonawcze prowadzą statystyki odnoszące się do indywidualnych skarg, według przedmiotu i przedsiębiorstwa, którego dotyczą. Dane takie na żądanie udostępniane są Komisji lub krajowym organom dochodzeniowym w okresie do trzech lat po dacie zdarzenia.

## Artykuł 29 Współpraca między organami wykonawczymi

Krajowe organy wykonawcze wyznaczone na podstawie art. 27 ust. 1 wymieniają się informacjami o swojej pracy oraz o zasadach i praktykach w zakresie podejmowania decyzji w celu spójnej ochrony pasażerów w całej Wspólnocie. Komisja wspiera je w tym zakresie.

## Artykuł 30 Sankcje

Państwa członkowskie ustanawiają zasady dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia niniejszego rozporządzenia i podejmują wszelkie środki niezbędne do zapewnienia wdrożenia wszystkich tych zasad. Przewidziane sankcje – **które mogłyby obejmować nakaz wypłaty odszkodowania poszkodowanemu pasażerowi** – muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające. Państwa członkowskie powiadamiają o takich przepisach Komisję oraz informują ją bezzwłocznie o wszelkich późniejszych zmianach mających na nie wpływ.

## Rozdział VII Przepisy końcowe

### Artykuł 31 Sprawozdanie

Nie później niż ...\* Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie z wykonania i skutków niniejszego rozporządzenia. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszą wnioski legislacyjne dotyczące wykonania w stopniu bardziej szczegółowym przepisów niniejszego rozporządzenia lub jego zmiany.

---

\* *Dz.U.: trzy lata od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.*

Artykuł 32  
Zmiana rozporządzenia (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 dodaje się następujący akapit:

- „18. Rozporządzenie (WE) nr ... Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia ... dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów (rozporządzenie w sprawie współpracy w zakresie ochrony konsumentów) (Dz.U. L. ...)”

Artykuł 33  
Wejście w życie

1. Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej.
2. Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia ...\*

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

Sporządzono w ||

W imieniu Parlamentu Europejskiego  
Przewodniczący

W imieniu Rady  
Przewodniczący

---

\* *Dz.U. dwa lata od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.*

## ZAŁĄCZNIK I

Pomoc udzielana osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

### a) Pomoc w terminalach

Pomoc i uzgodnienia niezbędne w celu umożliwienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej:

- poinformowania o swoim przybyciu do terminalu oraz zwrócenia się o pomoc w wyznaczonych punktach;
- dostania się z wyznaczonego punktu do kasy *biletowej*, poczekalni oraz miejsca wsiadania do pojazdu.

### b) Pomoc w pojeździe

Pomoc i uzgodnienia niezbędne w celu umożliwienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej:

- wejścia do pojazdu, przy wykorzystaniu podnośników, wózków inwalidzkich lub innego właściwego sprzętu;
- załadowania bagażu;
- odbioru bagażu;
- wyjścia z pojazdu;
- **w miarę możliwości** skorzystania z toalety;
- **w miarę możliwości** przewożenia ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika;
- dostania się na siedzenia;
- zdobycia istotnych informacji o podróży w przystępnych formatach;
- wejścia do pojazdu/wyjścia z pojazdu podczas przerw w podróży, jeśli jest to wykonalne.

## ZAŁĄCZNIK II

### Szkolenie dotyczące niepełnosprawności

#### a) Szkolenie z zakresu uświadamiania problemów osób niepełnosprawnych

Szkolenie personelu mającego bezpośrednią styczność z podróżującymi osobami obejmuje:

- odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub umysłowymi oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność rozróżniania różnych możliwości osób, których sprawność ruchowa, orientacja lub zdolność komunikacji mogą być ograniczone;
- bariery, w obliczu których stoją osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, w tym bariery w zakresie postaw, bariery środowiskowe/fizyczne i organizacyjne;
- certyfikowane psy przewodnicy, w tym rola i potrzeby psów przewodników;
- radzenie sobie w nieoczekiwanych sytuacjach;
- umiejętności interpersonalne oraz metody komunikowania się z osobami głuchymi i osobami niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, osobami z upośledzeniem mowy lub umysłowym;
- obchodzenie się w ostrożny, pozwalający uniknąć uszkodzeń sposób z wózkami inwalidzkimi oraz innym sprzętem służącym do poruszania się (dla całego personelu odpowiedzialnego za przenoszenie bagażu, jeżeli taki jest).

#### b) Szkolenie z zakresu pomocy osobom niepełnosprawnym

Szkolenie personelu udzielającego bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej:

- jak pomóc użytkownikowi wózka inwalidzkiego wsiąść na wózek i wysiąść z wózka;

- umiejętności udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z certyfikowanym *psem* przewodnikiem, w tym rola i potrzeby takich *psów*;
- techniki pomagania osobom niewidomym i niedowidzącym oraz obchodzenia się z certyfikowanymi zwierzętami przewodnikami i ich *przewozu, pamiętając o tym, że psy towarzyszące są szkolone, by przyjmować komendy wyłącznie od swojego właściciela i nie powinien zajmować się nimi personel wypełniający swoje obowiązki*;
- zrozumienie rodzajów sprzętu, który może być wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także umiejętność obchodzenia się z takim sprzętem;
- użycie sprzętu umożliwiającego wsiadanie do pojazdu i wysiadanie z pojazdu oraz znajomość właściwych procedur wsiadania i wysiadania, zapewniających bezpieczeństwo i godność osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- wystarczające zrozumienie potrzeby niezawodnej i profesjonalnej pomocy, jak również świadomość, że niektóre osoby niepełnosprawne mogą doświadczać podczas podróży uczucia zagrożenia ze względu na zależność od udzielenia pomocy;
- znajomość zasad pierwszej pomocy.