

## I

(Akty ustawodawcze)

## ROZPORZĄDZENIA

## ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) NR 181/2011

z dnia 16 lutego 2011 r.

**dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004**

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

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

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

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

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą, uwzględniając wspólny projekt zatwierdzony w dniu 24 stycznia 2011 r. przez komitet pojednawczy <sup>(2)</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) Działanie Unii 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.
- (2) Ponieważ pasażerowie autobusów lub autokarów są słabszą stroną umowy transportowej, wszystkim pasażerom należy zapewnić minimalny poziom ochrony.

- (3) Działania Unii zmierzające do poprawy praw pasażerów w sektorze transportu autobusowego i autokarowego powinny uwzględniać specyfikę tego sektora, zdominowanego przez małe i średnie przedsiębiorstwa.
- (4) Pasażerowie i, jako minimum, osoby, do których utrzymanie pasażer był lub byłby prawnie zobowiązany, powinny zostać objęte odpowiednią ochroną w razie wypadków związanych ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru, przy uwzględnieniu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/103/WE z dnia 16 września 2009 r. w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności <sup>(3)</sup>.
- (5) Przy wyborze prawa krajowego mającego zastosowanie do odszkodowania w związku ze śmiercią, w tym również za uzasadnione wydatki pogrzebowe, lub z odniesieniem obrażeń, jak również z utratą lub z uszkodzeniem bagażu w związku z wypadkami związanymi ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru, należy uwzględnić rozporządzenie (WE) nr 864/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lipca 2007 r. dotyczące prawa właściwego dla zobowiązań pozaumownych (Rzym II) <sup>(4)</sup> oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 593/2008 z dnia 17 czerwca 2008 r. w sprawie prawa właściwego dla zobowiązań umownych (Rzym I) <sup>(5)</sup>.
- (6) Oprócz odszkodowania – zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym – w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń lub utraty lub uszkodzenia bagażu w związku z wypadkami związanymi ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru, pasażerowie powinni być uprawnieni do uzyskania pomocy w odniesieniu do swoich natychmiastowych praktycznych potrzeb w wyniku wypadku. Pomoc ta powinna objąć w razie konieczności pierwszą pomoc, zakwaterowanie, żywność, ubiór i transport.

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 317 z 23.12.2009, s. 99.<sup>(2)</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 23 kwietnia 2009 r. (Dz.U. C 184 E z 8.7.2010, s. 312), stanowisko Rady przyjęte w pierwszym czytaniu z dnia 11 marca 2010 r. (Dz.U. C 122 E z 11.5.2010, s. 1), stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 6 lipca 2010 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym), decyzja Rady z dnia 31 stycznia 2011 r. oraz rezolucja ustawodawcza Parlamentu Europejskiego z dnia 15 lutego 2011 r. (dotychczas nieopublikowana w Dzienniku Urzędowym).<sup>(3)</sup> Dz.U. L 263 z 7.10.2009, s. 11.<sup>(4)</sup> Dz.U. L 199 z 31.7.2007, s. 40.<sup>(5)</sup> Dz.U. L 177 z 4.7.2008, s. 6.

- (7) Usługi świadczone pasażerom autobusów i autokarów powinny przynosić korzyści obywatelom w ogólności. 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 z możliwością, jaką mają pozostali obywatele. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie same jak wszyscy inni obywatele prawa do swobodnego przemieszczania się, do wolności wyboru oraz do niedyskryminacji.
- (8) W świetle art. 9 Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej możliwości podróżowania autobusem lub autokarem porównywalnych z możliwościami, jakie mają pozostali obywatele, należy ustalić zasady niedyskryminacji i pomocy podczas podróży. Osoby te powinny mieć zatem dostęp do przewozu i nie należy odmawiać im transportu ze względu na ich niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, z wyjątkiem przypadków uzasadnionych względami bezpieczeństwa lub konstrukcją pojazdów, lub infrastrukturą. W ramach odpowiedniego ustawodawstwa dotyczącego ochrony pracowników osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć prawo do pomocy w terminalach i na pokładzie pojazdów. Z myślą o włączeniu społecznym osoby takie powinny otrzymywać pomoc bezpłatnie. Przewoźnicy powinni ustanowić warunki dostępu, najlepiej przy użyciu europejskiego systemu normalizacji.
- (9) Decydując o budowie nowych terminali oraz w związku z poważnymi remontami, podmioty zarządzające terminalami powinny starać się uwzględnić potrzeby osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z wymogami „projektowania dla wszystkich”. W każdym razie podmioty zarządzające terminalami powinny wyznaczyć punkty, w których osoby takie mogą zgłosić przybycie i potrzebę pomocy.
- (10) Podobnie, bez uszczerbku dla obecnych lub przyszłych przepisów dotyczących wymogów technicznych dla autobusów lub autokarów, przewoźnicy powinni, w miarę możliwości, uwzględnić te potrzeby przy podejmowaniu decyzji w sprawie sprzętu w nowych i nowo remontowanych pojazdach.
- (11) Państwa członkowskie powinny starać się w razie potrzeby poprawić istniejącą infrastrukturę, aby umożliwić przewoźnikom zapewnienie dostępu osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej oraz zapewnienie właściwej pomocy.
- (12) Aby odpowiedzieć na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, należy odpowiednio wyszkolić personel. Z myślą o ułatwieniu wzajemnego uznawania krajowych kwalifikacji kierowców można wprowadzić szkolenie uświadamiające na temat niepełnosprawności w ramach wstępnej kwalifikacji lub okresowego szkolenia, o których mowa w dyrektywie 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>. Aby zapewnić spójność między wprowadzeniem wymogów dotyczących szkolenia a terminami ustalonymi w tej dyrektywie, należy dopuścić możliwość wyłączenia podczas ograniczonego okresu.
- (13) Przy organizowaniu szkolenia w zakresie niepełnosprawności należy konsultować się z organizacjami reprezentującymi osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej lub włączać te organizacje w przygotowywanie programu takiego szkolenia.
- (14) Prawa pasażerów autobusów i autokarów powinny obejmować otrzymanie informacji o usłudze przed podróżą i w jej trakcie. Wszystkie istotne informacje udzielane pasażerom autobusów i autokarów powinny być również na żądanie udzielane w formatach alternatywnych, przystępnych dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, na przykład z wykorzystaniem dużego druku, prostego języka, alfabetu Braille’a, komunikacji elektronicznej, do której możliwy jest dostęp przy użyciu technologii adaptacyjnej, lub kaset audio.
- (15) Niniejsze rozporządzenie nie powinno ograniczać prawa przewoźników do dochodzenia odszkodowania od dowolnej osoby, w tym stron trzecich, zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym.
- (16) Należy ograniczać niedogodności, których doświadczają pasażerowie z powodu odwołania lub znaczących opóźnień podróży. W tym celu pasażerom rozpoczynającym podróż w terminalach należy zapewnić odpowiednią opiekę i informacje w sposób dostępny dla wszystkich pasażerów. Pasażerowie powinni mieć także możliwość odwołania podróży i otrzymania zwrotu kosztu biletów lub kontynuowania podróży lub zmiany trasy podróży na zadawalających warunkach. Jeżeli przewoźnicy nie zapewnią pasażerom niezbędnej pomocy, pasażerowie powinni mieć prawo do otrzymania odszkodowania.
- (17) Przewoźnicy powinni współpracować między sobą, przy udziale zainteresowanych stron, zrzeszeń zawodowych oraz stowarzyszeń konsumentów, pasażerów, osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, na rzecz przyjęcia uzgodnień na poziomie krajowym lub europejskim. Uzgodnienia te powinny mieć na celu poprawę informacji, opieki i pomocy oferowanej pasażerom w przypadku przerwania podróży, w szczególności w przypadku dużych opóźnień lub odwołania podróży, ze szczególnym uwzględnieniem pasażerów o specjalnych potrzebach wynikających z niepełnosprawności, ograniczonej sprawności ruchowej, choroby, starszego wieku i ciąży, a także uwzględniając pasażerów towarzyszących i pasażerów podróżujących z małymi dziećmi. O ustaleniach tych należy poinformować krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów.

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

- (18) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na prawa pasażerów określone dyrektywą Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek<sup>(1)</sup>. Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania w przypadku odwołania wycieczki zorganizowanej z powodów innych niż odwołanie usługi transportu autobusowego lub autokarowego.
- (19) Pasażerom powinna zostać zapewniona pełna informacja o prawach przysługujących im na mocy niniejszego rozporządzenia, tak aby mogli oni skutecznie korzystać z tych praw.
- (20) Pasażerowie powinni mieć możliwość korzystania ze swoich praw poprzez odpowiednie procedury wnoszenia skarg wprowadzone przez przewoźników lub, w stosownych przypadkach, poprzez zgłaszanie skarg do organu(-ów) wyznaczonego(-ych) do tego celu przez właściwe państwo członkowskie.
- (21) Państwa członkowskie powinny zapewnić przestrzeganie niniejszego rozporządzenia i wyznaczyć właściwy(-e) organ(-y) odpowiedzialny(-e) za nadzór i egzekwowanie przepisów. Nie powinno to mieć wpływu na prawa pasażerów do korzystania ze środków prawnych przed sądem na mocy prawa krajowego.
- (22) Z uwzględnieniem procedur ustanowionych przez państwa członkowskie w odniesieniu do składania skarg, skarga dotycząca pomocy powinna być w miarę możliwości wnoszona do organu(-ów) wyznaczonego(-ych) do egzekwowania niniejszego rozporządzenia w państwie członkowskim, gdzie znajduje się miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu.
- (23) Państwa członkowskie powinny propagować korzystanie z transportu publicznego oraz wykorzystywanie zintegrowanej informacji i zintegrowanych biletów, aby zoptymalizować korzystanie z poszczególnych środków transportu i usług operatorów oraz ich interoperacyjność.
- (24) 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.
- (25) Ponieważ cel niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie pasażerom w transporcie autobusowym i autokarowym we wszystkich państwach członkowskich równoważnego poziomu ochrony i pomocy, nie może zostać osiągnięty w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na rozmiary i skutki działania możliwe jest lepsze jego osiągnięcie na poziomie Unii, Unia może przyjąć środki zgodne z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule niniejsze rozporządzenie nie wykacza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tego celu.
- (26) Niniejsze rozporządzenie powinno pozostać 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>(2)</sup>.
- (27) Egzekwowanie niniejszego rozporządzenia powinno opierać się na rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 27 października 2004 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów („rozporządzenie w sprawie współpracy w dziedzinie ochrony konsumentów”) <sup>(3)</sup>. Należy zatem odpowiednio zmienić to rozporządzenie.
- (28) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i jest zgodne z zasadami uznanymi w szczególności w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, o których mowa w art. 6 Traktatu o Unii Europejskiej, mając również na względzie dyrektywę Rady 2000/43/WE z dnia 29 czerwca 2000 r. wprowadzającą w życie zasadę równego traktowania osób bez względu na pochodzenie rasowe lub etniczne<sup>(4)</sup> oraz dyrektywę Rady 2004/113/WE z dnia 13 grudnia 2004 r. wprowadzającą w życie zasadę równego traktowania mężczyzn i kobiet w zakresie dostępu do towarów i usług oraz dostarczania towarów i usług<sup>(5)</sup>,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

## ROZDZIAŁ I

### PRZEPISY OGÓLNE

#### Artykuł 1

#### Przedmiot

Niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy w zakresie transportu autobusowego i autokarowego dotyczące:

- a) niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu oferowanych przez przewoźników;
- b) praw pasażerów w przypadku wypadków związanych ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru, którego skutkiem jest śmierć lub odniesienie obrażeń lub utrata lub uszkodzenie bagażu;
- c) niedyskryminacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz obowiązkowej pomocy dla nich;
- d) praw pasażerów w przypadkach odwołania lub opóźnienia;
- e) minimalnych informacji przekazywanych pasażerom;
- f) rozpatrywania skarg;
- g) ogólnych zasad egzekwowania przepisów.

<sup>(2)</sup> Dz.U. L 281 z 23.11.1995, s. 31.

<sup>(3)</sup> Dz.U. L 364 z 9.12.2004, s. 1.

<sup>(4)</sup> Dz.U. L 180 z 19.7.2000, s. 22.

<sup>(5)</sup> Dz.U. L 373 z 21.12.2004, s. 37.

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

## Artykuł 2

**Zakres stosowania**

1. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do pasażerów podróżujących w ramach usług regularnych dla nieokreślonych kategorii pasażerów, w przypadku gdy miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego oraz w przypadku gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa, wynosi co najmniej 250 km.

2. W odniesieniu do usług, o których mowa w ust. 1, ale gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa, jest krótsza niż 250 km, stosuje się art. 4 ust. 2, art. 9, art. 10 ust. 1, art. 16 ust. 1 lit. b), art. 16 ust. 2, art. 17 ust. 1 i 2 oraz art. 24–28.

3. Ponadto niniejsze rozporządzenie, z wyjątkiem art. 9–16, art. 17 ust. 3 oraz rozdziałów IV, V i VI, ma zastosowanie do pasażerów podróżujących w ramach usług okazjonalnych, w przypadku gdy początkowe miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu, lub gdy docelowe miejsce, w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego.

4. Z wyjątkiem art. 4 ust. 2, art. 9, art. 10 ust. 1, art. 16 ust. 1 lit. b), art. 16 ust. 2, art. 17 ust. 1 i 2 oraz art. 24–28, państwa członkowskie mogą w sposób przejrzysty i niedyskryminacyjny wyłączyć z zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia krajowe usługi regularne. Wyłączenia takie mogą być przyznawane począwszy od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać odnowiony raz.

5. Na okres maksymalnie czterech lat od daty rozpoczęcia stosowania niniejszego rozporządzenia państwa członkowskie mogą w sposób przejrzysty i niedyskryminacyjny wyłączyć z zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia określone usługi regularne, ze względu na to, że znacząca część takich usług regularnych, w tym co najmniej jeden planowany przystanek, ma miejsce poza Unią. Takie wyłączenia mogą zostać odnowione raz.

6. Państwa członkowskie informują Komisję o wyłączeniach, które przyznano na podstawie ust. 4 i 5, dotyczących różnych typów usług. Komisja podejmuje odpowiednie działania, jeżeli uzna, że takie wyłączenie nie jest zgodne z przepisami niniejszego artykułu. Do dnia 2 marca 2018 r. Komisja przedstawi Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wyłączeń przyznanych na podstawie ust. 4 i 5.

7. Żaden z elementów niniejszego rozporządzenia nie może być rozumiany jako sprzeczny z istniejącymi przepisami dotyczącymi wymogów technicznych dla autobusów lub autokarów lub infrastruktury lub urządzeń na przystankach i w terminalach, ani jako wprowadzający jakiegokolwiek dodatkowe wymogi w tym zakresie.

8. Niniejsze rozporządzenie nie ma wpływu na prawa pasażerów określone dyrektywą 90/314/EWG i nie ma zastosowania

w przypadku odwołania wycieczki zorganizowanej, o której mowa w tej dyrektywie, z powodów innych niż odwołanie usługi regularnej.

## Artykuł 3

**Definicje**

Do celów niniejszego rozporządzenia zastosowanie mają następujące definicje:

- a) „usługi regularne” oznaczają usługi polegające na przewozie osób autobusem lub autokarem w określonych odstępach czasu i na określonych trasach, przy czym pasażerowie są zabierani z określonych z góry przystanków i dowożeni na z góry określone przystanki;
- b) „usługi okazjonalne” oznaczają usługi, które nie są objęte definicją usług regularnych oraz których główną cechą jest to, że obejmują przewóz autobusem lub autokarem grup pasażerów utworzonych z inicjatywy zleceniodawcy lub samego przewoźnika;
- c) „umowa transportowa” oznacza umowę przewozu zawartą między przewoźnikiem a pasażerem, dotyczącą świadczenia co najmniej jednej usługi regularnej lub okazjonalnej;
- d) „bilet” oznacza ważny dokument lub inny dowód zawarcia umowy transportowej;
- e) „przewoźnik” oznacza osobę fizyczną lub prawną inną niż organizator wycieczek, biuro podróży lub sprzedawca biletów, oferującą ogółowi społeczeństwa transport w ramach usług regularnych lub okazjonalnych;
- f) „wykonujący przewóz” oznacza osobę fizyczną lub prawną inną niż przewoźnik, która faktycznie wykonuje całość lub część przewozu;
- g) „sprzedawca biletów” oznacza każdego pośrednika zawierającego umowy transportowe w imieniu przewoźnika;
- h) „biuro podróży” oznacza każdego pośrednika działającego w imieniu pasażera w sprawach zawierania umów transportowych;
- i) „organizator wycieczek” oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, innych niż przewoźnik, w rozumieniu art. 2 ust. 2 i 3 dyrektywy 90/314/EWG;
- j) „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 fizycznej (sensorycznej lub motorycznej, trwałej lub przejściowej), niepełnosprawności intelektualnej, upośledzenia lub jakiegokolwiek innej przyczyny niepełnosprawności bądź z powodu wieku i której sytuacja wymaga należytej uwagi i dostosowania usług udostępnianych wszystkim pasażerom do jej szczególnych potrzeb;

- k) „warunki dostępu” oznaczają odnośne normy, wytyczne i informacje dotyczące dostępu do autobusów lub wyznaczonych terminali, wraz z istniejącymi w nich rozwiązaniami przeznaczonymi dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- l) „rezerwacja” oznacza rezerwację miejsca siedzącego na pokładzie autobusu lub autokaru w ramach usługi regularnej o określonym czasie rozpoczęcia podróży;
- m) „terminal” oznacza terminal obsługiwany przez dany personel, w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowany jest przystanek służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez pasażerów, wyposażony w obiekty takie, jak stanowisko odprawy, poczekalnia lub kasa biletowa;
- n) „przystanek autobusowy” oznacza każde miejsce inne niż terminal, w którym zgodnie z określoną trasą usługi regularnej planowany jest przystanek służący wejściu na pokład pojazdu lub jego opuszczeniu przez pasażerów;
- o) „podmiot zarządzający terminalem” oznacza jednostkę organizacyjną w państwie członkowskim odpowiedzialną za zarządzanie wyznaczonym terminalem;
- p) „odwołanie” oznacza niewykonanie usługi regularnej, która została uprzednio zaplanowana;
- q) „opóźnienie” oznacza różnicę między zaplanowanym czasem rozpoczęcia usługi regularnej zgodnie z opublikowanym rozkładem a rzeczywistym czasem jej rozpoczęcia.

#### Artykuł 4

##### **Bilety i niedyskryminacyjne warunki umowne**

1. Przewoźnicy wydają pasażerowi bilet, chyba że inne dokumenty upoważniają do transportu. Bilet może być wydany w formie elektronicznej.
2. Bez uszczerbku dla taryf socjalnych, warunki umowne i taryfy stosowane przez przewoźników są oferowane ogółowi społeczeństwa bez jakiegokolwiek dyskryminacji, bezpośredniej lub pośredniej, ze względu na obywatelstwo klienta końcowego lub siedzibę przewoźnika lub sprzedawcy biletów w Unii.

#### Artykuł 5

##### **Inne strony wykonujące**

1. W przypadku gdy wykonywanie obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia zostało powierzone wykonującemu przewóz, sprzedawcy biletów lub jakiegokolwiek innej osobie, przewoźnik, biuro podróży, organizator wycieczek lub podmiot zarządzający terminalem, którzy powierzyli wykonanie takich obowiązków, są mimo wszystko odpowiedzialni za działania i zaniechania tej strony wykonującej.
2. Ponadto strona, której przewoźnik, biuro podróży, organizator wycieczek lub podmiot zarządzający terminalem powierzyli wykonanie obowiązku, podlega przepisom niniejszego rozporządzenia w zakresie powierzonego obowiązku.

#### Artykuł 6

##### **Niedopuszczalność uchyleń**

1. Obowiązki względem pasażerów wynikające z niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu ani uchyleniu, w szczególności na mocy klauzuli derogacyjnej lub ograniczającej zawartej w umowie transportowej.
2. Przewoźnicy mogą oferować pasażerom warunki umowne korzystniejsze od warunków określonych w niniejszym rozporządzeniu.

#### ROZDZIAŁ II

##### **ODSZKODOWANIE I POMOC W RAZIE WYPADKÓW**

#### Artykuł 7

##### **Śmierć lub obrażenia pasażerów i utrata lub uszkodzenie bagażu**

1. Zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym pasażerowie uprawnieni są do odszkodowania w związku ze śmiercią, w tym również za uzasadnione wydatki pogrzebowe, lub odniesieniem obrażeń, jak również utratą lub uszkodzeniem bagażu w związku z wypadkami związanymi ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru. W przypadku śmierci pasażera prawo to ma, na zasadzie minimum, zastosowanie do osób, do których utrzymania pasażer był lub byłby prawnie zobowiązany.
2. Wysokość odszkodowania jest obliczana zgodnie z mającym zastosowanie prawem krajowym. Każdy maksymalny poziom odszkodowania przewidziany w prawie krajowym w przypadku śmierci lub odniesienia obrażeń lub utraty lub uszkodzenia bagażu w każdym poszczególnym wypadku wynosi nie mniej niż:

- a) 220 000 EUR na pasażera;
- b) 1 200 EUR na sztukę bagażu. W przypadku uszkodzenia wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych wysokość odszkodowania jest zawsze równa kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu.

#### Artykuł 8

##### **Natychmiastowe praktyczne potrzeby pasażerów**

W razie wypadku związanego ze skorzystaniem z autobusu lub autokaru przewoźnik zapewnia rozsądną i proporcjonalną pomoc w odniesieniu do natychmiastowych praktycznych potrzeb pasażerów w następstwie wypadku. Pomoc ta obejmuje w razie konieczności zakwaterowanie, żywność, ubiór, transport i zapewnienie pierwszej pomocy. Żadna udzielona pomoc nie stanowi uznania odpowiedzialności.

W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.

## ROZDZIAŁ III

**PRAWA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH I OSÓB  
O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ**

## Artykuł 9

**Prawo do transportu**

1. Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek nie mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, ani przyjęcia danej osoby na pokład pojazdu, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat.

## Artykuł 10

**Odstępstwa i warunki specjalne**

1. Niezależnie od art. 9 ust. 1, przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek mogą odmówić przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu, lub przyjęcia danej osoby na pokład, ze względu na niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe:
  - a) aby spełnić mające zastosowanie wymogi w zakresie bezpieczeństwa ustanowione na mocy prawa międzynarodowego, unijnego lub krajowego lub aby spełnić wymogi w zakresie zdrowia i bezpieczeństwa ustalone przez właściwe organy;
  - b) w przypadku gdy konstrukcja pojazdu lub infrastruktura, w tym przystanki autobusowe i terminale, fizycznie uniemożliwiają wejście na pokład pojazdu, jego opuszczenie lub przewóz osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej w sposób bezpieczny i operacyjnie wykonalny.
2. W przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji, wydania lub udostępnienia w inny sposób biletu ze względów, o których mowa w ust. 1, przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek informują daną osobę o wszelkich akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika.
3. Jeśli osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, mającej rezerwację lub bilet, która spełniła wymogi art. 14 ust. 1 lit. a), mimo wszystko odmówiono przyjęcia na pokład ze względu na jej niepełnosprawność lub ograniczenie ruchowe, osobie tej i wszelkim osobom towarzyszącym zgodnie z ust. 4 niniejszego artykułu oferuje się wybór pomiędzy:
  - a) prawem do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą transportową do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie; oraz
  - b) z wyjątkiem przypadków, gdy nie jest to wykonalne – kontynuacją podróży lub zmianą trasy za pośrednictwem

rozsądnej alternatywnej usługi transportowej do miejsca przeznaczenia określonego w umowie transportowej.

Brak powiadomienia zgodnie z art. 14 ust. 1 lit. a) nie ma wpływu na prawo do zwrotu kwoty zapłaconej za bilet.

4. Jeżeli przewoźnik, biuro podróży lub organizator wycieczek odmawia przyjęcia rezerwacji osoby, wydania lub dostarczenia w inny sposób tej osobie biletu lub przyjęcia jej na pokład ze względu na niepełnosprawność lub ograniczoną sprawność ruchową z przyczyn wymienionych w ust. 1, osoba ta może zażądać, aby towarzyszyła jej inna, wybrana przez nią osoba będąca w stanie udzielić pomocy danej osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, tak aby nie miały już zastosowania kryteria określone w ust. 1.

Taka osoba towarzysząca jest przewożona nieodpłatnie i, jeżeli jest to wykonalne, ma miejsce siedzące obok osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.

5. W przypadku gdy przewoźnicy, biura podróży lub organizatorzy wycieczek korzystają z możliwości przewidzianej w ust. 1, natychmiast informują osobę niepełnosprawną lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o powodach oraz na żądanie informują ją na piśmie w ciągu pięciu dni roboczych od złożenia wniosku.

## Artykuł 11

**Dostępność i informacja**

1. Przy współpracy z organizacjami przedstawicielskimi osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami, w stosownych przypadkach za pośrednictwem swoich organizacji, ustanawiają lub mają niedyskryminacyjne warunki dostępu osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do transportu.
2. Warunki dostępu przewidziane w ust. 1, w tym tekst międzynarodowych, unijnych lub krajowych przepisów ustanawiających wymogi w zakresie bezpieczeństwa, na których oparte są te niedyskryminacyjne warunki dostępu, są publicznie udostępniane przez przewoźników i podmioty zarządzające terminalami fizycznie lub w Internecie, na żądanie w przystępnych formatach, w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj udostępniane wszystkim pasażerom. Przy udzielaniu tych informacji szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.
3. Organizatorzy wycieczek udostępniają warunki dostępu przewidziane w ust. 1, mające zastosowanie do podróży w ramach zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek, które są przez nich organizowane, sprzedawane lub oferowane na sprzedaż.
4. Informacje w sprawie warunków dostępu, o których mowa w ust. 2 i 3, są fizycznie udostępniane na żądanie pasażera.

5. Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek zapewniają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podanych we właściwych i przystępnych formatach wszelkich istotnych informacji ogólnych na temat podróży i warunków przewozu, w tym, w stosownych przypadkach, na temat rezerwacji i informacji *on-line*. Informacje te są fizycznie rozprowadzane na żądanie pasażera.

#### Artykuł 12

##### Wyznaczanie terminali

Państwa członkowskie wyznaczają terminale autobusowe i autokarowe, w których udzielana jest pomoc dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Państwa członkowskie informują o tym Komisję. Komisja udostępnia w Internecie wykaz wyznaczonych terminali autobusowych i autokarowych.

#### Artykuł 13

##### Prawo do uzyskania pomocy w wyznaczonych terminalach i na pokładzie autobusów i autokarów

1. Z zastrzeżeniem warunków dostępu przewidzianych w art. 11 ust. 1, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami, w ramach zakresu swoich kompetencji, udzielają w wyznaczonych przez państwa członkowskie terminalach nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, co najmniej w zakresie określonym w załączniku I część a).

2. Z zastrzeżeniem warunków dostępu przewidzianych w art. 11 ust. 1, przewoźnicy udzielają na pokładzie autobusów i autokarów nieodpłatnej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, co najmniej w zakresie określonym w załączniku I część b).

#### Artykuł 14

##### Warunki udzielania pomocy

1. Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami współpracują w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, pod warunkiem że:

- a) przewoźnicy, podmioty zarządzające terminalami, biura podróży lub organizatorzy wycieczek zostali powiadomieni o potrzebie udzielenia takiej pomocy danej osobie najpóźniej 36 godzin przed koniecznością udzielenia pomocy; oraz
- b) dana osoba sama stawi się w wyznaczonym miejscu:
  - (i) w czasie określonym z góry przez przewoźnika, nieprzekraczającym 60 minut przed opublikowanym czasem odjazdu, o ile przewoźnik i pasażer nie uzgodnią krótszego terminu; lub
  - (ii) jeśli nie zostanie określony czas, nie później niż 30 minut przed opublikowanym czasem odjazdu.

2. W uzupełnieniu ust. 1, osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powiadamiają przewoźnika, biuro podróży lub organizatora wycieczek w momencie

dokonywania rezerwacji lub kupowania biletu w przedsprzedaży o szczególnych potrzebach w zakresie miejsc siedzących, pod warunkiem że potrzeby te są w tym czasie znane.

3. Przewoźnicy, podmioty zarządzające terminalami, biura podróży i organizatorzy wycieczek podejmują wszystkie środki niezbędne do ułatwienia przyjmowania powiadomień o potrzebie pomocy od osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Obowiązek ten ma zastosowanie we wszystkich wyznaczonych terminalach i ich punktach sprzedaży, włącznie ze sprzedażą telefoniczną i przez Internet.

4. Jeżeli nie zostanie dokonane powiadomienie zgodnie z ust. 1 lit. a) i ust. 2, przewoźnicy, podmioty zarządzające terminalami, biura podróży i organizatorzy wycieczek podejmują wszelkie uzasadnione wysiłki w celu zapewnienia, aby pomoc została udzielona w sposób umożliwiający osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej wejście na pokład odjeżdżającego pojazdu, przesiadkę do odpowiedniego pojazdu lub opuszczenie pokładu pojazdu przyjeżdżającego, na który zakupiła bilet.

5. Podmiot zarządzający terminalem wyznacza punkt wewnątrz lub na zewnątrz terminalu, w którym osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłosić swoje przybycie i potrzebę uzyskania pomocy. Punkt ten jest wyraźnie oznakowany i oferuje w przystępnych formatach podstawowe informacje dotyczące terminalu i udzielanej pomocy.

#### Artykuł 15

##### Przekazywanie informacji stronom trzecim

W przypadku gdy biura podróży lub organizatorzy wycieczek otrzymają powiadomienie, o którym mowa w art. 14 ust. 1 lit. a), przekazują tę informację jak najszybciej, w czasie normalnych godzin pracy, przewoźnikowi lub podmiotowi zarządzającemu terminalem.

#### Artykuł 16

##### Szkolenie

1. Przewoźnicy oraz, w stosownych przypadkach, podmioty zarządzające terminalami ustanawiają procedury szkolenia w zakresie niepełnosprawności, w tym instruktażu, i zapewniają, aby:

- a) ich personel, poza kierowcami, w tym pracownicy zatrudnieni przez jakąkolwiek inną stronę wykonującą, udzielający bezpośredniej pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przeszli szkolenie lub instruktaż opisane w załączniku II część a) i b); oraz
- b) ich personel, w tym kierowcy, którzy bezpośrednio zajmują się podróżnymi lub kwestiami związanymi z podróżnymi, przeszli szkolenie lub instruktaż opisane w załączniku II część a).

2. Państwo członkowskie może na maksymalny okres pięciu lat od dnia 1 marca 2013 r. przyznać wyłączenie ze stosowania ust. 1 lit. b) w odniesieniu do szkolenia kierowców.

### Artykuł 17

#### Odszkodowanie za wózki inwalidzkie i inny sprzęt służący do poruszania się

1. Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami odpowiadają za spowodowaną przez siebie utratę lub uszkodzenie wózków inwalidzkich, innego sprzętu służącego do poruszania się lub urządzeń pomocniczych. Utrata lub uszkodzenie podlegają odszkodowaniu ze strony przewoźnika lub podmiotu zarządzającego terminalem odpowiedzialnych za tę utratę lub uszkodzenie.

2. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 1, jest równe kosztowi zastąpienia lub naprawy utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.

3. W razie potrzeby podejmuje się wszelkie działania mające na celu szybkie zapewnienie tymczasowego sprzętu lub urządzeń zastępczych. Wózki inwalidzkie, inny sprzęt służący do poruszania się lub urządzenia pomocnicze mają w miarę możliwości właściwości techniczne i funkcjonalne, które są podobne do właściwości utraconego lub uszkodzonego sprzętu lub urządzeń.

### Artykuł 18

#### Wyłączenia

1. Bez uszczerbku dla art. 2 ust. 2 państwa członkowskie mogą wyłączyć krajowe usługi regularne z zakresu stosowania wszystkich lub niektórych przepisów niniejszego rozdziału, pod warunkiem że zapewniają, aby poziom ochrony osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej na mocy ich przepisów krajowych był co najmniej taki sam jak na mocy niniejszego rozporządzenia.

2. Państwa członkowskie informują Komisję o wyłączeniach przyznanych zgodnie z ust. 1. Komisja podejmuje odpowiednie działania, jeżeli uzna, że takie wyłączenie nie jest zgodne z przepisami niniejszego artykułu. Do dnia 2 marca 2018 r. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wyłączeń przyznanych na podstawie ust. 1.

## ROZDZIAŁ IV

### PRAWA PASAŻERÓW W PRZYPADKU ODWOŁANIA LUB OPÓŹNIENIA

#### Artykuł 19

##### Kontynuacja podróży, zmiana trasy i zwrot kosztów

1. W przypadku gdy przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa regularna będzie odwołana lub odjazd z terminalu będzie opóźniony o ponad 120 minut lub w przypadku nadkompletu, pasażerowi niezwłocznie daje się wybór pomiędzy:

a) kontynuacją podróży lub zmianą trasy do miejsca docelowego, bez dodatkowych kosztów i na warunkach porównywalnych do warunków przewidzianych w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie;

b) zwrotem ceny biletu oraz, w stosownych przypadkach, nieodpłatną powrotną usługą autobusem lub autokarem do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie transportowej, w najwcześniejszym możliwym terminie.

2. Jeżeli przewoźnik nie zaproponuje pasażerowi wyboru, o którym mowa w ust. 1, pasażer ma prawo do odszkodowania w wysokości 50 % ceny biletu, oprócz zwrotu, o którym mowa w ust. 1 lit. b). Przewoźnik wypłaca tę kwotę w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie.

3. W przypadku awarii autobusu lub autokaru podczas podróży przewoźnik zapewnia możliwość kontynuowania podróży innym pojazdem z miejsca wystąpienia awarii lub transport z miejsca wystąpienia awarii do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

4. W przypadku gdy usługa regularna zostaje odwołana lub odjazd jest opóźniony o ponad 120 minut, pasażerowie mają prawo do kontynuacji podróży lub zmiany trasy, lub uzyskania od przewoźnika zwrotu ceny biletu, o którym mowa w ust. 1.

5. Płatność zwrotu kosztów przewidzianego w ust. 1 lit. b) i ust. 4 jest dokonywana w ciągu 14 dni od złożenia oferty lub otrzymania wniosku. Płatność pokrywa pełny koszt biletu według ceny zakupu, za niewykonaną(-e) część (części) podróży oraz za już wykonaną(-e) część (części) podróży, jeżeli podróż nie służy już w żaden sposób realizacji jakiegokolwiek celu związanego z pierwotnym planem podróży pasażera. W przypadku biletów kuponowych lub biletów sezonowych płatność ta równa jest proporcjonalnej części pełnego kosztu tych biletów. Zwrot kosztów ma formę pieniężną, chyba że pasażer akceptuje inną formę zwrotu kosztów.

#### Artykuł 20

##### Informacje

1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.

2. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie zgodne z rozkładem jazdy, przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem podejmuje uzasadnione starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych.

3. Przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem zapewniają, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej otrzymały w przystępnych formatach informacje, o których mowa w ust. 1 i 2.



4. Jeżeli jest to wykonalne, informacje wymagane na mocy ust. 1 i 2 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych w terminach określonych w ust. 1, jeśli dany pasażer wystąpił o zastosowanie takiego rozwiązania i przekazał przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe.

#### Artykuł 21

##### **Pomoc w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu**

W przypadku podróży o planowanym czasie dłuższym niż trzy godziny przewoźnik w razie odwołania lub opóźnienia odjazdu z terminalu powyżej 90 minut oferuje pasażerom nieodpłatnie:

- a) przekąski, posiłki lub napoje odpowiednio do czasu oczekiwania lub opóźnienia, pod warunkiem że są one dostępne w autobusie lub w terminalu lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
- b) pokój hotelowy lub inne zakwaterowanie, jak również pomoc w zorganizowaniu transportu między terminalem a miejscem zakwaterowania, w przypadku gdy konieczny jest pobyt przez jedną lub więcej nocy. W odniesieniu do każdego pasażera przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania, z wyłączeniem przewozu w obu kierunkach między terminalem a miejscem zakwaterowania, do kwoty 80 EUR za noc, przez maksymalnie dwie noce.

Stosując niniejszy artykuł, przewoźnik zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszelkich osób im towarzyszących.

#### Artykuł 22

##### **Dalsze roszczenia**

Żaden z przepisów niniejszego rozdziału nie uniemożliwia pasażerom dochodzenia przed sądami krajowymi odszkodowania zgodnie z przepisami krajowymi z tytułu szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług regularnych.

#### Artykuł 23

##### **Wyłączenia**

1. Artykuł 19 i 21 nie mają zastosowania do pasażerów posiadających bilety otwarte, jeżeli czas odjazdu nie jest określony, z wyjątkiem pasażerów posiadających bilety kuponowe lub bilety sezonowe.

2. Artykuł 21 lit. b) nie ma zastosowania w przypadkach, gdy przewoźnik udowodni, że odwołanie lub opóźnienie zostało spowodowane bardzo złymi warunkami pogodowymi lub poważnymi klęskami żywiołowymi stwarzającymi zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego.

#### ROZDZIAŁ V

##### **ZASADY OGÓLNE DOTYCZĄCE INFORMACJI I SKARG**

#### Artykuł 24

##### **Prawo do informacji dotyczących podróży**

Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji dostarczają pasa-

żerom odpowiednich informacji podczas całej podróży. Jeżeli jest to wykonalne, informacje te są przekazywane na żądanie w przystępnych formatach.

#### Artykuł 25

##### **Informacje dotyczące praw pasażerów**

1. Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw na mocy niniejszego rozporządzenia najpóźniej w momencie odjazdu. Informacje te są dostarczane w terminalach oraz, w stosownych przypadkach, w Internecie. Na żądanie osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej udziela się informacji, jeżeli jest to wykonalne, w przystępnych formatach. Informacje takie obejmują dane kontaktowe organu(-ów) odpowiedzialnego(-ych) za egzekwowanie przepisów wyznaczonego(-ych) przez państwo członkowskie zgodnie z art. 28 ust. 1.

2. W celu wypełnienia obowiązku informacyjnego, o którym mowa w ust. 1, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami mogą korzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych instytucji Unii Europejskiej i im udostępnionego.

#### Artykuł 26

##### **Skargi**

Przewoźnicy opracowują lub stosują istniejący mechanizm rozpatrywania skarg odnoszący się do praw i obowiązków określonych w niniejszym rozporządzeniu.

#### Artykuł 27

##### **Składanie skarg**

Bez uszczerbku dla roszczeń o odszkodowanie zgodnie z art. 7, jeżeli pasażer objęty niniejszym rozporządzeniem chce wnieść skargę do przewoźnika, składa ją w ciągu trzech miesięcy od dnia, w którym usługa regularna została wykonana lub w którym usługa regularna powinna być zostać wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wpłynięcia skargi przewoźnik powiadamia pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Termin, w jakim ma zostać udzielona ostateczna odpowiedź, nie przekracza trzech miesięcy od dnia wpłynięcia skargi.

#### ROZDZIAŁ VI

##### **EGZEKWOWANIE I KRAJOWE ORGANY ODPOWIEDZIALNE ZA EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW**

#### Artykuł 28

##### **Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów**

1. Każde państwo członkowskie wyznacza nowy(-e) lub istniejący(-e) organ(-y) odpowiedzialny(-e) za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia w zakresie usług regularnych z miejsc położonych na jego terytorium oraz regularnych usług z państwa trzeciego do takich miejsc. Każdy organ podejmuje środki konieczne do zapewnienia zgodności z niniejszym rozporządzeniem.

Każdy organ – pod względem swojej organizacji, decyzji finansowych, struktury prawnej i procesu decyzyjnego – jest niezależny od przewoźników, organizatorów wycieczek i podmiotów zarządzających terminalami.

2. Państwa członkowskie informują Komisję o organie(-ach) wyznaczonym(-ych) zgodnie z niniejszym artykułem.

3. Każdy pasażer może zgodnie z prawem krajowym wnieść do właściwego organu wyznaczonego na mocy ust. 1 lub do jakiegokolwiek innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie skargę w sprawie zarzucanego naruszenia niniejszego rozporządzenia.

Państwo członkowskie może postanowić, że na pierwszym etapie pasażer wnosi skargę do przewoźnika, w którym to przypadku krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub inny odpowiedni organ wyznaczony przez państwo członkowskie działa jako instancja odwoławcza dla skarg, które nie zostały rozstrzygnięte z zastosowaniem art. 27.

#### Artykuł 29

#### Sprawozdanie z egzekwowania przepisów

W terminie do dnia 1 czerwca 2015 r., a następnie co dwa lata, organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów wyznaczone na mocy art. 28 ust. 1 publikują sprawozdanie ze swoich działań prowadzonych w ciągu poprzedzających dwóch lat kalendarzowych, zawierające w szczególności opis działań podjętych w celu wprowadzenia w życie niniejszego rozporządzenia oraz dane statystyczne dotyczące skarg i zastosowanych kar.

#### Artykuł 30

#### Współpraca organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, o których mowa w art. 28 ust. 1, wymieniają między sobą, w stosownych przypadkach, informacje dotyczące swojej pracy, zasad podejmowania decyzji oraz praktyk. Komisja wspomaga je w wykonywaniu tego zadania.

#### Artykuł 31

#### Sankcje

Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów

niniejszego rozporządzenia i podejmują wszystkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wdrożenia. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach i środkach do dnia 1 marca 2013 r. oraz niezwłocznie powiadamiają ją o wszelkich późniejszych zmianach, które ich dotyczą.

#### ROZDZIAŁ VII

#### PRZEPISY KOŃCOWE

#### Artykuł 32

#### Sprawozdanie

Do dnia 2 marca 2016 r. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące działania i skutków niniejszego rozporządzenia. W razie konieczności sprawozdaniu towarzyszą wnioski ustawodawcze dotyczące wykonania w stopniu bardziej szczegółowym przepisów niniejszego rozporządzenia lub jego zmiany.

#### Artykuł 33

#### Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 2006/2004

W załączniku do rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 dodaje się punkt w brzmieniu:

„19. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym (\*)

(\*) Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1”.

#### Artykuł 34

#### Wejście w życie

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

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 1 marca 2013 r.

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

Sporządzono w Strasburgu dnia 16 lutego 2011 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

J. BUZEK  
Przewodniczący

W imieniu Rady

MARTONYI J.  
Przewodniczący

## ZAŁĄCZNIK I

**POMOC UDZIELANA OSOBOM NIEPEŁNOSPRAWNYM I OSOBOM O OGRANICZONEJ SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ****a) Pomoc w wyznaczonych terminalach**

Pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

- poinformować o swoim przybyciu do terminalu i zwrócić się o pomoc w wyznaczonych punktach,
- przemieścić się z wyznaczonego punktu do stanowiska odprawy, poczekalni oraz miejsca wejścia na pokład pojazdu,
- wejść na pokład pojazdu, korzystając z wind, wózków inwalidzkich lub innej potrzebnej pomocy, odpowiednio do sytuacji,
- załadować swój bagaż,
- odebrać swój bagaż,
- opuścić pokład pojazdu,
- przewozić ze sobą w autobusie lub autokarze certyfikowanego psa przewodnika,
- udać się na swoje miejsce siedzące.

**b) Pomoc na pokładzie pojazdu**

Pomoc i rozwiązania niezbędne, aby osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogły:

- uzyskać istotne informacje o podróży w przystępnych formatach, pod warunkiem że zwróci się o nie pasażer,
- wejść na pokład pojazdu/opuścić pokład pojazdu podczas przerw w podróży, jeżeli na pokładzie pojazdu poza kierowcą jest inny personel.

---

## ZAŁĄCZNIK II

## SZKOLENIE W ZAKRESIE NIEPEŁNOSPRAWNOŚCI

## a) Szkolenie uświadamiające na temat niepełnosprawności

Szkolenie personelu zajmującego się bezpośrednio podróżnymi obejmuje:

- odpowiednią wiedzę o pasażerach z upośledzeniami fizycznymi, sensorycznymi (słuchu i wzroku), ukrytymi lub w zakresie uczenia się oraz odpowiednie reagowanie na takie osoby, w tym umiejętność rozróżniania 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,
- wiedzę na temat certyfikowanego psa przewodnika, w tym zadania i potrzeby psa przewodnika,
- reagowanie w nieoczekiwanych sytuacjach,
- umiejętności interpersonalne oraz metody komunikowania się z osobami głuchymi i niedosłyszącymi, osobami niedowidzącymi, osobami z upośledzeniem mowy i osobami z upośledzeniem w zakresie uczenia się,
- ostrożne obsługiwanie, w sposób pozwalający uniknąć uszkodzeń, wózków inwalidzkich oraz innego sprzętu służącego do poruszania się (dla całego personelu odpowiedzialnego za zajmowanie się bagażem, jeżeli taki jest).

## b) Szkolenie z zakresu pomocy osobom niepełnosprawnym

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

- umiejętności udzielania użytkownikom wózków inwalidzkich pomocy w przemieszczaniu się na wózek i z wózka,
  - umiejętności udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym z certyfikowanym psem przewodnikiem, w tym rola i potrzeby takich psów,
  - techniki pomagania osobom z upośledzeniem wzroku oraz obchodzenia się z certyfikowanymi psami przewodnikami i ich przewozu,
  - zapoznanie się z rodzajami sprzętu, który może być wykorzystywany przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, a także umiejętność obchodzenia się z takim sprzętem,
  - użycie sprzętu umożliwiającego wejście na pokład pojazdu i opuszczenie go oraz znajomość właściwych procedur pomocy przy wsiadaniu na pokład pojazdu i opuszczaniu go, zapewniających bezpieczeństwo i godność osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej,
  - zrozumienie potrzeby niezawodnej i profesjonalnej pomocy; jak również świadomość, że niektóre osoby niepełnosprawne mogą doświadczać podczas podróży poczucia bezbronności ze względu na zależność od udzielenia pomocy,
  - znajomość zasad pierwszej pomocy.
-