



Съвет на
Европейския съюз

Брюксел, 13 януари 2021 г.
(OR. en)

12262/20

Междуетноститутуционално досие:
2017/0237 (COD)

TRANS 486
CONSOM 179
CODEC 1056

ЗАКОНОДАТЕЛНИ АКТОВЕ И ДРУГИ ПРАВНИ ИНСТРУМЕНТИ

Относно:	Позиция на Съвета на първо четене с оглед на приемането на РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (преработен текст)
----------	--

РЕГЛАМЕНТ (ЕС) 2021/....
НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от

**относно правата и задълженията на пътниците,
използващи железопътен транспорт (преработен текст)**

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 91, параграф 1 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹,

след консултация с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура²,

¹ ОВ С 197, 8.6.2018 г., стр. 66.

² Позиция на Европейския парламент от 15 ноември 2018 г. [(ОВ С 363, 28.10.2020 г., стр. 296) и позиция на Съвета на първо четене от ... [(ОВ ...)/(все още непубликувана в Официален вестник)]. Позиция на Европейския парламент от ... [(ОВ ...)/(все още непубликувана в Официален вестник)].

като имат предвид, че:

- (1) Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета¹ трябва да претърпи няколко изменения, за да се осигури по-добра защита на пътниците и да се насърчи по-активното използване на железопътен транспорт, при надлежно отчитане по-специално на членове 11, 12 и 14 от Договора за функционирането на Европейския съюз (ДФЕС). Предвид тези изменения и с оглед постигане на яснота Регламент (ЕО) № 1371/2007 следва съответно да бъде преработен.
- (2) В рамките на общата транспортна политика е важно да се гарантират правата на ползватели на пътниците, използващи железопътен транспорт, и да се подобрят качеството и ефективността на услугите за железопътен превоз на пътници с оглед подпомагане увеличаването на дела на железопътния транспорт спрямо другите видове транспорт.
- (3) Въпреки постигнатия значителен напредък в защитата на потребителите в Съюза, е необходимо да се внесат допълнителни подобрения в защитата на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт.
- (4) По-конкретно, тъй като пътникът, използващ железопътен транспорт, е по-слабата страна по договора за превоз, правата на пътниците следва да бъдат гарантирани.

¹ Регламент (ЕО) № 1371/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 14).

- (5) Предоставянето на същите права на пътниците, използващи железопътен транспорт за международни и за вътрешни пътувания, има за цел да повиши равнището на защита на потребителите в Съюза, да осигури еднакви условия на конкуренция за железопътните предприятия и да гарантира еднакво равнище на права за пътниците. Пътниците следва да получават възможно най-точна информация за своите права. Тъй като някои съвременни формати на билетите не позволяват физическо отпечатване на информация върху тях, следва да бъде възможно изискваната от настоящия регламент информация да бъде предоставяна по друг начин.
- (6) Железопътните услуги, предлагани единствено с историческа или туристическа цел, обикновено не обслужват обичайните транспортни потребности. Подобни услуги обикновено са изолирани от останалата железопътна система на Съюза и използват технология, която може да ограничи достъпа до тях. С изключение на някои разпоредби, които следва да се прилагат за всички услуги за железопътен превоз на пътници навсякъде в Съюза, държавите членки следва да могат да допускат изключения от прилагането на разпоредбите на настоящия регламент за железопътни услуги, предлагани единствено с историческа или туристическа цел.

- (7) Градските, крайградските и регионалните услуги за железопътен превоз на пътници се различават по своя характер от услугите за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния. Поради това държавите членки следва да могат да допускат изключения за подобни услуги по отношение на прилагането на някои разпоредби от настоящия регламент относно правата на пътниците. Подобни изключения обаче не следва да се прилагат за основните правила, по-специално за разпоредбите, свързани с недискриминационни условия на договорите за превоз, за правото на закупуване на билети за пътуване с влак без неоправдани трудности, за отговорността на железопътните предприятия по отношение на пътниците и техния багаж, за изискването за подходяща застраховка на железопътните предприятия и изискването тези предприятия да предприемат подходящи мерки за гарантиране на личната сигурност на пътниците в гарите и във влаковете. Регионалните услуги са по-тясно интегрирани в останалата железопътна система на Съюза и съответните пътувания са по-дълги. Възможните изключения за регионалните услуги за железопътен превоз на пътници следва съответно да бъдат още по-ограничени. По отношение на регионалните услуги за железопътен превоз на пътници, изключенията от прилагането на разпоредбите на настоящия регламент, които улесняват използването на железопътни услуги от лица с увреждания или лица с намалена подвижност, следва да бъдат напълно премахнати, както и не следва да се допускат изключения от прилагането на разпоредбите на настоящия регламент, които насърчават използването на велосипеди. Освен това възможността за освобождаване на регионалните услуги от някои задължения, свързани с предоставянето на директни билети и пренасочването, следва да бъде ограничена във времето.
- (8) Една от целите на настоящия регламент е да подобри услугите за железопътен превоз на пътници в Съюза. Затова държавите членки следва да могат да допускат изключения за услуги в области, в които значителна част от услугата се извършва извън Съюза.

- (9) Освен това, за да се даде възможност за плавен преход от рамката, установена съгласно Регламент (ЕО) № 1371/2007, към рамката на настоящия регламент, приетите по-рано национални изключения следва да бъдат постепенно премахнати, за да се гарантират необходимите правна сигурност и приемственост. Държавите членки, които понастоящем са допуснали изключения съгласно член 2, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1371/2007, следва да имат право да освобождават вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници от прилагането единствено на онези разпоредби от настоящия регламент, които изискват значително приспособяване, и във всеки случай само за ограничен период от време. Наред с това държавите членки следва да могат, в рамките на преходен период, да предоставят освобождаване от задължението за предоставяне на информация за трафика и пътуването между превозвачите, но само когато е технически неосъществимо за управителя на инфраструктура да предостави в реално време информация на всички железопътни предприятия, продавачи на билети, туроператори или управители на гари. Оценка на техническата осъществимост следва да се извършва най-малко на всеки две години.
- (10) Държавите членки следва да информират Комисията, когато допускат изключения от прилагането на някои разпоредби на настоящия регламент по отношение на услугите за железопътен превоз на пътници. Когато предоставят тази информация, държавите членки следва да изложат основанията за допускане на изключенията и предприетите или предвидените мерки за спазване на задълженията по настоящия регламент при изтичане на срока на съответните изключения.
- (11) Когато за една гара отговарят няколко управители на гари, държавите членки следва да имат възможност да определят органа, натоварен с отговорностите по настоящия регламент.

- (12) Достъпът до информация за пътуването в реално време, включително до информация за тарифите, прави железопътния транспорт по-достъпен за нови клиенти и им предоставя по-широк набор от възможности за пътуване и тарифи, от които да избират. Железопътните предприятия следва да предоставят на други железопътни предприятия, продавачи на билети и туроператори, които продават техните услуги, достъп до такава информация за пътуването и да им дадат възможност да правят и отменят резервации, с цел да се улесни пътуването с железопътен транспорт. Управителите на инфраструктура следва да разпространяват в реално време данни за пристигането и заминаването на влаковете до железопътните предприятия и управителите на гари, както и до продавачите на билети и туроператорите, с цел да се улесни пътуването с железопътен транспорт.
- (13) По-подробни изисквания относно предоставянето на информация за пътуването са изложени в техническите спецификации за оперативна съвместимост, посочени в Регламент (ЕС) № 454/2011 на Комисията¹.

¹ Регламент (ЕС) № 454/2011 на Комисията от 5 май 2011 г. относно техническата спецификация за оперативна съвместимост на подсистемата „Телематични приложения за пътнически услуги“ на трансевропейската железопътна система (ОВ L 123, 12.5.2011 г., стр. 11).

- (14) Укрепването на правата на пътниците, използващи железопътен транспорт, следва да става на базата на съществуващите международноправни норми, съдържащи се в допълнение А — Единни правила за Договора за международен железопътен превоз на пътници (CIV) — към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF) от 9 май 1980 г., изменени с Протокола за изменение на Конвенцията за международни железопътни превози от 3 юни 1999 г. (Протокол от 1999 г.). Желателно е обаче обхватът на настоящия регламент да се разшири и да се защитят пътниците не само по международните, но и по вътрешните линии. На 23 февруари 2013 г. Съюзът се присъедини към COTIF.
- (15) Държавите членки следва да забранят дискриминацията въз основа на гражданството на пътника или мястото на установяване в рамките на Съюза на железопътното предприятие, продавача на билети или туроператора. Не следва обаче да се забраняват социални тарифи и насърчаването на по-широкото използване на публичния транспорт, при условие че такива мерки са пропорционални и не зависят от гражданството на засегнатия пътник. Железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите могат свободно да определят своите търговски практики, включително използването на специални предложения и популяризирането на някои канали за продажба. Предвид развитието на онлайн платформи за продажба на пътнически билети държавите членки следва да обърнат специално внимание на това да се гарантира недопускането на дискриминация при осъществяването на достъп до онлайн интерфейси или закупуване на билети. Освен това, независимо от начина на закупуване на определен вид билет, нивото на защита на пътника следва да бъде едно и също.

- (16) Растящата популярност в целия Съюз на придвижването с велосипед има последици за общата мобилност и за туризма. Увеличеният дял както на железопътния транспорт, така и на придвижването с велосипед в разпределението на видовете транспорт намалява въздействието на транспорта върху околната среда. Поради това железопътните предприятия следва да улесняват в максималната възможна степен комбинирането на пътувания с велосипед и с влак. По-специално, при придобиването на нов или значителното модернизиране на съществуващ подвижен състав, те следва да осигурят достатъчен брой места за превоз на велосипеди, освен когато придобиването или модернизирането засягат вагон-ресторанти, спални вагони или кушет-вагони. За да се избегне отрицателно въздействие върху показателите за безопасност на съществуващия подвижен състав, това задължение следва да се прилага само в случаи на значително модернизиране, изискващо ново разрешение за пускане на пазара на превозно средство.

- (17) Достатъчният брой места за превоз на велосипеди за дадена влакова композиция следва да се определи, като се вземе предвид размерът на влаковата композиция, видът услуга и търсенето на превоз на велосипеди. Железопътните предприятия следва да имат възможност, след консултация с обществеността, да изготвят планове, в които да бъде определен конкретен брой места за превоз на велосипеди за предоставяните от тях услуги. Когато железопътните предприятия изберат да не изготвят планове, следва да се прилага нормативно установен брой. Посоченият нормативно установен брой следва също да служи като ориентир за железопътните предприятия при изготвянето на техните планове. Брой места, който е под нормативно установения, следва да се счита за подходящ само когато той е оправдан от особени обстоятелства, като например извършването на железопътни услуги през зимата, когато очевидно търсенето на превоз на велосипеди липсва или е слабо. Освен това в някои държави членки търсенето на превоз на велосипеди е особено високо за определени видове услуги. Поради тази причина държавите членки следва да имат възможността да определят минималния достатъчен брой места за превоз на велосипеди за определени видове услуги. Този брой места следва да има превес пред конкретния брой места, предвиден в планове на железопътните предприятия. Това не следва да възпрепятства свободното движение на железопътния подвижен състав в рамките на Съюза. Пътниците следва да бъдат информирани за наличните места за велосипеди.
- (18) Правата и задълженията по отношение на превоза във влак на велосипеди следва да се прилагат за велосипеди, които са в управляемо състояние преди и след пътуването с железопътен превоз. Когато е приложимо, превозът на велосипеди в опакован вид и в пътен багаж попада в обхвата на разпоредбите на настоящия регламент, отнасящи се до багажа.

- (19) Правата на пътниците, използващи железопътни услуги, включват получаването на информацията относно услугата както преди, така и по време на пътуването. Железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите следва да предоставят обща информация за железопътната услуга преди пътуването. Посочената информация следва да се предоставя в достъпни формати за лица с увреждания или лица с намалена подвижност. Железопътните предприятия и по възможност продавачите на билети и туроператорите следва да предоставят на пътниците по време на пътуването допълнителна информация, изисквана от настоящия регламент. Когато управител на гара разполага с такава информация, той също следва да предостави информацията на пътниците.
- (20) Размерът на продавачите на билети варира значително от микропредприятия до големи предприятия, като някои от продавачите на билети предлагат услугите си единствено офлайн или единствено онлайн. Поради тази причина задължението за предоставяне на информация за пътуването на пътниците следва да бъде пропорционално на различните размери, и поради тази причина, различния капацитет на продавачите на билети.
- (21) Настоящият регламент не следва да попречи на железопътните предприятия, туроператорите или продавачите на билети да предлагат на пътниците по-благоприятни от предвидените в него условия. Въпреки това настоящият регламент не следва да води до обвързване на железопътно предприятие с по-благоприятни договорни условия, предлагани от туроператор или продавач на билети, освен ако е предвидено друго в споразумение между железопътното предприятие и туроператора или продавача на билети.

- (22) Директните билети дават на пътниците възможност да пътуват без прекъсвания, поради което следва да се положат всички разумни усилия за предлагането на такива билети за услуги на далечни разстояния, градски, крайградски и регионални услуги за железопътен превоз на пътници, както международни, така и вътрешни, включително услуги за железопътен превоз на пътници, които не попадат в обхвата на настоящия регламент. С цел определяне на общото закъснение, подлежащо на обезщетение, следва да е възможно да бъдат изключени периоди на закъснение, настъпили по време на частите от пътуването, свързани с железопътни услуги, които не попадат в обхвата на настоящия регламент.
- (23) По отношение на услугите, извършвани от едно и също железопътно предприятие, прехвърлянето на пътниците, използващи железопътен транспорт, от един вид услуга на друг, следва да бъде улеснено чрез въвеждането на задължение за предоставяне на директни билети, тъй като не са необходими търговски споразумения между железопътните предприятия. Изискването за предоставяне на директни билети следва да се прилага и по отношение на услугите, извършвани от железопътни предприятия със същия собственик или които са изцяло притежавани дъщерни дружества на едно от железопътните предприятия, предоставящи включени в пътуването железопътни услуги. Железопътното предприятие следва да има възможност да посочи на директния билет времето на заминаване за всяка железопътна услуга, включително за регионалните услуги, за които е валиден директният билет.
- (24) Пътниците следва да бъдат ясно информирани дали билети, продадени от железопътно предприятие в рамките на една търговска сделка, представляват директен билет. Когато пътниците не са информирани правилно, железопътното предприятие следва да носи отговорност, както в случаите когато става дума за директни билети.

- (25) Следва да се насърчава предлагането на директни билети. Точната информация относно железопътната услуга обаче е от съществено значение и когато пътниците купуват билети от продавач на билети или от туроператор. Когато продавачите на билети или туроператорите продават отделни билети като пакет, те следва ясно да информират пътника, че тези билети не предлагат същото равнище на защита като директните билети и че тези билети не са били издадени като директни билети от железопътното предприятие или железопътните предприятия, предоставящи услугата. Когато продавачите на билети или туроператорите не спазят това изискване, тяхната отговорност следва да надхвърли рамките на възстановяването на заплатената за билетите сума.
- (26) При предлагането на директни билети е важно железопътните предприятия да вземат предвид реалистичното и приложимо минимално време за връзки, когато е резервирано първоначално, както и всички имащи отношение фактори като размера и местоположението на съответните гари и перони.

- (27) Предвид Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел да се предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност възможности за пътуване с влак, сравними с тези на останалите граждани, следва да бъдат установени правила за недопускане на дискриминация и за оказване на помощ по време на пътуването им. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност имат същите права на свободно движение и недискриминация като останалите граждани. Специално внимание следва да се обърне, наред с другото, на предоставянето на информация на лица с увреждания и лица с намалена подвижност относно достъпността на железопътните услуги, условията за достъп до подвижния състав и до различните съоръжения във влака. С цел на пътниците с увредени сетива да се предостави най-добра информация за закъснения, следва да се използват подходящи зрителни и аудиосистеми. На лицата с увреждания следва да се даде възможност да закупят билети във влака без допълнително таксуване, когато липсва достъпен начин за закупуване на билет преди качването във влака. Следва обаче да се предвиди възможност за ограничаване на това право при обстоятелства, свързани със сигурността или с изискване за резервация. Персоналът следва да е подходящо обучен, за да отговаря на нуждите на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, по-специално когато оказва помощ. За да се гарантират равни условия за пътуване, на такива лица следва да се предоставя помощ на гарите и във влака, или при липса на обучен помощен персонал във влака или на гарата, следва да се предприемат всички разумни усилия, за да се осигури достъп до железопътното пътуване.

- (28) Железопътните предприятия и управителите на гари следва да си сътрудничат активно с организациите, представляващи хората с увреждания, за да се подобри качеството на достъпност на транспортните услуги.
- (29) За да се улесни достъпът до железопътни услугите за железопътен превоз на пътници за лица с увреждания и лица с намалена подвижност държавите членки следва да имат възможност да изискват от железопътните предприятия и управителите на гари да създадат единни звена за контакт, които да координират информацията и съдействието.
- (30) За да се гарантира предоставянето на помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, по практически причини е необходимо железопътното предприятие, управителят на гара, продавачът на билети или туроператорът да бъдат уведомени предварително за нуждата от помощ. Въпреки че в настоящия регламент се предвижда единен максимален срок за такива предварителни уведомления, доброволните договорености, предвиждащи по-кратки срокове са от полза, когато водят до подобряване на подвижността на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. За да се гарантира възможно най-широко разпространение на информацията относно такива съкратени срокове, е важно Комисията да включи в своя доклад относно прилагането и резултатите на настоящия регламент информация за изготвянето на договорености за съкратени срокове за предварително уведомяване и свързаното с това разпространение на информация.

- (31) Железопътните предприятия и управителите на гари следва да вземат предвид нуждите на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност, като спазват Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета¹ и Регламент (ЕС) № 1300/2014 на Комисията². Когато в настоящия регламент се съдържа позоваване на разпоредбите на Директива (ЕС) 2019/882, тези разпоредби следва да се прилагат от държавите членки от 28 юни 2025 г. и в съответствие с преходните мерки, предвидени в член 32 от посочената директива. По отношение на услугите за железопътен превоз на пътници обхватът на тези разпоредби е определен в член 2, параграф 2, буква в) от посочената директива.
- (32) Някои животни са обучени да помагат на лица с увреждания да постигнат самостоятелна подвижност. За постигането на такава подвижност е изключително важно животните да могат да се качват във влаковете. В настоящия регламент се предвиждат общи права и задължения по отношение на кучетата водачи. Държавите членки обаче следва да имат възможността да провеждат изпитвания с използването на други животни, подпомагащи подвижността, и да ги допускат във влаковете в рамките на вътрешните железопътни услуги. Важно е Комисията да наблюдава последните развития по този въпрос с оглед бъдещата работа във връзка с животните, подпомагащи подвижността.

¹ Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70).

² Регламент (ЕС) № 1300/2014 на Комисията от 18 ноември 2014 г. относно техническите спецификации за оперативна съвместимост, свързани с достъпността на железопътната система на Съюза за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (ОВ L 356, 12.12.2014 г., стр. 110).

- (33) Желателно е с настоящия регламент да се създаде система за обезщетение на пътниците в случай на закъснение, включително в случаи, когато закъснението е причинено от отмяна на услуга или пропусната връзка. В случай на закъснение на услугата за железопътен превоз на пътници, железопътното предприятие следва да изплати на пътниците обезщетение въз основа на процент от цената на билета.
- (34) Железопътните предприятия следва да бъдат задължени да сключат застраховка или да разполагат с подходящи гаранции относно тяхната отговорност спрямо пътниците в случай на транспортно произшествие.
- (35) Засилените права на обезщетение и помощ в случай на закъснение, пропусната връзка или отменяне на услуга следва да доведат до по-добро насърчаване на пазара на железопътния превоз на пътници в полза на пътниците.
- (36) В случай на закъснение на пътниците следва да се предоставят варианти за продължаване или пренасочване на пътуването при сравними условия на превоз. В такъв случай следва да се вземат предвид нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

- (37) Железопътното предприятие не следва обаче да бъде задължено да плати обезщетение, ако може да докаже, че закъснението е било причинено от извънредни обстоятелства като екстремни метеорологични условия или големи природни бедствия, застрашаващи безопасното извършване на услугата. Всеки такъв случай следва да има характера на изключително природно бедствие за разлика от нормалните сезонни метеорологични условия, като например есенни бури или редовно случващи се наводнения в градове, причинени от приливи или снеготопене. В допълнение, железопътното предприятие не следва да бъде задължено да плати обезщетение, ако то може да докаже, че закъснението е било причинено от голяма криза в областта на общественото здравеопазване, например пандемия. Освен това, когато закъснението е причинено от пътника или от определени действия на трети страни, железопътното предприятие не следва да бъде задължено да плати обезщетение за закъснението. Железопътните предприятия следва да докажат, че те не са могли нито да предвидят, нито да избегнат тези събития, нито да предотвратят закъснението, дори при вземане на всички разумни мерки, включително превантивна поддръжка на своя подвижен състав. Стачките на персонала на железопътното предприятие и действията или бездействията на други железопътни превозвачи, използващи същата инфраструктура, управители на инфраструктура или управители на гари, не следва да оказват въздействие върху отговорността за закъснения. Обстоятелствата, при които железопътните предприятия не са задължени да плащат обезщетение, следва да бъдат обективно обосновани. Когато железопътното предприятие разполага със съобщение или документ на управителя на железопътната инфраструктура, публичен орган или друг орган, независим от железопътното предприятие, в който се посочват обстоятелствата, на чиято основа железопътното предприятие разчита да бъде освободено от задължението за плащане на обезщетение, то следва да предостави тези съобщения или документи на вниманието на пътниците и по целесъобразност - на това на съответните органи.

- (38) Железопътните предприятия следва да бъдат насърчавани да опростят процедурата, по която пътниците да претендират обезщетение или възстановяване на средства. По-специално държавите членки следва да имат възможност да изискват от железопътните предприятия да приемат искания, направени чрез определени средства за комуникация, например на уебсайтове или посредством мобилни приложения, при условие че тези изисквания не са дискриминационни.
- (39) С цел да се улеснят пътниците при искане на възстановяване на разходите или обезщетение в съответствие с настоящия регламент, следва да се изготвят формуляри за такива искания, валидни в целия Съюз. Пътниците следва да имат възможност да подадат исканията си, като използват такъв формуляр.
- (40) Съвместно с управителите на инфраструктура и управителите на гари железопътните предприятия следва да изготвят планове за действие при извънредни ситуации с оглед да сведат до минимум въздействието на големи смущения, като предоставят на блокираните пътници подходяща информация и грижи.
- (41) Желателно е също така пострадалите при произшествия и лицата на тяхна издръжка да бъдат освободени от краткосрочни финансови грижи в периода непосредствено след произшествието.
- (42) В интерес на пътниците, използващи железопътен транспорт, е да бъдат взети необходимите съгласувани с публичните власти мерки за осигуряване на личната им сигурност както на гарите, така и във влаковете.

- (43) Пътниците, използващи железопътен транспорт, следва да могат да подават жалби до всяко участващо железопътно предприятие, до управителите на някои гари, или по целесъобразност до продавачите на билети и туроператорите относно съответните им отговорности във връзка с правата и задълженията, предоставени с настоящия регламент. Пътниците, използващи железопътен транспорт, следва да имат право да получат отговор в разумен срок.
- (44) С оглед на ефикасното разглеждане на жалбите железопътните предприятия и управителите на гари следва да имат право да въведат съвместни механизми за обслужване на клиентите и за разглеждане на жалбите. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалби следва да бъде публична и леснодостъпна за всички пътници.
- (45) Настоящият регламент не следва да засяга правата на пътниците да подават жалби до национален орган или да търсят правна защита чрез националните процедури.
- (46) Железопътните предприятия и управителите на гари следва да определят, управляват и контролират стандартите за качество на услугите за железопътен превоз на пътници. Железопътните предприятия следва също да предоставят на обществеността информация за качеството на предоставяните от тях услуги.

- (47) С цел поддържане на високо равнище на защита на потребителите в железопътния транспорт от държавите членки следва да се изиска да определят национални правоприлагащи органи, които да наблюдават отблизо прилагането на настоящия регламент и да налагат спазването му на национално равнище. Тези органи следва да са в състояние да предприемат разнообразни правоприлагащи мерки. Пътниците следва да имат възможност да подават жалби до тези органи за предполагаеми нарушения на регламента. С оглед да се гарантира удовлетворително разглеждане на такива жалби, органите следва също така да си сътрудничат с националните правоприлагащи органи на други държави членки.
- (48) Държавите членки, които нямат железопътна система и нямат непосредствена перспектива за създаване на такава, биха поели непропорционална и ненужна тежест, ако спрямо тях се прилагат задълженията за привеждане в изпълнение по отношение на управителите на гари и управителите на инфраструктура, предвидени в настоящия регламент. Същото се отнася и за задълженията за привеждане в изпълнение по отношение на железопътните предприятия, докато дадена държава членка не е лицензирала нито едно железопътно предприятие. Следователно тези държави членки следва да бъдат освободени от тези задължения.
- (49) Обработването на лични данни следва да се извършва в съответствие с правото на Съюза в тази област, и по-специално с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета¹.

¹ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1).

- (50) Държавите членки следва да предвидят санкции за нарушаване на настоящия регламент и да осигурят прилагането на тези санкции. Предвидените санкции, които може да включват изплащане на обезщетение на засегнатото лице, следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (51) Доколкото целите на настоящия регламент, а именно развитието на железниците на Съюза и засилването на правата на пътниците, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки и следователно могат да бъдат по-добре постигнати на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.

- (52) С цел да се гарантира високо равнище на защита на пътниците на Комисията следва да бъде делегирано правомощието да приема актове, в съответствие с член 290 от ДФЕС, за изменение на приложение I по отношение на Единните правила относно CIV и за коригиране на размера на авансовото плащане в случай на смърт на пътник с оглед на промените в хармонизирания индекс на потребителските цени в ЕС. Особено важно е по време на подготвителната си работа Комисията да проведе подходящи консултации, включително на експертно равнище, и тези консултации да бъдат проведени в съответствие с принципите, заложи в Междунституционалното споразумение от 13 април 2016 г. за по-добро законотворчество¹. По-специално, с цел осигуряване на равно участие при подготовката на делегираните актове, Европейският парламент и Съветът получават всички документи едновременно с експертите от държавите членки, като техните експерти получават систематично достъп до заседанията на експертните групи на Комисията, занимаващи се с подготовката на делегираните актове.
- (53) За да се гарантират еднакви условия за прилагането на настоящия регламент, на Комисията следва да се предоставят изпълнителни правомощия. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета².

¹ ОВ L 123, 12.5.2016 г., стр. 1.

² Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13).

- (54) Настоящият регламент зачита основните права и съблюдава принципите, признати в Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-специално членове 21, 26, 38 и 47, отнасящи се съответно до забраната на всякаква форма на дискриминация, интеграцията на хората с увреждания, гарантирането на високо равнище на защита на потребителите и правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес. Настоящият регламент трябва да се прилага от съдилищата на държавите членки при зачитане на тези права и принципи,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Глава I

Общи разпоредби

Член 1

Предмет и цели

За да се осигури ефективна защита на пътниците и да се насърчи пътуването с железопътен транспорт, с настоящия регламент се уреждат правилата, приложими за железопътния транспорт, по отношение на следното:

- а) недопускане на дискриминация между пътниците по отношение на условията за превоз и предоставянето на билети;
- б) отговорността на железопътните предприятия и техните задължения за застраховане на пътниците и техния багаж;
- в) правата на пътниците в случай на произшествия, причинени от използването на железопътни услуги и водещи до смърт, телесна повреда, загуба или повреда на багажа им;
- г) правата на пътниците в случай на смущение, като например отмяна или закъснение, включително правото им на обезщетение;
- д) минималната и точна информация, включително за издаването на билети, която трябва да бъде предоставена в достъпен формат и своевременно на пътниците;

- е) недопускане на дискриминация спрямо лица с увреждания и лица с намалена подвижност и помощта за тях;
- ж) определянето и контрола на стандартите за качество на услугите и управлението на рисковете за личната сигурност на пътниците;
- з) разглеждането на жалби;
- и) общите правила за контрол по прилагането.

Член 2

Приложно поле

1. Настоящият регламент се прилага по отношение на международни и вътрешни железопътни пътувания и услуги в целия Съюз, предоставяни от едно или повече железопътни предприятия, лицензирани в съответствие с Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и Съвета¹.
2. Държавите членки могат да изключат от обхвата на настоящия регламент услуги, извършвани изключително с историческа или туристическа цел. Това изключение не се прилага по отношение на членове 13 и 14.

¹ Директива 2012/34/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 ноември 2012 г. за създаване на единно европейско железопътно пространство текст от значение за ЕИП (ОВ L 343, 14.12.2012 г., стр. 32).

3. Изключения, допуснати в съответствие с член 2, параграфи 4 и 6 от Регламент (ЕО) № 1371/2007 преди ... [датата на влизане в сила на настоящия регламент], остават в сила до изтичане на срока им на действие. Изключения, допуснати в съответствие с член 2, параграф 5 от Регламент (ЕО) № 1371/2007 преди ... [дата на влизане в сила на настоящия регламент], остават в сила до ... [24 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент].
4. Преди изтичането на срока на действие на изключението, допуснато за вътрешни услуги за железопътен превоз на пътници в съответствие с член 2, параграф 4 от Регламент (ЕО) № 1371/2007, държавите членки могат да допуснат изключение за вътрешните услуги за железопътен превоз на пътници от прилагането на членове 15, 17 и 19, член 20, параграф 2, букви а) и б) и член 30, параграф 2 от настоящия регламент за допълнителен период, който не надвишава пет години.
5. До ... [9 години след датата на влизане в сила на настоящия регламент] държавите членки могат да предвидят, че член 10 не се прилага, когато е технически неосъществимо за управителите на инфраструктура да разпространяват данни в реално време по смисъла на член 10, параграф 1 до всички железопътни предприятия, продавачи на билети, туроператори или управители на гари. Най-малко на всеки две години държавите членки оценяват повторно техническата осъществимост на разпространението на такива данни.

6. При условията на параграф 8, държавите членки могат да допускат изключение от прилагането на настоящия регламент за следните услуги:
- а) градски, крайградски и регионални услуги за железопътен превоз на пътници;
 - б) услуги за международен железопътен превоз на пътници, значителна част от които, включително най-малко една спирка на предвидена в разписанието гара, се извършва извън Съюза.
7. Държавите членки информират Комисията за изключенията, допуснати съгласно параграфи 2, 4, 5 и 6, и представят основанията си за тези изключения.
8. Изключения, допуснати в съответствие с параграф 6, буква а), не се прилагат по отношение на членове 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 и 28.

Когато тези изключения са допуснати за регионални услуги за железопътен превоз на пътници, те не се прилагат и по отношение на членове 6 и 12, член 18, параграф 3 и на глава V.

Независимо от втора алинея от настоящия параграф, изключения, допуснати за регионални услуги за железопътен превоз на пътници по отношение на прилагането на член 12, параграф 1 и член 18, параграф 3, могат да се прилагат най-късно до ... [7 години след датата на влизане в сила на настоящия регламент].

Член 3

Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- 1) „железопътно предприятие“ означава железопътно предприятие според определението в член 3, точка 1 от Директива 2012/34/ЕС;
- 2) „управител на инфраструктура“ означава управител на инфраструктура според определението в член 3, точка 2 от Директива 2012/34/ЕС;
- 3) „управител на гара“ означава организационно образувание в държава членка, на което е поверена отговорността за управлението на една или повече железопътни гари и което може да бъде и управител на инфраструктурата;
- 4) „туроператор“ означава организатор или продавач на дребно, според определението съответно в член 3, точки 8 и 9 от Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета, който не е железопътно предприятие¹,
- 5) „продавач на билети“ означава продавач на дребно на железопътни транспортни услуги, продаващ билети, включително директни билети, въз основа на договор или друго споразумение между продавача на дребно и едно или повече железопътни предприятия;

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

- 6) „договор за превоз“ означава възмезден или безвъзмезден договор за железопътен превоз между железопътно предприятие и пътник за предоставяне на една или повече транспортни услуги;
- 7) „билет“ означава валидно доказателство, независимо от неговата форма, за сключването на договор за превоз;
- 8) „резервация“ означава разрешение, в писмена или в електронна форма, даващо право на превоз при спазване на предварително персонализирани условия за превоз;
- 9) „директен билет“ означава директен билет според определението в член 3, точка 35 от Директива 2012/34/ЕС;
- 10) „услуга“ означава услуга за железопътен превоз на пътници, който се извършва между железопътни гари в съответствие с разписание, включваща също и транспортни услуги, предлагани с цел пренасочване;
- 11) „пътуване“ означава превоз на пътник между гарата на заминаване и гарата на пристигане;
- 12) „вътрешна услуга за железопътен превоз на пътници“ означава услуга за железопътен превоз на пътници, при която не се пресича граница на държава членка;
- 13) „градска и крайградска услуга за железопътен превоз на пътници“ означава услуга за железопътен превоз на пътници по смисъла на член 3, точка 6 от Директива 2012/34/ЕС;

- 14) „регионална услуга за железопътен превоз на пътници“ означава услуга за железопътен превоз на пътници по смисъла на член 3, точка 7 от Директива 2012/34/ЕС;
- 15) „услуга за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния“ означава услуга за железопътен превоз на пътници, която не е градска, крайградска или регионална услуга за железопътен превоз на пътници;
- 16) „международна услуга за железопътен превоз на пътници“ означава услуга за железопътен превоз на пътници, пресичащ границата на най-малко една държава членка, чиято основна цел е превозването на пътници между гари, разположени в различни държави членки или в държава членка и трета държава;
- 17) „закъснение“ означава разликата във времето между часа на пристигане на пътника според публикуваното разписание и часа на неговото действително или очаквано пристигане в гарата на крайно местоназначение;
- 18) „пристигане“ означава моментът, когато вратите на влака се отварят на перона на местоназначението и се разрешава слизането;
- 19) „абонаментна карта“ или „сезонен билет“ означава билет за неограничен брой пътувания, който предоставя на титуляря право на железопътно пътуване по определен маршрут или мрежа през определен период от време;

- 20) „пропусната връзка“ означава ситуация, при която пътникът изпуска една или повече услуги по време на пътуване с железопътен превоз, продавани под формата на директен билет, в резултат на закъснение или отмяна на една или повече предходни услуги, или на заминаване на услуга преди предвидения в разписанието час;
- 21) „лице с увреждания“ и „лице с намалена подвижност“ означават лице, което има постоянно или временно физическо, психично, умствено или сетивно увреждане, което при взаимодействие с различни пречки може да му попречи да използва пълноценно и ефективно транспорта наравно с другите пътници или чиято мобилност при използване на транспорт е намалена поради възраст;
- 22) „гара“ означава място на железопътна линия, където може да започва, спира или свършва услуга за железопътен превоз на пътници.

Глава II

Договор за превоз, информация и билети

Член 4

Договор за превоз

При спазване на разпоредбите на настоящата глава, сключването и изпълнението на договор за превоз и предоставянето на информация и билети се урежда от разпоредбите на дял II и дял III от приложение I.

Член 5

Недискриминационни договорни условия и тарифи

Без да се засягат социалните тарифи, железопътните предприятия, продавачите на билети или туроператорите предлагат договорни условия и тарифи на широката общественост без пряка или косвена дискриминация въз основа на гражданството на пътника или на мястото на установяване в рамките на Съюза на железопътното предприятие, продавача на билети или туроператора.

Първата алинея от настоящия член се прилага и за железопътните предприятия и продавачите на билети, когато приемат резервации от пътници в съответствие с член 11.

Член 6

Велосипеди

1. Пътниците имат право да вземат велосипеди във влака при спазване на ограниченията, посочени в параграф 3, и, при необходимост, срещу заплащане на разумна такса.

За влакове, за които се изисква резервация, се осигурява възможност за резервиране на превоз на велосипед.

Когато пътник е направил резервация за велосипед и превозът на велосипеда е отказан без надлежно обоснована причина, пътникът има право на пренасочване или възстановяване на средства в съответствие с член 18, обезщетение в съответствие с член 19 и помощ в съответствие с член 20, параграф 2.

2. Когато влакът разполага със специални места за превоз на велосипеди, пътниците поставят велосипедите си на тези места. Ако такива места липсват, пътниците упражняват надзор върху своите велосипеди по време на пътуването и полагат всички разумни усилия, за да гарантират, че техните велосипеди не причиняват вреда или щета на други пътници, оборудване за придвижване, багаж или железопътни операции.
3. Железопътните предприятия могат да ограничават правото на пътниците за превозване на велосипеди във влака от съображения за безопасност или по оперативни причини, по-специално при недостатъчен капацитет в най-натоварените часове или когато подвижният състав не го позволява. Железопътните предприятия могат също така да ограничават превоза на велосипеди въз основа на тяхното тегло и размер. Те обявяват на официалните си уебсайтове своите условия за превоз на велосипеди, включително актуална информация за наличието на капацитет, посредством телематичните приложения, посочени в Регламент (ЕС) № 454/2011.
4. При започване на процедури за възлагане на обществени поръчки за нов подвижен състав или при извършване на значително модернизиране на съществуващия подвижен състав, в резултат на което възниква необходимост от ново разрешение за пускане на пазара на превозно средство съгласно член 21, параграф 12 от Директива (ЕС) 2016/797 на Европейския парламент и на Съвета¹, железопътните предприятия гарантират, че влаковите композиции, в които се използва този подвижен състав, са оборудвани с достатъчен брой места за превоз на велосипеди. Настоящата алинея не се прилага по отношение на вагон-ресторанти, спални вагони или кушет-вагони.

¹ Директива (ЕС) 2016/797 на Европейския парламент и на Съвета от 11 май 2016 г. относно оперативната съвместимост на железопътната система в рамките на Европейския съюз (ОВ L 138, 26.5.2016 г., стр. 44).

Железопътните предприятия определят достатъчен брой места за превоз на велосипеди, като вземат предвид размера на влаковата композиция, вида услуга и търсенето на превоз на велосипеди. Достатъчният брой на местата за превоз на велосипеди се определя в плановете, посочени в параграф 5. Когато липсват такива плановете или в тях не се определя достатъчен брой места, всяка влакова композиция разполага с най-малко четири места за превоз на велосипеди.

За някои видове услуги държавите членки могат да определят като минимален достатъчен брой повече от четири места, като в този случай посоченият брой места се прилага вместо броя, определен в съответствие с втора алинея.

5. Железопътните предприятия могат да изготвят и да актуализират плановете за увеличаване и подобряване на превоза на велосипеди, както и за други решения за насърчаване на комбинираното използване на железопътния и велосипедния транспорт.

Компетентните органи, посочени в член 2, буква б) от Регламент (ЕО) № 1370/2007 на Европейския парламент и на Съвета¹, могат да изготвят такива плановете за услуги, предоставяни по обществени поръчки за услуги. Държавите членки могат да изискват изготвянето на такива плановете от тези компетентни органи или от железопътни предприятия, действащи на тяхна територия.

6. Плановете, посочени в параграф 5, се изготвят след консултация с обществеността и съответните представителни организации. Тези плановете се публикуват съответно на уебсайта на железопътното предприятие или на уебсайта на компетентния орган.

¹ Регламент (ЕО) № 1370/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2007 г. относно обществените услуги за пътнически превоз с железопътен и автомобилен транспорт и за отмяна на регламенти (ЕИО) № 1191/69 и (ЕИО) № 1107/70 на Съвета (ОВ L 315, 3.12.2007 г., стр. 1).

Член 7

Недопускане на отказ от задължения и ограничаване

1. Задълженията по отношение на пътниците съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменяни, особено чрез клауза за дерогация или ограничителна клауза в договора за превоз. Всички договорни условия, които пряко или косвено целят отказ, дерогация от или ограничаване на правата, произтичащи от настоящия регламент, не са обвързващи за пътника.
2. Железопътните предприятия, туроператорите и продавачите на билети могат да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътниците от тези, предвидени в настоящия регламент.

Член 8

Задължение за предоставяне на информация относно преустановяване на услуги

Железопътните предприятия, или според случая — компетентните органи, отговарящи за обществени поръчки за железопътен превоз, оповестяват по подходящ начин, включително в достъпни формати в съответствие с разпоредбите на Директива (ЕС) 2019/882 и регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014, и преди тяхното изпълнение, решенията за временно или постоянно преустановяване на услуги.

Член 9

Информация за пътуването

1. Железопътните предприятия, туроператорите и продавачите на билети, предлагащи договори за превоз от името на едно или повече железопътни предприятия, предоставят на пътника, по негово искане, поне информацията, посочена в приложение II, част I, във връзка с пътувания, за които съответното железопътно предприятие предлага договор за превоз.
2. Железопътните предприятия и по възможност продавачите на билети и туроператорите предоставят на пътниците по време на пътуването поне информацията, посочена в приложение II, част II. Когато управител на гара разполага с такава информация, той предоставя информацията и на пътниците.
3. Информацията, посочена в параграфи 1 и 2, се предоставя в най-подходящия вид — при възможност въз основа на информация за пътуването в реално време, включително чрез използване на подходящи съобщителни технологии. Особено внимание се обръща на осигуряването на тази информация в достъпен вид в съответствие с разпоредбите на Директива (ЕС) 2019/882 и регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014.

Член 10

Достъп до информация за движението и пътуването

1. Управителите на инфраструктура разпространяват данни в реално време за пристигането и заминаването на влаковете до железопътните предприятия, продавачите на билети, туроператорите и управителите на гари.
2. Железопътните предприятия предоставят на други железопътни предприятия, продавачи на билети и туроператори, които продават техните услуги, достъп до минимална информация за пътуването, посочена в приложение II, части I и II, и до експлоатацията на системите за резервации, посочени в приложение II, част III.
3. Информацията се разпространява и предоставянето на достъп става по недискриминационен начин и без неоправдано забавяне. Еднократно искане е достатъчно за получаването на непрекъснат достъп до информация. Управителят на инфраструктура и железопътното предприятие, които са задължени да предоставят информация в съответствие с параграфи 1 и 2, могат да поискат сключването на договор или друго споразумение, на чиято основа се извършва разпространението на информация или предоставянето на достъп.

Редът и условията на всеки договор или споразумение за използване на информацията не ограничават ненужно възможностите за повторното ѝ използване, нито се използват за ограничаване на конкуренцията.

Железопътните предприятия могат да изискват от други железопътни предприятия, туроператори и продавачи на билети справедлива, разумна и пропорционална финансова компенсация за разходите, направени при предоставянето на достъп, а управителите на инфраструктура могат да изискват компенсация в съответствие с приложимите правила.

4. Разпространяването на информацията и предоставянето на достъп се извършва чрез подходящи технически средства, като например чрез приложно-програмен интерфейс.
5. Доколкото информацията, обхваната от параграфи 1 или 2, се предоставя в съответствие с други правни актове на Съюза, по-специално Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията¹, съответните задължения по настоящия член се считат за изпълнени.

Член 11

Наличие на билети и резервации

1. Железопътните предприятия, продавачите на билети и туроператорите предлагат билети и, при наличие на такива, директни билети и резервации.
2. Без да се засягат разпоредбите на параграфи 3 и 4, железопътните предприятия продават, пряко или чрез продавачи на билети или туроператори, билети на пътниците посредством поне един от следните начини на продажба:
 - а) билетни гишета, други пунктове за продажба или автомати;

¹ Делегиран регламент (ЕС) 2017/1926 на Комисията от 31 май 2017 г. за допълване на Директива 2010/40/ЕС на Европейския парламент и на Съвета по отношение на предоставянето в целия ЕС на информационни услуги за мултимодални пътувания (ОВ L 272, 21.10.2017 г., стр. 1).

- б) телефон, интернет или друга широко разпространена информационна технология;
- в) във влаковете.

Компетентните органи, посочени в член 2, буква б) от Регламент (ЕО) № 1370/2007, могат да изискват от железопътните предприятия да предлагат билети за услуги, предоставяни по обществени поръчки за услуги, посредством повече от един начин на продажба.

3. Ако на дадената гара на заминаване няма билетно гише или автомат за продажба на билети, пътниците се информират на гарата за:
 - а) възможността за закупуване на билети по телефона или по интернет, или във влака и за реда на такова закупуване;
 - б) най-близката железопътна гара или място, където има билетни гишета или автомати.
4. Ако на гарата на заминаване няма билетно гише или достъпен автомат за продажба на билети и ако липсва друг достъпен начин за предварителна продажба на билети, на лицата с увреждания се позволява да закупят билети във влака без надценка. Железопътните предприятия могат да ограничат или да лишат посочените лица от това право на базата на основателни съображения, свързани със сигурността или с изискване за резервация.

Когато във влака няма обслужващ персонал, железопътното предприятие съветва лицата с увреждания дали да закупят билет и ги информира как да закупят билет.

Държавите членки могат да разрешат на железопътните предприятия да изискват лицата с увреждания да бъдат признати като такива в съответствие с националното право и практиките на държавата по пребиваване.

Държавите членки могат да разширят правото, посочено в първа алинея, за всички пътници. Когато държавите членки прилагат тази възможност, те информират Комисията за това. Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз публикува на своя уебсайт информацията, свързана с прилагането на регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014.

Член 12

Директни билети

1. Когато услуги за железопътен превоз на пътници на далечни разстояния или регионални услуги за железопътен превоз на пътници се извършват от едно-единствено железопътно предприятие, това предприятие предлага директен билет за тези услуги. Железопътните предприятия полагат всички разумни усилия да предлагат директни билети за другите услуги за железопътен превоз на пътници и за целта си сътрудничат помежду си.

За целите на първа алинея понятието „едно-единствено железопътно предприятие“ включва също всички железопътни предприятия, които са изцяло притежавани от същия собственик или които са изцяло притежавани дъщерни дружества на едно от участващите железопътни предприятия.

2. При пътувания, включващи една или повече връзки, преди пътникът да закупи билет или билети, му се предоставя информация дали този билет или тези билети представляват директен билет.
3. При пътувания, включващи една или повече връзки, билет или билети, закупени в рамките на една търговска сделка от железопътно предприятие, представляват директен билет и железопътното предприятие носи отговорност в съответствие с членове 18, 19 и 20, ако пътникът изпусне една или повече връзки.
4. Когато билет или билети са закупени в рамките на една търговска сделка и продавачът на билети или туроператорът е обединил билетите по собствена инициатива, продавачът на билети или туроператорът, продал билета или билетите, дължи възстановяване на цялата сума, заплатена за тази сделка за билета или билетите, а в случай че пътникът изпусне една или повече връзки, и допълнително обезщетение в размер на 75% от тази сума.

Правото на възстановяване на сумата или на обезщетение, посочено в първа алинея, не засяга приложимото национално право, което предоставя на пътниците допълнително обезщетение за вреди.
5. Задълженията, предвидени в параграфи 3 и 4, не се прилагат, ако на билетите или на друг документ или по електронен път е посочено по начин, позволяващ на пътника да възпроизведе информацията за бъдещи справки, че билетите представляват отделни договори за превоз, и пътникът е бил информиран за това преди закупуването им.

6. Тежестта на доказване, че посочената в настоящия член информация е била предоставена на пътника, се носи от железопътното предприятие, туроператора или продавача на билети, продали билета или билетите.
7. Продавачите на билети или туроператорите отговарят за обработката на исканията и евентуалните жалби, подадени от пътника съгласно параграф 4. Възстановяването и обезщетението по параграф 4 се изплащат в срок от 30 дни след получаване на искането.

Глава III

Отговорност на железопътните предприятия за пътниците и техния багаж

Член 13

Отговорност за пътници и багаж

При спазване на разпоредбите на настоящата глава и без да се засяга приложимото национално право, което предоставя на пътниците допълнителни възможности за обезщетяване на причинените им вреди, отговорността на железопътните предприятия спрямо пътниците и техния багаж се урежда от глави I, III и IV от дял IV, дял VI и дял VII от приложение I.

Член 14

Застраховка и покритие на отговорността

Железопътното предприятие трябва да бъде подходящо застраховано или да разполага с адекватни гаранции при пазарни условия, за покриване на отговорностите си в съответствие с член 22 от Директива 2012/34/ЕС.

Член 15

Авансови плащания

1. Ако пътник загине или бъде наранен, железопътното предприятие по член 26, параграф 5 от приложение I, незабавно и във всеки случай не по-късно от 15 дни след установяването на самоличността на физическото лице, имащо право на обезщетение, извършва авансовите плащания, необходими за посрещането на непосредствените му икономически нужди пропорционално на претърпените вреди.
2. Без да се засягат разпоредбите на параграф 1, авансовото плащане в случай на смърт не може да бъде по-малко от 21 000 EUR на пътник.
3. Авансово плащане не представлява признаване на отговорност и може да се приспадне от сумите, изплатени впоследствие на базата на настоящия регламент, но не подлежи на възстановяване, освен в случаите, при които причинените вреди са резултат от небрежност или вина от страна на пътника или при които лицето, получило авансовото плащане, не е лицето, имащо право на обезщетение.

Член 16

Оспорване на отговорността

Дори железопътното предприятие да оспорва своята отговорност за физическо увреждане на пътника, когото превозва, то полага всички разумни усилия за подпомагане на пътника при неговия иск за обезщетение за вреди от трети лица.

Глава IV

Закъснения, пропуснати връзки и отменяне

Член 17

Отговорност за закъснения, пропуснати връзки и отменяне

При спазване на разпоредбите на настоящата глава отговорността на железопътните предприятия за закъснения, пропуснати връзки и отменяне се урежда от приложение I, дял IV, глава II.

Член 18

Възстановяване на средства и пренасочване

1. В случаите, в които е основателно да се очаква, при заминаване или при изпускане на връзка, или при отмяна, при пристигането на крайното местоназначение съгласно договора за превоз закъснението да е 60 минути или повече, железопътното предприятие, обслужващо закъснялата или отменена услуга, незабавно предлага на пътника избор между следните варианти и предприема необходимите мерки:
 - а) възстановяване на пълната стойност на билета, при условията при които е била платена, за неосъществената част или части от пътуването и за вече осъществената част или части, ако пътуването е вече ненужно от гледна точка на първоначалния план за пътуване на пътника, придружено, когато това е приложимо, от услуга за връщане до първоначалната отправна точка при първа възможност;
 - б) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение при първа възможност;
 - в) продължаване или пренасочване, при сравними транспортни условия, до крайното местоназначение на по-късна, удобна за пътника дата.

2. Когато за целите на параграф 1, букви б) и в) пренасочването при сравними транспортни условия се осъществява от същото железопътно предприятие или е възложено на друго предприятие да извърши пренасочването, това не поражда допълнителни разходи за пътника. Това изискване е приложимо и когато пренасочването включва използването на транспорт от по-висок клас услуга, както и на алтернативни видове транспорт. Железопътните предприятия полагат разумни усилия за избягване на допълнителни връзки и за гарантиране, че закъснението спрямо общото време за пътуване е възможно най-малко. Пътниците не се настаняват в транспортни съоръжения от по-нисък клас, освен ако те са единственото налично средство за пренасочване.
3. Без да се засяга параграф 2, железопътното предприятие може да разреши на пътника, по негово искане, да сключи договори за превоз с други доставчици на транспортни услуги, които да му позволят да достигне до крайното местоназначение при съпоставими условия, като в този случай железопътното предприятие възстановява на пътника направените от него разходи.

Когато наличните възможности за пренасочване не са съобщени на пътника в рамките на 100 минути от предвиденото в разписанието време за заминаване на закъснялата или отменената услуга или на пропуснатата връзка, пътникът има право да сключи такъв договор с други доставчици на обществени транспортни услуги с железопътен или автобусен транспорт. Железопътното предприятие възстановява на пътника направените от него необходими, целесъобразни и разумни разходи.

Настоящият параграф не засяга националните закони, подзаконов и административни разпоредби, които предоставят по-благоприятни условия за пренасочване на пътниците.

4. Доставчиците на транспортни услуги за пренасочване осигуряват сходно равнище на помощ и достъпност за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, когато предоставят алтернативна услуга. Доставчиците на транспортни услуги за пренасочване може да предоставят на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност алтернативни услуги, които са съответстващи на нуждите им и които са различни от тези, които се предлагат на останалите пътници.
5. Средствата по параграф 1, буква а) и параграф 3 се възстановяват в срок от 30 дни от получаване на искането. Държавите членки могат да изискват железопътните предприятия да приемат такива искания чрез определени средства за комуникация, при условие че искането не поражда дискриминационни последици. Възстановяването може да бъде извършено под формата на ваучери и/или предоставяне на други услуги, ако договорните условия на тези ваучери и/или услуги позволяват достатъчна гъвкавост, по-специално, що се отнася до срока на валидност и местоназначението, и ако пътникът е съгласен да приеме такива ваучери и/или услуги. От сумата за възстановяване на стойността на билета не се приспадат финансови разходи като различни такси, разходи за телефон или марки.

6. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на разходи съгласно настоящия регламент до ... [24 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент]. Посоченият общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема съгласно процедурата по разглеждане, посочена в член 38, параграф 2.
7. Пътниците имат право да подават своите искания, като използват общия формуляр, посочен в параграф 6. Железопътните предприятия не отхвърлят искане за възстановяване на разходи единствено на основание, че пътникът не е използвал посочения формуляр. Ако искането не е достатъчно точно, железопътното предприятие кани пътника да изясни искането и подпомага пътника в това отношение.

Член 19

Обезщетяване

1. Без да губи правото си на превоз, пътникът има право на обезщетение за закъснения от железопътното предприятие, ако му предстои закъснение между мястото на тръгване и крайното местоназначение, посочени в билета или директния билет, за което стойността не е възстановена съгласно член 18. Минималното обезщетение за закъснения е, както следва:
 - а) 25 % от цената на билета за закъснение от 60 до 119 минути;

б) 50 % от цената на билета за закъснение, равно на или превишаващо 120 минути.

2. Параграф 1 се прилага и за пътници, които имат абонаментна карта или сезонен билет. Ако тези пътници срещат чести закъснения или отменяния през периода на валидност на абонаментната карта или сезонния билет, те имат право на подходящо обезщетение в съответствие с разпоредбите относно обезщетенията на железопътните предприятия. Тези разпоредби установяват критериите за определяне на закъснение и за изчисляването на обезщетението. Когато многократно се случват закъснения от по-малко от 60 минути през периода на валидност на абонаментната карта или сезонния билет, закъсненията може да се сумират и пътниците може да се обезщетяват в съответствие с разпоредбите относно обезщетенията на железопътните предприятия.
3. Без да се засяга параграф 2, обезщетението за закъснение се изчислява във връзка с пълната цена, която пътникът е платил в действителност за извършената със закъснение услуга. Когато договърът за превоз е за двупосочно пътуване, обезщетението за закъснение на отиване или на връщане се изчислява спрямо цената, посочена върху билета за съответната отсечка на пътуването. Ако върху билета не е посочена цена за отделните отсечки на пътуването, обезщетението се изчислява спрямо половината цена, платена за билета. Аналогично цената на извършена със закъснение услуга при каквато и да е друга форма на договор за превоз, даващ право на пътника да пътува по две или повече последователни отсечки, се изчислява пропорционално на цялостната цена.

4. При изчисляване на периода на закъснение не се вземат предвид закъснения, за които железопътното предприятие може да докаже, че са станали извън Съюза.
5. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за обезщетяване съгласно настоящия регламент до... [24 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент]. Посоченият общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема съгласно процедурата по разглеждане, посочена в член 38, параграф 2.
6. Държавите членки може да изискват железопътните предприятия да приемат искания за обезщетение чрез определени средства за комуникация, при условие че искането не поражда дискриминационни последици. Пътниците имат право да подават своите искания, като използват общия формуляр, посочен в параграф 5. Железопътните предприятия не отхвърлят искане за обезщетяване единствено на основание, че пътникът не е използвал посочения формуляр. Ако искането не е достатъчно точно, железопътното предприятие кани пътника да изясни искането и подпомага пътника в това отношение.
7. Обезщетението за стойността на билета се изплаща в рамките на един месец след подаването на искане за обезщетение. Обезщетението може да бъде изплатено във ваучери и/или други услуги, ако договорните условия позволяват гъвкавост (по-специално, що се отнася до срока на валидност и местоназначението). Обезщетението се изплаща в брой по искане на пътника.

8. От обезщетението за стойността на билета не се приспадат финансови разходи като различни такси, разходи за телефон или марки. Железопътните предприятия могат да въведат минимален праг, под който не се изплащат обезщетения. Този праг не може да надвишава 4 EUR за билет.
9. Пътниците нямат право на обезщетение, ако са били информирани за закъснението преди закупуване на билета или ако закъснението, дължащо се на продължаване с друг превоз или пренасочване, е по-малко от 60 минути.
10. Железопътното предприятие не е задължено да изплаща обезщетение, ако може да докаже, че закъснението, пропуснатата връзка или отмяната са причинени пряко или са неразривно свързани със:
 - а) извънредни и несвързани с железопътната експлоатация обстоятелства, например екстремни метеорологични условия, големи природни бедствия или сериозни кризи в областта на общественото здраве, които железопътното предприятие, въпреки положените според особеностите на случая необходими усилия, не е могло да избегне и последиците от които не е могло да предотврати;
 - б) грешка на пътника; или

- в) поведението на трето лице, което железопътното предприятие, въпреки положените според особеностите на случая необходими усилия, не е могло да избегне и последиците от които не е могло да предотврати, например, човек на релсите, кражба на кабели, извънредна ситуация във влака, дейности на правоприлагащите органи, саботаж или тероризъм;

Стачка на персонала на железопътното предприятие, действие или бездействие от страна на други предприятия, ползващи същата железопътна инфраструктура, и действие или бездействие на управителите на инфраструктура и гара не са обхванати от изключението по първа алинея, буква в).

Член 20

Помощ

1. В случай на закъснение при пристигане или заминаване или отмяна на услуга пътниците биват информирани от железопътното предприятие или от управителя на гарата за положението, за очакваното време на заминаване и очакваното време на пристигане на услугата или на заменящата услуга, още щом се получи такава информация. Когато продавачите на билети и туроператорите разполагат с такава информация, те също я предоставят на пътника.

2. Когато закъснението по параграф 1 е 60 минути или повече, или услугата е отменена, железопътното предприятие, обслужващо закъснялата или отменена услуга, предлага безплатно на пътниците следното:
- а) храна и напитки в зависимост от времето на чакане, ако има такива във влака или на гарата, или е възможно да бъдат доставени, вземайки предвид фактори като разстояние от доставчика, необходимо време за доставяне и разходи;
 - б) хотел или друг вид настаняване, както и транспорт между гарата и мястото на настаняване, в случаите, при които се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой, където и когато това е физически възможно. Когато такъв престой стане необходим поради обстоятелствата, посочени в член 19, параграф 10, железопътното предприятие може да ограничи продължителността на настаняването до максимум три нощувки. Когато е възможно, се вземат предвид изискванията за достъп на лица с увреждания и на лица с намалена подвижност, както и нуждите на кучетата водачи;
 - в) ако влакът е блокиран на релсовия път, транспорт от влака до гарата, до алтернативна отправна точка или до крайното местоназначение на превозната услуга, където и когато това е физически възможно.

3. Ако услуга за железопътен превоз бъде прекъсната и повече не може да бъде продължена или не може да бъде продължена в рамките на разумен срок, железопътните предприятия предлагат във възможно най-кратки срокове алтернативни транспортни услуги за пътниците и предприемат необходимите мерки.
4. Железопътното предприятие информира засегнатите пътници за начините да получат удостоверение, че железопътният превоз е претърпял закъснение, довел е до изпускане на връзката или е бил отменен. Това удостоверяване се прилага и във връзка с разпоредбите, предвидени в член 19.
5. При прилагането на параграфи 1–4 експлоатиращото железопътно предприятие обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, както и на нуждите на техните придружители и кучета водачи.
6. Когато се изготвят планове за действие в извънредни ситуации в съответствие с член 13а, параграф 3 от Директива 2012/34/ЕС, железопътните предприятия координират действията си с управителя на гарата и управителя на инфраструктурата, за да ги подготвят за възможността за сериозно смущение и дълги закъснения, водещи до блокиране на значителен брой пътници на гарата. Тези планове за действие в извънредни ситуации включват изисквания за достъпност на системите за предупреждение и информация.

Глава V

Лица с увреждания и лица с намалена подвижност

Член 21

Право на превоз

1. Железопътните предприятия и управителите на гари, с активното участие на представителните организации и, където е целесъобразно, на представителите на лицата с намалена подвижност, установяват или поддържат недискриминационни правила за достъп до транспорт на лицата с увреждания, включително на личните им асистенти, признати за такива в съответствие с националните практики, както и за лицата с намалена подвижност. Тези правила вземат предвид споразуменията, посочени в точка 4.4.3 от приложението към Регламент (ЕС) № 1300/2014, по-специално по отношение на субекта, отговорен за оказването на помощ на лица с увреждания и на лица с намалена подвижност.
2. Резервациите и билетите се предлагат на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност без надценка. Железопътно предприятие, продавач на билети или туроператор не могат да откажат да направят резервация или да издадат билет на лице с увреждания или лице с намалена подвижност или да поискат такова лице да бъде придружено от друго лице, освен ако това е строго необходимо, за да се спазят правилата за достъп, посочени в параграф 1.

Член 22

Информация за лица с увреждания и лица с намалена подвижност

1. При поискване управителят на гарата, железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност информация, включително в достъпни формати в съответствие с разпоредбите на регламенти (ЕС) № 454/2011 и (ЕС) № 1300/2014 и Директива (ЕС) 2019/882, относно достъпността на гарата и свързаните съоръжения, и на железопътните превозни услуги и условията за достъп до подвижния състав в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 21, параграф 1, и информират лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност за различните съоръжения във влака.
2. Когато железопътно предприятие, продавач на билети или туроператор прилагат дерогацията, предвидена в член 21, параграф 2, те информират, при поискване, в писмена форма засегнатото лице с увреждания или лице с намалена подвижност за причините за това в срок от пет работни дни, считано от деня на отказа да приемат резервация или да издадат билет, или за налагането на условието за придружител. Железопътното предприятие, продавачът на билети или туроператорът полагат разумни усилия да предложат приемлив алтернативен превоз на въпросното лице, като се съобразяват с нуждите му по отношение на достъпността.

3. На гари без обслужващ персонал железопътните предприятия и управителите на гари гарантират, че леснодостъпна информация, включително в достъпни формати, в съответствие с разпоредбите на регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014 и Директива (ЕС) 2019/882, е показана в съответствие с посочените в член 21, параграф 1 правила за достъп, относно най-близките гари с обслужващ персонал и относно непосредствено достъпната помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

Член 23

Оказване на помощ на гарата и във влака

1. На лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност се оказва помощ, както следва:
- а) личният асистент, признат за такъв в съответствие с националните практики може да пътува по специална тарифа и, ако е приложимо, безплатно, и да ползва по възможност седящо място до лицето с увреждания;
 - б) когато железопътно предприятие изисква пътник да пътува във влака с придружител в съответствие с член 21, параграф 2, придружителят има право да пътува безплатно и да ползва по възможност седящо място до лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност;
 - в) те могат да бъдат придружавани от куче водач съгласно съответното национално право;

- г) за влакове без обслужващ персонал управителите на гари или железопътните предприятия оказват безплатна помощ в съответствие с правилата за достъп, посочени в член 21, параграф 1, по време на качване и слизване, когато на гарата има обучен персонал;
- д) при заминаване, преминаване или пристигане на гара с обслужващ персонал управителят на гарата или железопътното предприятие оказва безплатна помощ, така че лицето да може да се качи на влака, да се прехвърли на свързваща железопътна линия, за която има билет, или да слезе от влака, при условие че е налице дежурен обучен персонал. Когато необходимостта от помощ е била предварително съобщена в съответствие с член 24, буква а), управителят на гарата или железопътното предприятие гарантират, че помощта се предоставя при поискване;
- е) на гари без обслужващ персонал железопътните предприятия им оказват безплатна помощ във влака и по време на качване и слизване, ако влакът се придружава от обучен персонал;
- ж) при липса на обучен придружаващ персонал във влака и на гарата управителите на гари или железопътните предприятия полагат разумни усилия да осигурят достъп до железопътно пътуване на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност;

- з) железопътните предприятия полагат всички необходими усилия, за да осигурят на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност достъп до същите услуги, предлагани във влака, от които се ползват другите пътници, в случай че те нямат самостоятелен и безопасен достъп до тези услуги.
2. Правилата, посочени в член 21, параграф 1, определят реда и условията за упражняване на правата, посочени в параграф 1 от настоящия член.

Член 24

Условия за предоставяне на помощ

Железопътни предприятия, управители на гари, продавачи на билети и туроператори си сътрудничат за предоставянето на безплатна помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, както е посочено в членове 21 и 23, чрез единен механизъм за уведомяване, в съответствие със следните условия:

- а) помощ се предоставя, при условие че железопътното предприятие, управителят на гара, продавачът на билети или туроператорът, от който е закупен билетът, или единното звено за контакт, посочено в буква е), когато е приложимо, е уведомен(о) за нуждите на пътника от такава помощ поне 24 часа преди да възникне нуждата от помощ. Едно единствено уведомление е достатъчно за цялото пътуване. Такива уведомления се препращат до всички други железопътни предприятия и управители на гари, участващи в пътуването на лицето.

Тези уведомления се приемат без допълнителни разходи, независимо от използваното средство за комуникация.

В случай че даден билет или сезонен билет позволява многократни пътувания, е достатъчно да се изпрати едно уведомление, при условие че се предостави съответната информация за времето на следващите пътувания, но при всички случаи най-малко 24 часа преди първия път, в който ще възникне нуждата от помощ.

Пътникът или негов представител полагат всички необходими усилия, за да информират за евентуалната отмяна на такива последващи пътувания най-малко 12 часа предварително.

Държавите членки може да разрешат 24-часовият срок за уведомленията, посочени в първа, втора и трета алинеи, да бъде удължен до 36 часа, но не след 30 юни 2026 г. В тези случаи държавите членки уведомяват Комисията за посоченото разрешение и предоставят информация за предприетите или предвидените мерки за съкращаване на срока;

- б) железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите вземат всички необходими мерки уведомленията да бъдат получени. Когато продавачите на билети не са в състояние да обработват такива уведомления, те посочват алтернативни пунктове за продажба или алтернативни средства за отправяне на уведомлението;
- в) ако не е направено уведомление в съответствие с буква а), железопътното предприятие и управителят на гара полагат всички необходими усилия за оказване на помощ, така че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност да може да пътува;

- г) без да се засяга буква е) от настоящия член, управителят на гара или друго оправомощено лице определя местата, където лица с увреждания и лица с намалена подвижност могат да съобщят за пристигането си на железопътната гара и да потърсят помощ. Отговорностите по отношение на определянето на тези места и разпространението на информацията за тях се установяват в правилата за достъп посочени в член 21, параграф 1;
- д) помощ се предоставя, при условие че лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност се яви на означеното място по време, указано от железопътното предприятие или управителя на гарата, предоставящи такава помощ. Указаното време е не повече от 60 минути преди обявеното време за заминаване или времето, в което всички пътници са поканени за регистрация. Ако не е указано времето, до което лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност да се яви на означеното място, то се явява на означеното място най-малко 30 минути преди обявеното време за заминаване или преди времето, в което всички пътници са поканени за регистрация;
- е) Държавите членки могат да поставят изискване управителите на гари и железопътните предприятия на тяхна територия да си сътрудничат за създаване и привеждане в действие на единни звена за контакт за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. Условиата за функционирането на единните звена за контакт се определят с правилата за достъп посочени в член 21, параграф 1. Единните звена за контакт отговарят за:
- и) приемане на исканията за помощ на гарите;

- ii) предаване на индивидуалните искания за помощ на управителите на гари и железопътните предприятия; и
- iii) предоставяне на информация за достъпността.

Член 25

Обезщетение във връзка с оборудване за придвижване, помощни средства и кучета водачи

1. Когато железопътни предприятия и управители на гари причинят загубата или повредата на оборудване за придвижване, включително инвалидни колички, и помощни средства или причинят загубата или нараняването на кучета водачи, използвани от лица с увреждания и лица с намалена подвижност, те носят отговорност за въпросната загуба, повреда или нараняване и дължат обезщетение за тях без неоправдано забавяне. Посоченото обезщетение включва:
 - а) разходите за замяната или ремонта на загубеното или повредено оборудване за придвижване или загубените и повредени помощни средства;
 - б) разходите за замяна или за лечение на нараняването на куче водач, което е било загубено или наранено; и
 - в) разумните разходи за временно ползване на заместващо оборудване за придвижване, заместващи помощни средства или кучета водачи, когато това заместване не е предоставено от железопътното предприятие или от управителя на гара в съответствие с параграф 2.

2. Когато се прилага параграф 1, железопътните предприятия и управителите на гари бързо полагат всички необходими усилия да предоставят за временно ползване непосредствено необходимо заместващо оборудване за придвижване или заместващи помощни средства. На лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност се позволява да запази това заместващо оборудване или помощно средство за временно ползване, докато бъде изплатено обезщетението, посочено в параграф 1.

Член 26

Обучение на персонала

1. Железопътните предприятия и управителите на гари гарантират, че всички служители, включително новонаетите, оказващи като част от редовните си задължения пряка помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, преминават обучение във връзка с уврежданията, за да знаят как да отговорят на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност.

Те също така предоставят на целия персонал, работещ на гарата или във влаковете, който пряко обслужва пътниците, обучение и организират редовни опреснителни курсове за повишаване на осведомеността за нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.
2. Железопътните предприятия и управителите на гари могат да приемат участието в обучението, посочено в параграф 1, на служители с увреждания и могат да обмислят участието на пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност и/или на представляващи ги организации.

Глава VI

Сигурност, жалби и качество на услугите

Член 27

Лична сигурност на пътниците

След съгласуване с публичните власти железопътните предприятия, управителите на инфраструктури и управителите на гари вземат необходимите мерки в областта, за която отговарят, и ги приспособяват към нивото на сигурност, определено от публичните власти за обезпечаване на личната сигурност на пътниците в железопътните гари и във влаковете и за управление на рисковете. Те си сътрудничат и обменят информация относно най-добрите практики за предотвратяване на действия, които могат да понижат нивото на сигурност.

Член 28

Жалби

1. Всяко железопътно предприятие и управител на гара, обслужващи средно повече от 10 000 пътници дневно за година, създават механизъм за разглеждане на жалбите относно правата и задълженията, обхванати в настоящия регламент, в своите области на отговорност. Те разгласяват широко сред пътниците своите данни за контакт и работния си език или езици. Този механизъм не се прилага за целите на глава III.
2. Пътниците могат да подадат жалба до всяко железопътно предприятие или управител на гара съобразно съответните им области на отговорност съгласно механизмите, посочени в параграф 1. Такава жалба се подава в срок от три месеца от инцидента, за който се отнася. В срок от един месец от получаването на жалбата адресатът дава мотивиран отговор или, в обосновани случаи, информира пътника, че последният ще получи отговор в рамките на период до три месеца от датата на получаване на жалбата. Железопътните предприятия и управителите на гари съхраняват данните, необходими за оценка на жалбата, за цялата продължителност на процедурата по разглеждане на жалбата, включително процедурите по разглеждане на жалби, посочени в членове 33 и 34, и предоставя посочените данни на националните правоприлагащи органи при поискване.

3. До информацията за процедурата по разглеждане на жалби се осигурява публичен достъп, включително за лицата с увреждания и за лицата с намалена подвижност. Тази информация се предоставя при поискване най-малко на официалния език или езици на държавата членка, в която железопътното предприятие извършва дейност.
4. В доклада, посочен в член 29, параграф 2, железопътното предприятие публикува броя и видовете получени жалби и обработени жалби, времето за отговор, както и мерките, взети за подобряване на положението.

Член 29

Стандарти за качество на услугите

1. Железопътните предприятия определят стандарти за качество и въвеждат система за управление на качеството с оглед поддържане на качеството на услугите. Стандартите за качество на услугите трябва да обхванат най-малко областите, изброени в приложение III.
2. Железопътните предприятия сами следят за изпълнението на тези стандарти за качество. До 30 юни 2023 г., и на всеки две години след това, те публикуват доклад относно качеството на предоставяните от тях услуги на своя уебсайт. Тези доклади се публикуват също и на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз.

3. Управителите на гари определят стандарти за качество на услугите въз основа на съответните показатели, изброени в приложение III. Те следят за изпълнението на тези стандарти за качество и предоставят достъп до информацията за изпълнението на стандартите на националните публични органи при поискване.

Глава VII

Информация и контрол по прилагане

Член 30

Информирание на пътниците за техните права

1. При продажба на билети за пътувания с железниците железопътните предприятия, управителите на гари, продавачите на билети и туроператорите информират пътниците за техните права и задължения съгласно настоящия регламент. С оглед спазването на изискването за предоставяне на информация те могат да използват обобщение на разпоредбите на настоящия регламент, подготвено и предоставено им от Комисията на всички официални езици на Съюза. Те предоставят посочената информация на хартиен носител или в електронен формат, или по всякакъв друг начин, включително в достъпни формати в съответствие с разпоредбите на Директива (ЕС) 2019/882 и Регламент (ЕС) № 1300/2014. Те посочват и къде може да се получи такава информация в случай на отмяна, пропусната връзка или голямо закъснение.

2. Железопътните предприятия и управителите на гари информират пътниците по подходящ начин, включително в достъпни формати в съответствие с разпоредбите на Директива (ЕС) 2019/882 и Регламент (ЕС) № 1300/2014, на гарата, във влака и на своя уебсайт, за техните права и задължения съгласно настоящия регламент и за данните за контакт на органа или органите, определени от държавите членки по реда на член 31.

Член 31

Определяне на националните правоприлагащи органи

1. Всяка държава членка определя орган или органи, отговорни за контрола по прилагането на настоящия регламент. Всеки орган предприема необходимите мерки за осигуряване зачитането на правата на пътниците.
2. По отношение на организацията си, решенията за финансиране, правната си структура и вземането на решения, всеки орган е независим от управителите на инфраструктури, таксуващите органи, разпределящите органи и от железопътните предприятия.
3. Държавите членки информират Комисията относно органа или органите, определени по реда на настоящия член, и неговите или техните съответни отговорности. Комисията и определените органи публикуват тази информация на своите уебсайтове.

4. Задълженията за привеждане в изпълнение по отношение на управителите на гари и управителите на инфраструктура, предвидени в настоящата глава, не се прилагат за Кипър или Малта, доколкото на съответните им територии няма установена железопътна система, и по отношение на железопътните предприятия, доколкото няма железопътни предприятия, лицензирани от лицензиращ орган, определен от Кипър или Малта в съответствие с член 2, параграф 1.

Член 32

Задачи по контрол на прилагането

1. Националните контролни органи внимателно следят за съответствието с настоящия регламент, включително с регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014, доколкото има позовавания на тях в настоящия регламент, и вземат необходимите мерки, за да гарантират, че правата на пътниците се спазват.
2. За целите на параграф 1, железопътните предприятия, управителите на гари, управителите на инфраструктура, продавачите на билети и туроператорите предоставят на националните контролни органи съответните документи и информация по тяхно искане без неоправдано забавяне и във всеки случай в срок от един месец, считано от датата на получаване на искането. При сложни случаи националният контролен орган може да удължи този срок до не повече от три месеца от получаване на искането. При изпълнението на своите функции националните контролни органи вземат предвид информацията, която им е предоставена от органа, определен съгласно член 33 да разглежда жалби, ако това е различен орган. Те могат също така да вземат решения относно действията за контрол по прилагането въз основа на индивидуални жалби, предавани от такъв орган.

3. На всеки две години националните контролни органи публикуват доклади със статистически данни за дейността си, включително за наложените санкции, до 30 юни на следващата календарна година. Тези доклади се публикуват и на уебсайта на Агенцията за железопътен транспорт на Европейския съюз.
4. Железопътните предприятия предоставят своите данни за контакт на националния контролен орган или органи в държавите членки, в които извършват дейност.

Член 33

Разглеждане на жалби от национални контролни органи и други органи

1. Без да се засягат правата на потребителите да търсят алтернативна правна защита съгласно Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета¹, ако подадената от пътник жалба съгласно член 28 до железопътното предприятие или управителя на гара бъде отхвърлена, пътникът може да подаде жалба до националния контролен орган, или до всеки друг орган, определен съгласно параграф 2 от настоящия член, в срок от три месеца от получаване на информацията, че първоначалната жалба е била отхвърлена. Ако не бъде получен отговор в срок от три месеца от подаването на първоначалната жалба, пътникът има право да подаде жалба до националния контролен орган, или до всеки друг орган, определен съгласно параграф 2. Когато е необходимо, този орган информира жалбоподателя за правото му да подаде жалба до органите за алтернативно решаване на спорове в търсене на индивидуална правна защита.

¹ Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63).

2. Всеки пътник може да подаде жалба относно предполагаемо нарушение на настоящия регламент или до националния контролен орган, или до всеки друг орган, определен за тази цел от държавата членка.
3. Националният контролен орган или друг орган, определен съгласно параграф 2, потвърждава получаването на жалбата в срок от две седмици, след като я получи. Процедурата по разглеждането на жалби отнема най-много три месеца, считано от датата на откриване на досието по жалбата. В сложни случаи същият орган може да удължи посочения срок на шест месеца. В такъв случай той информира пътника за причините за удължаването и за очакваното време, което е необходимо за приключване на процедурата. Само тези дела, които включват правни процедури, могат да отнемат повече от шест месеца. Когато същият орган е и орган за алтернативно решаване на спорове по смисъла на Директива 2013/11/ЕС, определените в посочената директива срокове имат предимство.

Процедурата по разглеждането на жалби трябва да е достъпна за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

4. Жалбите на пътници във връзка с инцидент, в който е замесено железопътно предприятие, се разглеждат от националният контролен орган или друг орган, определен съгласно параграф 2, на държавата членка, издала лиценз на въпросното предприятие.

5. Когато дадена жалба се отнася за предполагаеми нарушения от страна на управители на гари или на инфраструктура, жалбата се разглежда от националният контролен орган или друг орган, определен съгласно параграф 2, на държавата членка, на чиято територия е възникнал инцидентът.
6. В рамките на сътрудничеството съгласно член 34 националните контролни органи могат да се отклоняват от параграфи 4 или 5 от настоящия член, или и от двата параграфа, когато по основателни причини, свързани по-специално с езика или местопребиваването, това е в интерес на пътника.

Член 34

Обмен на информация и трансгранично сътрудничество между националните правоприлагащи органи

1. Когато са определени различни органи съгласно членове 31 и 33, се създават механизми за докладване с оглед да се осигури обменът на информация между тях, в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679, за да се подпомогне националният контролен орган да изпълнява своите задачи за надзор и контрол по прилагането, и то така че органът за разглеждане на жалби, определен съгласно член 33, да може да събере нужната информация за проучване на отделните жалби.

2. Националните контролни органи обменят информация помежду си относно своята работа и принципите и практиките на вземане на решения с цел координация. Комисията ги подкрепя в посочената дейност.
3. В сложни случаи, като тези, включващи например множество жалби или оператори, трансгранично пътуване или произшествия на територията на държава членка, различна от издалата лиценз на предприятието, и по-специално когато не е ясно кой национален контролен орган е компетентен, или когато това би улеснило или ускорило решението по жалбата, националните контролни органи си сътрудничат, за да определят водещ орган, който да служи като единно звено за контакт за пътниците. Всички участващи национални контролни органи си сътрудничат, за да улеснят решението по жалбата, включително чрез обмен на информация, съдействие за езиковия превод на документи и предоставяне на информация относно обстоятелствата по инцидентите. На пътниците се съобщава кой орган действа като водещ.

Глава VIII

Заключителни разпоредби

Член 35

Санкции

1. Държавите членки установяват правилата относно санкциите, приложими при нарушения на настоящия регламент, и вземат всички необходими мерки, за да гарантират тяхното прилагане. Предвидените санкции са ефективни, пропорционални и възпиращи. Държавите членки съобщават на Комисията тези правила и мерки и незабавно нотифицират всяко следващо изменение, свързано с тях.
2. Съгласно рамката за сътрудничество, посочена в член 34, националният контролен орган, който е компетентен за целите на прилагането на член 33, параграфи 4 или 5, разследва по искане на разглеждащия жалбата национален контролен орган установени от последния нарушения на настоящия регламент и при необходимост налага санкции.

Член 36

Делегирани актове

На Комисията се предоставя правомощието да приема делегирани актове в съответствие с член 37 за изменение на настоящия регламент, с цел да:

- а) коригира финансовата стойност, посочена в член 15, параграф 2, за да вземе предвид хармонизирания индекс на потребителските цени в ЕС, от който се изключват енергията и непреработените храни, публикуван от Комисията (Евростат);
- б) изменя приложение I, за да вземе предвид измененията на Единните правила относно Договора за международен железопътен превоз на пътници и багаж (CIV), изложени в допълнение А към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF).

Член 37

Упражняване на делегираните правомощия

1. Правомощието да приема делегирани актове се предоставя на Комисията при спазване на предвидените в настоящия член условия.

2. Правомощието да приема делегирани актове, посочено в член 36, се предоставя на Комисията за срок от пет години, считано от ... [датата на влизане в сила на настоящия регламент]. Комисията изготвя доклад относно делегирането на правомощия не по-късно от девет месеца преди изтичането на петгодишния срок. Делегирането на правомощия се продължава мълчаливо за срокове с еднаква продължителност, освен ако Европейският парламент или Съветът не възразят срещу подобно продължаване не по-късно от три месеца преди изтичането на всеки срок.
3. Делегирането на правомощия, посочено в член 36, може да бъде оттеглено по всяко време от Европейския парламент или от Съвета. С решението за оттегляне се прекратява посоченото в него делегиране на правомощия. Решението поражда действие в деня след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз* или на по-късна дата, посочена в решението. То не засяга действителността на делегираните актове, които вече са в сила.
4. Преди приемането на делегиран акт Комисията се консултира с експерти, определени от всяка държава членка в съответствие с принципите, залегнали в Междуетноститутуционалното споразумение от 13 април за по-добро законотворчество 2016 г.
5. Веднага след като приеме делегиран акт, Комисията нотифицира акта едновременно на Европейския парламент и на Съвета.

6. Делегиран акт, приет съгласно член 36, влиза в сила единствено ако нито Европейският парламент, нито Съветът са представили възражения в срок от два месеца след нотифицирането на същия акт на Европейския парламент и Съвета или ако преди изтичането на този срок и Европейският парламент, и Съветът са уведомили Комисията, че няма да представят възражения. Посоченият срок може да се удължи с два месеца по инициатива на Европейския парламент или на Съвета.

Член 38

Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитет. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.
2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

Член 39

Доклад

До ... [пет години след приемането на настоящия регламент], Комисията докладва на Европейския парламент и на Съвета относно прилагането и резултатите от настоящия регламент.

Докладът се основава на информация, която се предоставя съгласно настоящия регламент.
При нужда докладът се придружава от подходящи предложения.

Член 40

Отмяна

Регламент (ЕО) № 1371/2007 се отменя, считано от ... [24 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент].

Позоваванията на отменения регламент се считат за позовавания на настоящия регламент и се четат съгласно таблицата на съответствието в приложение IV.

Член 41

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Прилага се от ... [24 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент]

Член 6, параграф 4 обаче се прилага от... [48 месеца след датата на влизане в сила на настоящия регламент].

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави членки.

Съставено в ... на

За Европейския парламент

Председател

За Съвета

Председател

ПРИЛОЖЕНИЕ I

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ОТ ЕДИННИТЕ ПРАВИЛА ОТНОСНО ДОГОВОРА ЗА МЕЖДУНАРОДЕН ЖЕЛЕЗОПЪТЕН ПРЕВОЗ НА ПЪТНИЦИ И БАГАЖ (CIV)

Допълнение А към Конвенцията за международни железопътни превози (COTIF)
от 9 май 1980 г., изменено с Протокола за изменение
на Конвенцията за международен железопътен превоз от 3 юни 1999 г.

ДЯЛ I ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Член 3

Определения

За целите на настоящите Единни правила понятието

- а) „превозвач“ означава договорният превозвач, с когото пътникът е сключил договора за превоз съгласно настоящите Единни правила, или следващ превозвач, който носи отговорност въз основа на този договор;

- б) „заместващ превозвач“ означава превозвач, който не е сключил договор за превоз с пътника, но на когото превозвачът по буква а) е поверил, изцяло или частично, извършването на железопътния превоз;
- в) „Общи условия на превоз“ означава условията на превозвача под формата на общи условия или тарифи в сила във всяка държава членка и които, по силата на сключения договор, са станали неразделна част от него;
- г) „превозно средство“ означава моторно превозно средство или ремарке, превозвано по повод превоза на пътници.

ДЯЛ II

СКЛЮЧВАНЕ И ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ДОГОВОРА ЗА ПРЕВОЗ

Член 6 *Договор за превоз*

1. С договора за превоз превозвачът се задължава да превози пътника, както и при нужда — багаж и транспортни средства, до местоназначението и да достави багажа и транспортните средства на местоназначението.

2. Договорът за превоз трябва да бъде установен с един или повече документи за превоз, връчени на пътника. Въпреки това, без да се нарушават разпоредбите на член 9, липсата, нередовността или изгубването на документа за превоз не засяга нито съществуването, нито валидността на договора, който остава подчинен на настоящите единни правила.
3. Документът за превоз удостоверява до доказване на противното сключването и съдържанието на договора за превоз.

Член 7

Документ за превоз

1. Общите условия на превоз определят формата и съдържанието на документите за превоз, както и езика и азбуката, на които те трябва да бъдат напечатани и попълнени.
2. В документа за превоз трябва да бъдат вписани най-малко:
 - а) превозвачът или превозвачите;
 - б) указанието, че превозът е подчинен, независимо от всякаква противоположна клауза, на настоящите единни правила; това може да бъде направено с означението CIV;
 - в) всяко друго указание, необходимо за доказване на сключването и съдържанието на договора за превоз и позволяващо на пътника да предяви правата, които произтичат от този договор.

3. Пътникът трябва да се увери при получаването на документа за превоз, че той е съставен съобразно неговите указания.
4. Документът за превоз може да бъде преотстъпван, ако не е поименен и ако пътуването не е започнало.
5. Документът за превоз може да бъде съставен под формата на електронно регистриране на данни, позволяващо преобразуването им в четими писмени знаци. Методите, използвани за регистрирането и обработката на данните, трябва да бъдат равностойни от функционална гледна точка, конкретно по отношение на доказателствената сила на документа за превоз, представляван от тези данни.

Член 8

Плащане и възстановяване на превозната цена

1. Освен ако е договорено друго между пътника и превозвача превозната цена се заплаща предварително.
2. Общите условия на превоз определят при какви условия се прилага възстановяване на превозната цена.

Член 9

Право на превоз. Отстраняване от превоз

1. От началото на пътуването пътникът трябва да бъде снабден с валиден документ за превоз, който да представи при проверка на документите за превоз. Общите условия на превоз могат да предвиждат:
 - а) че пътник, който не представи валиден документ за превоз, освен превозната цена трябва да заплати допълнителна такса;
 - б) че пътник, който откаже да заплати незабавно превозната цена или допълнителната такса, може да бъде изключен от превоза;
 - в) дали и при какви условия се прилага възстановяване на допълнителната такса.
2. Общите условия на превоз могат да предвиждат, че от превоза се изключват или от превоза могат да бъдат изключени по време на пътуването пътниците, които:
 - а) представляват опасност за сигурността и доброто функциониране на железницата или за сигурността на другите пътници,
 - б) смущават по недопустим начин другите пътници,

и че тези лица нямат право на възстановяване нито на превозната цена, нито на цената, която са заплатили за превоза на регистрирания си багаж.

Член 10

Изпълняване на административните формалности

Пътникът трябва да се съобразява с формалностите, изисквани от митниците или от други административни органи.

Член 11

Отменяне и закъснение на влак. Изпусната връзка

Превозвачът трябва да удостовери при нужда върху документа за превоз, че влакът е бил отменен или връзката изпусната.

ДЯЛ III
ПРЕВОЗ НА РЪЧЕН БАГАЖ, ЖИВОТНИ,
РЕГИСТРИРАН БАГАЖ И ТРАНСПОРТНИ СРЕДСТВА

Глава I
Общи разпоредби

Член 12

Допускани предмети и животни

1. Пътникът може да вземе със себе си леснопреносими предмети (ръчен багаж), както и живи животни в съответствие с Общите условия на превоз. От друга страна, пътникът може да вземе със себе си обемисти предмети в съответствие с особените разпоредби, съдържащи се в Общите условия на превоз. От превоза се изключват предмети и животни, които поради естеството си могат да пречат или да създават неудобство на пътниците или да причиняват вреда.
2. Пътникът може да изпраща като регистриран багаж предмети и животни в съответствие с Общите условия на превоз.

3. Превозвачът може да допуска превоз на транспортни средства във връзка с превоз на пътници в съответствие с особените разпоредби, съдържащи се в Общите условия на превоз.
4. Превозът на опасни товари под формата на ръчен багаж или регистриран багаж, както и във или върху транспортни средства, които съгласно този дял се превозват по релсов път, трябва да съответства на Правилника за международен железопътен превоз на опасни товари (RID).

Член 13

Проверка

1. В случай на сериозно предположение за нарушаване на условията за превоз превозвачът има право да провери дали превозваните предмети (ръчен багаж, регистриран багаж, транспортни средства, включително техният товар) и животни отговарят на условията за превоз, ако законите и правните норми на държавата, в която следва да се извърши проверката, не го забраняват. Пътникът трябва да бъде поканен да присъства на проверката. Ако той не се яви или ако не може да бъде намерен, превозвачът трябва да се позове на двама независими свидетели.
2. Ако се установи, че условията за превоз не са били спазени, превозвачът може да изиска от пътника да заплати разноските, произтичащи от проверката.

Член 14

Изпълняване на административните формалности

Пътникът трябва да се съобразява с формалностите, изисквани от митниците или от други административни органи при превозването във връзка с неговия превоз на предмети (ръчен багаж, регистриран багаж, транспортни средства, включително техния товар) и животни. Той трябва да присъства на прегледа на тези предмети, освен при изключение, предвидено от законите и правните норми на всяка държава.

Глава II

Ръчен багаж и животни

Член 15

Наблюдение

Наблюдението на ръчния багаж и животните, които взема със себе си, е в тежест на пътника.

Глава III

Регистриран багаж

Член 16

Изпращане на регистриран багаж

1. Договорните задължения, свързани с отправянето на регистриран багаж, трябва да бъдат установени с багажна разписка, връчена на пътника.
2. Без да се нарушават разпоредбите на член 22, липсата, нередовността или изгубването на багажната разписка не засяга нито съществуването, нито валидността на споразуменията относно отправянето на регистрирания багаж, които остават подчинени на настоящите единни правила.
3. Багажната разписка удостоверява до доказване на противното регистрирането на багажа и условията за неговия превоз.
4. До доказване на противното се предполага, че при приемането за превоз от превозвача регистрираният багаж е бил в добро видимо състояние и че броят и масата на багажа са съответствали на данните, вписани в багажната разписка.

Член 17
Багажна разписка

1. Формата и съдържанието на багажната разписка, както и езикът и азбуката, на които тя трябва да бъде напечатана и попълнена, се определят от Общите условия на превоз. Член 7, параграф 5 се прилага *mutatis mutandis*.
2. В багажната разписка трябва да бъдат вписани най-малко:
 - а) превозвачът или превозвачите;
 - б) указанието, че превозът е подчинен, независимо от всякаква противоположна клауза, на настоящите единни правила; това може да бъде направено с означението CIV;
 - в) всяко друго указание, необходимо за доказване на договорните задължения по отправянето на регистрирания багаж и позволяващо на пътника да предяви правата, които произтичат от договора за превоз.
3. Пътникът трябва да се увери при получаването на багажната разписка, че тя е издадена съгласно неговите указания.

Член 18

Регистриране и превоз

1. Освен при изключение, предвидено в Общите условия на превоз, регистрирането на багажа става само срещу представяне на документ за превоз, валиден най-малко до местоназначението на багажа. Извън това регистрирането се извършва в съответствие с разпоредбите, действащи на мястото на изпращане.
2. Ако Общите условия на превоз предвиждат, че багажът може да бъде допуснат за превоз без представяне на документ за превоз, разпоредбите на настоящите единни правила, определящи правата и задълженията на пътника по отношение на неговия регистриран багаж, се прилагат *mutatis mutandis* за изпращача на багаж.
3. Превозвачът може да отправи регистрирания багаж с друг влак или друго превозно средство и по различен маршрут спрямо тези, които ползва пътникът.

Член 19

Заплащане на цената за превоз на регистриран багаж

Освен ако е договорено друго между пътника и превозвача цената за превоз на регистриран багаж се заплаща при регистрирането.

Член 20

Маркиране на регистриран багаж

Пътникът трябва да укаже върху всеки брой регистриран багаж на добре видимо място и по достатъчно точен и ясен начин:

- а) своето име и своя адрес;
- б) местоназначението.

Член 21

Право на разпореждане с регистриран багаж

1. Ако обстоятелствата го позволяват и ако това не противоречи на митническите изисквания или на изискванията на други административни органи, пътникът може да поиска връщане на багажа на мястото на изпращане срещу предаване на багажната разписка и, когато това е предвидено в Общите условия на превоз — срещу представяне на документа за превоз.
2. Общите условия на превоз могат да предвиждат други разпоредби относно правото на разпореждане с регистриран багаж, и по-специално изменения на местоназначението и евентуалните финансови последици, които пътникът следва да понесе.

Член 22
Доставяне

1. Доставянето на регистриран багаж става срещу предаване на багажната разписка и при нужда — срещу заплащане на разноските, които обременяват пратката.

Превозвачът има правото, без да е задължен, да провери дали предявителят на разписката има право да получи доставката.
2. Към доставяне на багажа на предявителя на багажната разписка се приравняват, когато са извършени съобразно разпоредбите, действащи на местоназначението:
 - а) предаването на багажа на митническите или бариерните органи в техните експедиционни помещения или в техните складове, когато те не са под наблюдението на превозвача;
 - б) поверяването на живите животни на трето лице.
3. Предявителят на багажната разписка може да поиска доставяне на багажа на местоназначението веднага след изтичане на договореното време, както и при нужда времето, необходимо за извършваните от митническите или други административни органи операции.

4. При непредаване на багажната разписка превозвачът е задължен да достави багажа само на онзи, който представи доказателство за правото си; ако това доказателство изглежда недостатъчно, превозвачът може да изиска гаранция.
5. Багажът се доставя на местоназначението, за което е бил регистриран.
6. Предявителят на багажната разписка, на когото багажът не е доставен, може да изиска удостоверяване в багажната разписка на деня и часа, в които е поискал доставянето в съответствие с параграф 3.
7. Правоимащият може да откаже да получи багажа, ако превозвачът не изпълни искането му да пристъпи към проверка на регистрирания багаж с оглед установяването на посочена вреда.
8. Извън това доставянето на багажа се извършва съгласно разпоредбите, действащи на местоназначението.

Глава IV

Транспортни средства

Член 23

Условия за превоз

Особените разпоредби за превоз на транспортни средства, съдържащи се в Общите условия на превоз, определят конкретно условията на допускане за превоз, регистриране, натоварване и превоз, разтоварване и доставяне, както и задълженията на пътника.

Член 24

Товарно писмо

1. Договорните задължения по превоза на транспортни средства трябва да бъдат установени с товарно писмо, връчено на пътника. Товарното писмо може да бъде включено в документа за превоз на пътника.
2. Формата и съдържанието на товарното писмо, както и езикът и азбуката, на които то трябва да бъде напечатано и попълнено, се определят от особените разпоредби за превоз на транспортни средства, съдържащи се в Общите условия на превоз. Член 7, параграф 5 се прилага *mutatis mutandis*.

3. В товарното писмо трябва да бъдат вписани най-малко:
- а) превозвачът или превозвачите;
 - б) указанието, че превозът е подчинен, независимо от всякаква противоположна клауза, на настоящите единни правила; това може да бъде направено с означението CIV;
 - в) всяко друго указание, необходимо за доказване на договорните задължения по превозите на транспортни средства и позволяващо на пътника да предяви правата, които произтичат от договора за превоз.
4. Пътникът трябва да се увери при получаването на товарното писмо, че то е издадено съгласно неговите указания.

Член 25

Приложими разпоредби

Извън разпоредбите на тази глава разпоредбите на глава III относно превоза на багаж се прилагат към транспортните средства.

ДЯЛ IV

ОТГОВОРНОСТ НА ПРЕВОЗВАЧА

Глава I

Отговорност в случай на смърт или на наранявания на пътници

Член 26

Основание за отговорността

1. Превозвачът е отговорен за вредата, произтичаща от смъртта, от нараняванията или от всяко друго увреждане на физическата или психическата цялост на пътника, причинено от произшествие във връзка с железопътната експлоатация, настъпило, докато пътникът пребивава в железопътните превозни средства, докато влиза в тях или излиза от тях, независимо от използваната железопътна инфраструктура.
2. Превозвачът е освободен от тази отговорност:
 - а) ако произшествието е предизвикано от външни по отношение на железопътната експлоатация обстоятелства, които превозвачът въпреки усилията, проявено според особеностите на случая, не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати;

- б) доколкото произшествието се дължи на грешка на пътника;
 - в) ако произшествието се дължи на поведението на трето лице, което превозвачът въпреки усилиято, проявено според особеностите на случая, не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати; друго предприятие, използващо същата железопътна инфраструктура, не се смята за трето лице; правото на обратен иск не се накърнява.
3. Ако произшествието се дължи на поведението на трето лице и ако въпреки това превозвачът не е напълно освободен от своята отговорност в съответствие с параграф 2, буква в), той отговаря само в границите на настоящите единни правила и без да се накърнява правото му на евентуален обратен иск срещу третото лице.
4. Разпоредбите на настоящите единни правила не засягат отговорността, която може да тежи на превозвача за случаи, непредвидени в параграф 1.
5. Когато превоз, съставляващ предмета на един-единствен договор за превоз, се изпълнява от последователни превозвачи, в случай на смърт и на наранявания на пътници е отговорен превозвачът, задължен съгласно договора за превоз да предостави транспортната услуга, по време на която е настъпило произшествието. Ако тази услуга не е била предоставена от превозвача, а от превозвач подизпълнител, двамата превозвачи са отговорни солидарно в съответствие с настоящите единни правила.

Член 27

Обезщетяване за вреди и загуби в случай на смърт

1. В случай на смърт на пътник обезщетението за вреди и загуби включва:
 - а) необходимите разноски вследствие на смъртта, конкретно разноските по превоза на тялото и погребението;
 - б) ако смъртта не е настъпила незабавно, обезщетението за вреди и загуби, предвидено в член 28.
2. Ако поради смъртта на пътника лица, към които той по закон е имал или е щял да има в бъдеще задължение за издръжка, са лишени от издръжката си, има основание те да бъдат обезщетени за тази загуба. Искът за обезщетяване за вреди и загуби на лицата, чиято издръжка пътникът е поемал, без да е задължен за това по закон, остава подчинен на националното право.

Член 28

Обезщетяване за вреди и загуби в случай на наранявания

В случай на наранявания или на всякакво друго увреждане на физическата или психическата цялост на пътника обезщетението за вреди и загуби включва:

- а) необходимите разноски, конкретно за лечение и превоз;
- б) възстановяване на вредата, причинена било поради пълната или частичната нетрудоспособност, било поради нарастването на нуждите.

Член 29

Обезщетение за други телесни повреди

Националното право определя дали и в каква степен превозвачът трябва да заплати обезщетение за други телесни повреди извън предвидените в членове 27 и 28.

Член 30

Форма и размер на обезщетението при смърт и наранявания

1. Обезщетението за вреди и загуби, предвидено в член 27, параграф 2 и в член 28, буква б), трябва да се издължи под формата на еднократно изплатена сума. Ако националното право обаче позволява изплащане на рента, то се издължава под тази форма, когато пострадалият пътник или правоимащите, посочени в член 27, параграф 2, поискат това.
2. Размерът на обезщетението, което следва да се заплати в съответствие с параграф 1, се определя според националното право. За прилагането на настоящите единни правила обаче се определя максимална граница от 175 000 разчетни единици за всеки пътник в еднократно изплатена сума или в годишна рента, съответстваща на тази сума, в случай че националното право предвижда максимална граница в по-нисък размер.

Член 31

Други превозни средства

1. Извън параграф 2 разпоредбите за отговорността в случай на смърт и на наранявания на пътници не се прилагат по отношение на вредите, възникнали при превоз, който в съответствие с договора за превоз не е бил железопътен превоз.

2. Когато железопътните превозни средства обаче се превозват с ферибот, разпоредбите за отговорността в случай на смърт и на наранявания на пътници се прилагат по отношение на вредите, посочени в член 26, параграф 1 и член 33, параграф 1, причинени от произшествие във връзка с железопътната експлоатация, настъпило, докато пътникът пребивава в упоменатото железопътно превозно средство, докато влиза в него или излиза от него.
3. Когато поради извънредни обстоятелства железопътната експлоатация е временно прекъсната и пътниците се превозват с друго превозно средство, превозвачът е отговорен в съответствие с настоящите единни правила.

Глава II

Отговорност за неспазване на разписанието

Член 32

Отговорност при отменяне на влак, закъснение или изпусната връзка

1. Превозвачът е отговорен пред пътника за вредата, произтичаща от това, че поради отменяне на влак, закъснение или изпускане на връзка пътуването не може да продължи същия ден или че неговото продължаване не е разумно изискуемо същия ден при дадените обстоятелства. Обезщетението за вреди и загуби включва разумните разноски по настаняване, както и разумните разноски, свързани с уведомяването на лицата, очакващи пътника.

2. Превозвачът е освободен от тази отговорност, когато отменянето на влак, закъснението или изпускането на връзка се дължат на една от следните причини:
- а) външни по отношение на железопътната експлоатация обстоятелства, които превозвачът въпреки усилиято, проявено според особеностите на случая, не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати;
 - б) грешка на пътника; или
 - в) поведението на трето лице, което превозвачът въпреки усилиято, проявено според особеностите на случая, не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати; друго предприятие, използващо същата железопътна инфраструктура, не се смята за трето лице; правото на обратен иск не се накърнява.
3. Националното право определя дали и в каква степен превозвачът трябва да заплати обезщетение за вреди, различни от вредите, предвидени в параграф 1. Тази разпоредба не засяга разпоредбите на член 44.

Глава III
Отговорност за ръчния багаж, животните,
регистрация багаж и превозните средства

РАЗДЕЛ 1
РЪЧЕН БАГАЖ И ЖИВОТНИ

Член 33
Отговорност

1. В случай на смърт и на наранявания на пътници превозвачът е отговорен също за вредата, произтичаща от пълното или частичното изгубване или от повреждането на предметите, които пътникът е имал или върху себе си, или със себе си като ръчен багаж; това важи също за животните, които пътникът е взел със себе си. Член 26 се прилага *mutatis mutandis*.

2. От друга страна, превозвачът е отговорен за вредата, произтичаща от пълното или частичното изгубване или от повреждането на предметите, ръчния багаж или животните, чието наблюдение е задължение на пътника съгласно член 15, само ако тази вреда се дължи на грешка на превозвача. Другите членове от дял IV, с изключение на член 51, и от дял VI не са приложими в този случай.

Член 34

Ограничаване на обезщетенията за вреди и загуби при изгубване или повреждане на предмети

Когато превозвачът е отговорен в съответствие с член 33, параграф 1, той трябва да възстанови вредата в размер до 1400 разчетни единици за всеки пътник.

Член 35

Освобождаване от отговорност

Превозвачът не е отговорен пред пътника за вредата, произтичаща от несъобразяване на пътника с митническите изисквания или изискванията на други административни органи.

РАЗДЕЛ 2

РЕГИСТРИРАН БАГАЖ

Член 36

Основание за отговорността

1. Превозвачът е отговорен за вредата, произтичаща от пълното или частичното изгубване и от повреждането на регистриран багаж, възникнало от приемането на багажа за превоз до доставянето, както и от забавянето на доставянето.
2. Превозвачът е освободен от тази отговорност, доколкото изгубването, повреждането или забавянето на доставянето се дължат на грешка на пътника, на нареждане на последния, произтичащо от грешка на превозвача, на недостатък, присъщ на регистрирания багаж, или на обстоятелства, които превозвачът не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати.
3. Превозвачът е освободен от тази отговорност, доколкото изгубването или повреждането произтича от специфичните рискове, присъщи на един или повече от следните фактори:
 - а) липса или неизправност на опаковката;
 - б) особено естество на багажа;

- в) изпращане под формата на багажни пратки на предмети, изключени от превоза.

Член 37

Доказателствена тежест

1. В тежест на превозвача е да докаже, че изгубването, повреждането или закъснението при доставянето се дължи на един от факторите, предвидени в член 36, параграф 2.
2. Когато превозвачът установи, че изгубването или повреждането е могло да произтече предвид конкретните обстоятелства от един или повече от специфичните рискове, предвидени в член 36, параграф 3, съществува презумпцията, че то произтича именно от тях. Правоимащият обаче запазва правото да докаже, че вредата не се дължи изцяло или отчасти на един от тези рискове.

Член 38

Последователни превозвачи

Когато превоз, съставляващ предмета на един-единствен договор за превоз, се изпълнява от няколко последователни превозвачи, всеки превозвач, който приема за превоз багажа с багажната разписка или транспортното средство с товарното писмо, участва по отношение на отправянето на багажа или превоза на транспортните средства в договора за превоз съгласно клаузите в багажната разписка или в товарното писмо и поема задълженията, които произтичат от него. В този случай всеки превозвач е отговорен за изпълнението на превоза по целия маршрут до доставянето.

Член 39

Превозвач подизпълнител

1. Когато превозвачът е поверил изцяло или отчасти изпълнението на превоза на превозвач подизпълнител, било в упражняване на право, което му е признато в договора за превоз, или не, превозвачът остава въпреки това отговорен за превоза в цялост.
2. Всички разпоредби на настоящите единни правила, регламентиращи отговорността на превозвача, се прилагат също към отговорността на превозвача подизпълнител за извършения от него превоз. Членове 48 и 52 се прилагат, когато е предявен иск срещу служителите и всички други лица, към чиито услуги превозвачът подизпълнител прибегва за изпълнението на превоза.

3. Когато със специфично споразумение превозвачът поема задължения, които не му тежат по силата на настоящите единни правила, или се отказва от права, които му се дават от тези единни правила, това споразумение е без правни последици за превозвача подизпълнител, ако той не го е приел изрично и писмено. Независимо дали превозвачът подизпълнител го е приел или не, превозвачът остава обвързан със задълженията или отказите, които произтичат от това специфично споразумение.
4. Ако и доколкото превозвачът и превозвачът подизпълнител са отговорни, тяхната отговорност е солидарна.
5. Общият размер на обезщетението, дължимо от превозвача, превозвача подизпълнител, както и от техните служители и другите лица, към чиито услуги те прибегват за изпълнението на превода, не надхвърля границите, предвидени в настоящите единни правила.
6. Разпоредбите на този член не засягат правата на обратни иски, които могат да съществуват между превозвача и превозвача подизпълнител.

Член 40

Презумпция за изгубване

1. Правоимащият може, без да е необходимо да представя други доказателства, да смята един багаж за изгубен, ако той не му е бил предаден или поставен на негово разположение в срок от 14 дни след искането за доставяне, предявено в съответствие с член 22, параграф 3.

2. Когато багаж, смятан за изгубен, бъде намерен в течение на годината, която следва искането за доставяне, превозвачът трябва да уведоми правоимащия, ако неговият адрес е известен или може да бъде открит.
3. В срок от 30 дни след получаване на уведомлението, посочено в параграф 2, правоимащият може да изиска багажът да му бъде предаден. В този случай той трябва да заплати разноските по превоза на багажа от мястото на изпращане до мястото, където се извършва предаването, и да възстанови полученото обезщетение след приспадане, ако има основание, на разноските, включени в това обезщетение. Той обаче запазва правата си на обезщетение за закъснение при доставянето, предвидени в член 43.
4. Ако намереният багаж не бъде поискан в срока, предвиден в параграф 3, или ако той бъде намерен повече от една година след искането за доставяне, превозвачът се разпорежда с него съобразно законите и нормите, действащи на мястото, където се намира багажът.

Член 41

Обезщетение при изгубване

1. При пълно или частично изгубване на регистриран багаж превозвачът трябва да заплати извън всякакви други обезщетения за вреди и загуби:
 - а) ако размерът на вредата е доказан — обезщетение, равностойно на този размер, без при това то да надхвърля 80 разчетни единици на липсващ килограм брутна маса или 1200 разчетни единици на брой багаж;
 - б) ако размерът на вредата не е доказан — твърдо обезщетение от 20 разчетни единици на липсващ килограм брутна маса или 300 разчетни единици на брой багаж.

Формата на обезщетяване на липсващ килограм или на брой багаж се определя от Общите условия на превоз.

2. Превозвачът трябва да възстанови освен това цената за превоза на багажа и другите суми, изразходвани по превоза на изгубения багаж, както и вече издължените мита и акцизи.

Член 42

Обезщетение при повреждане

1. В случай на повреждане на регистриран багаж превозвачът трябва да заплати извън всякакви други обезщетения за вреди и загуби обезщетение, равностойно на обезценяването на багажа.
2. Обезщетението не надхвърля:
 - а) ако целият багаж е обезценен поради повреждането — размера, който би достигнало при пълно изгубване;
 - б) ако само част от багажа е обезценена поради повреждането — размера, който би достигнало при изгубване на обезценената част.

Член 43

Обезщетение при забавяне на доставянето

1. При забавяне на доставянето на регистриран багаж превозвачът трябва да заплати на неделен период от 24 часа, считано от предявяването на искане за доставяне, но най-много за 14 дни:
 - а) ако правоимащият докаже, че дадена вреда, включително повреждане, произтича от това — обезщетение, равностойно на размера на вредата, до максимум 0,80 разчетни единици на килограм брутна маса от багажа или 14 разчетни единици на брой багаж, доставен със закъснение;
 - б) ако правоимащият не докаже, че вредата произтича от това — твърдо обезщетение от 0,14 разчетни единици на килограм брутна маса от багажа или 2,80 разчетни единици на брой багаж, доставен със закъснение.

Формата на обезщетяване на килограм или на брой багаж се определя от Общите условия на превоз.

2. В случай на пълно изгубване на багажа обезщетението, предвидено в параграф 1, не се натрупва с обезщетението, предвидено в член 41.

3. В случай на частично изгубване на багажа обезщетението, предвидено в параграф 1, се плаща за неизгубената част.
4. В случай на повреждане на багажа, което не произтича от забавяне на доставянето, обезщетението, предвидено в параграф 1, се натрупва, ако има основание, с обезщетението, предвидено в член 42.
5. В никой случай натрупването на обезщетението, предвидено в параграф 1, с обезщетенията, предвидени в членове 41 и 42, не дава основание за заплащане на обезщетение, надхвърлящо обезщетението, дължимо при пълно изгубване на багажа.

РАЗДЕЛ 3

ПРЕВОЗНИ СРЕДСТВА

Член 44

Обезщетение при забавяне

1. При забавяне на натоварването по причина, отдавана на превозвача, или при забавяне на доставянето на транспортно средство превозвачът трябва да заплати, ако правоимащият докаже, че дадена вреда е произлязла от това, обезщетение, чийто размер не надхвърля цената на превоза.

2. Ако при забавяне на натоварването по причина, отдавана на превозвача, правоимащият се откаже от договора за превоз, цената за превоза се възстановява на правоимащия. Ако правоимащият докаже, че от това забавяне е произтекла вреда, той може да поиска също обезщетение, чийто размер не надхвърля цената на превоза.

Член 45

Обезщетение при изгубване

В случай на пълно или частично изгубване на транспортно средство обезщетението, което следва да се заплати на правоимащия за доказана вреда, се изчислява съобразно обичайната стойност на транспортното средство. Обезщетението не надхвърля 8000 разчетни единици. Ремарке със или без товар се смята за самостоятелно транспортно средство.

Член 46

Отговорност за други предмети

1. По отношение на предмети, оставени в транспортното средство или намиращи се в багажниците (например багажник или багажник за ски), закрепени здраво за транспортното средство, превозвачът е отговорен само за вреда, причинена по негова вина. Цялостното обезщетение, което следва да се заплати, не надхвърля 1400 разчетни единици.

2. По отношение на предмети, закрепени от външната страна на транспортното средство, включително багажниците, посочени в параграф 1, превозвачът е отговорен само ако се докаже, че вредата произтича от действие или бездействие, извършено от превозвача било с умисъл да се причини такава вреда, било непредпазливо и със съзнанието, че такава вреда вероятно ще произтече.

Член 47

Приложими разпоредби

Извън разпоредбите на настоящия раздел разпоредбите на раздел 2 за отговорността по отношение на багажа се прилагат за транспортните средства.

Глава IV

Обичайни разпоредби

Член 48

Изгубване на правото на ограничаване на отговорността

Ограничаването на отговорността, предвидено в настоящите единни правила, както и разпоредбите на националното право, които ограничават обезщетенията до определен размер, не се прилагат, ако се докаже, че вредата произтича от действие или бездействие, извършено от превозвача било с умисъл да се причини такава вреда, било непредпазливо и със съзнанието, че такава вреда вероятно ще произтече.

Член 49

Превръщане и лихви

1. Когато изчисляването на обезщетението предполага превръщане на суми, изразени в чуждестранни парични единици, това превръщане се извършва по курса на деня и на мястото на плащане на обезщетението.

2. Правоимащият може да поиска върху обезщетението да се начисляват лихви в размер на пет процента годишно, считано от деня на рекламацията, предвидена в член 55, или ако не е имало рекламация — от деня на предявяване на съдебния иск.
3. При обезщетенията, дължими в съответствие с членове 27 и 28 обаче, лихвите текат едва от деня, в който са възникнали фактите, послужили за определяне на размера на обезщетението, ако този ден е по-късен от деня на подаване на рекламацията или на предявяване на съдебния иск.
4. По отношение на багажа лихви се дължат само ако обезщетението надхвърля 16 разчетни единици на багажна разписка.
5. По отношение на багажа, ако правоимащият не предаде на превозвача в определения му подходящ срок подкрепящите документи, необходими за окончателното уреждане на рекламацията, лихвите не текат между изтичането на определения срок и действителното предаване на тези документи.

Член 50

Отговорност при ядрен инцидент

Превозвачът се освобождава от отговорността, която носи по силата на настоящите единни правила, когато вредата е причинена от ядрен инцидент и когато в приложение на законите и правните норми на една държава, регламентиращи отговорността в областта на атомната енергия, експлоатиращият ядрена инсталация или друго лице, което го замества, носи отговорност за тази вреда.

Член 51

Лица, за които превозвачът е отговорен

Превозвачът е отговорен за своите служители и за другите лица, към чиито услуги прибягва за изпълнението на превоза, когато тези служители или тези други лица действат в упражняване на функциите си. Управителите на железопътната инфраструктура, по която се извършва превозът, се смятат за лица, към чиито услуги превозвачът прибягва за изпълнението на превоза.

Член 52

Други иски

1. Във всички случаи, в които се прилагат настоящите единни правила, всеки иск за отговорност срещу превозвача, на каквото и да било основание, може да бъде предявен само при условията и ограниченията на тези единни правила.
2. Същото важи за всеки иск, предявен срещу служители на превозвача и други лица, за които той е отговорен съгласно член 51.

ДЯЛ V

ОТГОВОРНОСТ НА ПЪТНИКА

Член 53

Особени принципи на отговорност

Пътникът е отговорен пред превозвача за всяка вреда:

- а) произтичаща от неспазване на неговите задължения в съответствие със
 1. членове 10, 14 и 20;

2. особените разпоредби за превоз на транспортни средства, съдържащи се в
Общите условия на превоз, или

3. Правилника за международен железопътен превоз на опасни товари (RID); или

б) причинена от предметите или животните,

които взема със себе си, освен ако докаже, че вредата се дължи на обстоятелства, които той не е можел да избегне и чиито последици не е можел да предотврати, въпреки че е проявил старанието, което се изисква от съзнателен пътник. Тази разпоредба не засяга отговорността, която може да тежи на превозвача в съответствие с член 26 и член 33, параграф 1.

ДЯЛ VI

УПРАЖНЯВАНЕ НА ПРАВАТА

Член 54

Констатиране на частично изгубване или повреждане

1. Когато превозвачът открие или предположи частично изгубване или повреждане на предмет, превозван под негово наблюдение (багаж, транспортни средства), или когато правоимащият посочи такова, превозвачът трябва незабавно и по възможност в присъствие на правоимащия да състави протокол, установяващ според естеството на вредата състоянието на предмета и, доколкото е възможно, размера на вредата, причината за нея и момента, в който тя е възникнала.
2. Копие от констативния протокол трябва да бъде връчено безплатно на правоимащия.
3. Ако правоимащият не приема заключенията на констативния протокол, той може да поиска състоянието на багажа или на транспортното средство, както и причината за вредата и нейният размер да бъдат установени от експерт, назначен от страните по договора за превоз, или по съдебен ред. Процедурата се подчинява на законите и разпоредбите на държавата, в която се извършва констатирането.

Член 55
Рекламации

1. Рекламациите относно отговорността на превозвача в случай на смърт и на наранявания на пътници трябва да бъдат изпратени писмено до превозвача, срещу когото може да бъде предявен съдебният иск. При превоз, съставляващ предмета на един-единствен договор и извършен от последователни превозвачи, рекламациите могат да бъдат отправени също до първия или до последния превозвач, както и до превозвача, чието седалище или филиал, или агенция, сключила договора за превоз, се намира в държавата на местоживеене или на обичайно местожителство на пътника.
2. Другите рекламации по договора за превоз трябва да бъдат изпратени писмено до превозвача, посочен в член 56, параграфи 2 и 3.
3. Документите, които правоимащият прецени за необходимо да приложи към рекламацията, трябва да бъдат представени или в оригинали, или в копия, при нужда надлежно заверени, ако превозвачът го поиска. При уреждането на рекламацията превозвачът може да изиска връщането на документа за превоз, багажната разписка и товарното писмо.

Член 56

Превозвачи, срещу които може да бъде предявен съдебен иск

1. Съдебният иск, основан на отговорността на превозвача в случай на смърт и на наранявания на пътници, може да бъде предявен само срещу превозвач, отговорен по смисъла на член 26, параграф 5.
2. Извън параграф 4 другите съдебни иски на пътниците, основани на договора за превоз, могат да бъдат предявени само срещу първия или последния превозвач или срещу превозвача, изпълнявал частта от превоза, по време на която е възникнало обстоятелството, породило иска.
3. Когато при превози, изпълнявани от последователни превозвачи, превозвачът, който е трябвало да достави багажа или транспортното средство, е вписан с негово съгласие в багажната разписка или в товарното писмо, срещу него може да бъде предявен съдебен иск в съответствие с параграф 2, дори ако той не е получил багажа или транспортното средство.
4. Съдебният иск за възстановяване на сума, платена съгласно договора за превоз, може да бъде предявен срещу превозвача, получил тази сума, или срещу онзи, в полза на когото тя е била получена.
5. Съдебният иск може да бъде предявен срещу превозвач, различен от превозвачите, посочени в параграфи 2 и 4, когато е подаден като обратен иск или като възражение за недопустимост пред инстанцията по главен иск, основан на същия договор за превоз.

6. Доколкото настоящите единни правила се прилагат по отношение на превозвача подизпълнител, срещу него също може да бъде предявен съдебен иск.
7. Ако ищецът може да избира между няколко превозвачи, неговото право на избор се погасява от момента, в който съдебният иск бъде предявен срещу един от тях; това важи също, ако ищецът може да избира между един или повече превозвачи и превозвач подизпълнител.

Член 58

Погасяване на правото на иск в случай на смърт и наранявания

1. Всяко право на съдебен иск на правоимащия, основано на отговорността на превозвача в случай на смърт или на наранявания на пътници, се погасява, ако в срок от 12 месеца, считано от узнаването за вредата, той не сигнализира за произшествието, станало с пътника, на един от превозвачите, пред които може да бъде предявена рекламация в съответствие с член 55, параграф 1. Когато правоимащият сигнализира устно за произшествието на превозвача, последният трябва да му издаде удостоверение за това устно уведомление.
2. Правото на иск обаче не се погасява, ако:
 - а) в срока, предвиден в параграф 1, правоимащият е предявил рекламация пред един от превозвачите, посочени в член 55, параграф 1;

- б) в срока, предвиден в параграф 1, отговорният превозвач е бил уведомен по друг начин за произшествието, станало с пътника;
- в) за произшествието не е било сигнализирано или е било сигнализирано със закъснение поради обстоятелства, които не се дължат на правоимащия;
- г) правоимащият докаже, че произшествието е предизвикано от грешка на превозвача.

Член 59

Погасяване на правото на иск по превоза на багаж

1. Приемането на багажа от правоимащия погасява правото на всякакъв иск срещу превозвача, породено от договора за превоз, в случай на частично изгубване, повреждане или забавяне на доставянето.
2. Правото на иск обаче не се погасява:
 - а) в случай на частично изгубване или повреждане, ако:
 1. изгубването или повреждането е констатирано в съответствие с член 54 преди получаването на багажа от правоимащия;

2. констатацията, която е трябвало да се извърши в съответствие с член 54, не е била извършена единствено по вина на превозвача;
- б) в случай на неявна вреда, чието съществуване е установено след приемането на багажа от правоимащия, ако той:
1. поиска констатация в съответствие с член 54 веднага след откриването на вредата и най-късно в срок три дни след получаването на багажа; и
 2. докаже освен това, че вредата е възникнала между приемането на багажа за превоз от превозвача и доставянето;
- в) в случай на забавяне на доставянето, ако правоимащият е предявил в срок от двадесет и един дни правата си пред един от превозвачите, посочени в член 56, параграф 3;
- г) ако правоимащият докаже, че вредата произтича от грешка на превозвача.

Член 60

Давност

1. Исковете за обезщетяване на вреди и загуби, основани на отговорността на превозвача в случай на смърт и на наранявания на пътници, се погасяват:
 - а) за пътника — три години, считано от деня след произшествието;
 - б) за другите правоимащи — три години, считано от деня след смъртта на пътника, без при това този срок да може да превишава пет години, считано от деня след произшествието.
2. Другите иски, породени от договора за превоз, са с давност една година. Давностният срок обаче е две години, ако се отнася за иск за вреда, причинена от действие или бездействие, извършено било с умисъл да се причини такава вреда, било непредпазливо и със съзнанието, че такава вреда вероятно ще произтече.
3. Давностният срок, предвиден в параграф 2, тече за иски:
 - а) за обезщетение за пълно изгубване: от четиринадесетия ден след изтичането на срока, предвиден в член 22, параграф 3;

- б) за обезщетение за частично изгубване, повреждане или забавяне на доставянето: от деня, в който доставянето се е състояло;
- в) във всички други случаи по отношение на превоза на пътниците: от деня на изтичане на валидността на документа за превоз.

Денят, посочен като начален за давностния срок, никога не се включва в срока.

- 6. Извън тези случаи спирането и прекъсването на давностните срокове се уреждат от националното право.

ДЯЛ VII

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ ПРЕВОЗВАЧИТЕ

Член 61

Поделяне на превозната цена

- 1. Всеки превозвач е длъжен да изплати на заинтересованите превозвачи полагаемата им се част от цената на превоз, която той е събрал или която би трябвало да събере. Условиата на плащане се определят със споразумение между превозвачите.

2. Член 6, параграф 3, член 16, параграф 3 и член 25 се прилагат и за взаимоотношенията между последователни превозвачи.

Член 62

Право на обратен иск

1. Превозвачът, платил обезщетение по силата на настоящите единни правила, има право на обратен иск срещу превозвачите, участвали в превоза, съгласно следните разпоредби:
- а) превозвачът, причинил вредата, е единствено отговорен за нея;
 - б) когато вредата е причинена от няколко превозвачи, всеки от тях отговаря за причинената от него вреда; ако разграничението е невъзможно, обезщетението се разпределя между тях в съответствие с буква в);
 - в) ако не може да бъде доказано кой от превозвачите е причинил вредата, обезщетението се разпределя между всички превозвачи, участвали в превоза, с изключение на онези, които докажат, че вредата не е била причинена от тях; разпределението е пропорционално на частта от превозната цена, която се полага на всеки от превозвачите.

2. При несъстоятелност на един от тези превозвачи дължимата и неизплатена от него част се разпределя между всички други превозвачи, участвали в превоза, пропорционално на частта от превозната цена, която се полага на всеки от тях.

Член 63

Процедура при обратни иски

1. Основателността на плащането, извършено от превозвача, който предявява обратен иск в съответствие с член 62, не може да бъде оспорвана от превозвача, срещу когото е предявен обратният иск, когато обезщетението е определено по съдебен ред и когато този последен превозвач е бил надлежно призован и е можел да встъпи в процеса. Съдът, сезиран по главния иск, определя сроковете за връчване на призовката и за встъпване в процеса.
2. Превозвачът, който упражнява правото си на обратен иск, трябва да предяви в рамките на едно производство исковата си молба срещу всички превозвачи, с които не е постигнал споразумение, като в противен случай губи правото си на обратен иск срещу превозвачите, срещу които не е предявил иск.

3. Съдът се произнася с едно и също решение по всички обратни иски, по които е сезиран.
4. Превозвач, който иска да предяви правото си на обратен иск, може да сезира правораздавателните органи на държавата, на чиято територия се намира седалището на един от превозвачите, участвали в превоза, или неговият филиал, или агенцията, сключила договора за превоз.
5. Когато искът трябва да бъде предявен срещу няколко превозвачи, превозвачът, който упражнява правото на обратен иск, може да избере измежду правораздавателните органи, компетентни по смисъла на параграф 4, съда, пред който да предяви обратния си иск.
6. Обратни иски не могат да бъдат предявявани в производство по иск за обезщетение, предявен от правоимащия по договора за превоз.

Член 64

Споразумения относно обратните иски

Превозвачите са свободни да договорят помежду си разпоредби, които се отклоняват от членове 61 и 62.“.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

МИНИМАЛНА ИНФОРМАЦИЯ, КОЯТО ЗАДЪЛЖИТЕЛНО СЕ ПРЕДОСТАВЯ ОТ ЖЕЛЕЗОПЪТНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И ПРОДАВАЧИТЕ НА БИЛЕТИ

Част I: Информация преди пътуването

Общи условия, приложими към договора

Разписания и условия за най-бързо пътуване

Разписания и условия за всички налични тарифи с открояване на най-ниските тарифи

Достъпност, условия за достъп и наличие във влаковете на улеснения за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност в съответствие с Директива (ЕС) 2019/882 и регламенти (ЕС) № 454/2011 и № 1300/2014

Наличие на капацитет и условия за достъп за велосипеди

Наличие на места в първа и втора класа, както и на кушет-вагони и спални вагони

Смущения и закъснения (планирани и в реално време)

Наличие на съоръжения във влаковете, включително Wi-Fi и тоалетни, и на услуги, включително помощ, предоставяна на пътниците от персонала.

Информация преди покупката за това дали билетът или билетите представляват директен билет

Процедура за издирване на изгубен багаж

Процедури за подаване на жалби

Част II: Информация по време на пътуването

Услуги и съоръжения във влака, включително Wi-Fi

Следваща гара

Смущения и закъснения (планирани и в реално време)

Основни връзки

Информация, свързана със сигурността и безопасността

Част III: Операции, свързани със системите за резервация:

Искания за предоставяне на железопътни транспортни услуги, включително приложими тарифи

Искания за резервация на железопътни транспортни услуги

Искания за частично или пълно отменяне на резервация

ПРИЛОЖЕНИЕ III

МИНИМАЛНИ СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА УСЛУГИТЕ

Информация и билети

Точност на транспортните услуги и общи принципи за преодоляване на смущенията на услугите

Закъснения

- i) общо средно закъснение на услугите като процент по категории услуги (на далечни разстояния, регионални и градски/крайградски);
- ii) процент на закъсненията, причинени от обстоятелствата, посочени в член 19, параграф 10;
- iii) процент на услугите със закъснение при заминаване;
- iv) процент на услугите със закъснение при пристигане;
 - процент на закъсненията с по-малко от 60 минути;
 - процент на закъсненията в интервала 60-119 минути;
 - процент на закъсненията със 120 минути и повече;

Отменяне на транспортните услуги

- i) процент на отменените услуги по категории услуги (международни, вътрешни на далечни разстояния, регионални и градски/крайградски);
- ii) процент на отменените услуги по категории услуги (международни, вътрешни на далечни разстояния, регионални и градски/крайградски), причинени от обстоятелствата, посочени в член 19, параграф 10.

Чистота на подвижния състав и гаровите съоръжения (качество на въздуха и регулиране на температурата във вагоните, хигиена на санитарните възли и т.н.)

Проучване на удовлетвореността на потребителите

Разглеждане на жалбите, възстановяване на суми и обезщетяване за неизпълнение на стандартите за качество на услугите

Помощ, предоставена на лица с увреждания и лица с намалена подвижност, и обсъждания относно тази помощ с представителни организации и по целесъобразност с представители на лица с увреждания и лица с намалена подвижност

ПРИЛОЖЕНИЕ IV

ТАБЛИЦА НА СЪОТВЕТСТИЕТО

Регламент (ЕО) № 1371/2007	Настоящият регламент
Член 1	Член 1
Член 1, буква а)	Член 1, буква а)
Член 1, буква б)	Член 1, буква б)
-	Член 1, буква в)
Член 1, буква в)	Член 1, буква г)
-	Член 1, буква д)
Член 1, буква г)	Член 1, буква е)
Член 1, буква д)	Член 1, буква ж)
-	Член 1, буква з)
Член 1, буква е)	Член, буква и)
Член 2	Член 2
Член 2, параграф 1	Член 2, параграф 1
Член 2, параграф 2	-
Член 2, параграф 3	-
Член 2, параграф 4	-
Член 2, параграф 5	Член 2, параграф 6, буква а) и параграф 8
Член 2, параграф 6	Член 2, параграф 6, буква б)
Член 2, параграф 7	Член 2, параграф 7

Регламент (ЕО) № 1371/2007	Настоящият регламент
-	Член 2, параграф 2
-	Член 2, параграф 3
-	Член 2, параграф 4
-	Член 2, параграф 5
Член 3	Член 3
Член 3, точка 1	Член 3, точка 1
Член 3, точки 2, 3	-
Член 3, точка 4	Член 3, точка 2
Член 3, точка 5	Член 3, точка 3
Член 3, точка 6	Член 3, точка 4
Член 3, точка 7	Член 3, точка 5
Член 3, точка 8	Член 3, точка 6
-	Член 3, точка 7
Член 3, точка 9	Член 3, точка 8
Член 3, точка 10	Член 3, точка 9
-	Член 3, точка 10
-	Член 3, точка 11
Член 3, точка 11	Член 3, точка 12
-	Член 3, точка 13
-	Член 3, точка 14
-	Член 3, точка 15
-	Член 3, точка 16
Член 3, точка 12	Член 3, точка 17
-	Член 3, точка 18

Регламент (ЕО) № 1371/2007	Настоящият регламент
Член 3, точка 13	Член 3, точка 19
-	Член 3, точка 20
Член 3, точка 15	Член 3, точка 21
-	Член 3, точка 22
Член 4	Член 4
-	Член 5
Член 5	Член 6
Член 6	Член 7
Член 7	Член 8
Член 8	Член 9
-	Член 10
Член 9	Член 11
-	Член 12
Член 11	Член 13
Член 12	Член 14
Член 13	Член 15
Член 14	Член 16
Член 15	Член 17
Член 16	Член 18
-	Член 18, параграфи 2, 3, 4, 5, 6 и 7

Регламент (ЕО) № 1371/2007	Настоящият регламент
Член 17, параграф 1	Член 19, параграфи 1, 2, 3 и 4
-	Член 19, параграфи 5 и 6
Член 17, параграф 2	Член 19, параграф 7
Член 17, параграф 3	Член 19, параграф 8
Член 17, параграф 4	Член 19, параграф 9
-	Член 19, параграф 10
Член 18	Член 20
-	Член 20, параграф 6
Член 19	Член 21
Член 20	Член 22
Член 21, параграф 1	-
Член 21, параграф 2	Член 23, параграф 1, буква ж)
Член 22, член 23	Член 23
Член 22, параграф 2	-
Член 24	Член 24
Член 25	Член 25, параграфи 1, 2, 3
-	Член 26
Член 26	Член 27
Член 27	Член 28
-	Член 28, параграф 3
Член 27, параграф 3	Член 28, параграф 4
Член 28	Член 29
Член 29	Член 30

Регламент (ЕО) № 1371/2007	Настоящият регламент
Член 30	Член 31
-	Член 32, 33
Член 31	Член 34
-	Член 34, параграфи 1, 3
Член 32	Член 35
-	Член 35, параграф 2
Член 33	-
Член 34	Член 36
Член 35	Член 38
-	Член 37
Член 36	Член 39
-	Член 40
Член 37	Член 41
Приложение I	Приложение I
Приложение II	Приложение II
Приложение III	Приложение III
-	Приложение IV
