

Bruxelles, 14. siječnja 2020.
(OR. en)

5176/20

**Međuinstitucijski predmet:
2017/0237(COD)**

**TRANS 14
CONSOM 5
CODEC 20**

ISHOD POSTUPAKA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Delegacije
Br. preth. dok.:	ST 14047/19 + COR 1
Br. dok. Kom.:	ST 12442/17 + ADD 1
Predmet:	Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu – ishod postupka

Za delegacije se u prilogu nalazi opći pristup o navedenom Prijedlogu kako ga je 2. prosinca 2019. donijelo Vijeće za promet, telekomunikacije i energetiku (TTE), uključujući uvodne izjave koje je uskladila Radna skupina za kopneni promet.

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENT I VIJEĆA

o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

(preinaka)

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija²,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Potreban je veći broj izmjena Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća³.
Radi jasnoće tu bi uredbu trebalo preinačiti.

¹ SL C , , str. .

² SL C , , str. .

³ Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

- (2) U okviru zajedničke prometne politike važno je štititi korisnička prava putnika u željezničkom prometu i poboljšati kakvoću i učinkovitost putničkih usluga u željezničkom prijevozu kako bi se pomoglo povećanju udjela željezničkog prijevoza u odnosu na druge načine prijevoza.
- (3) Unatoč znatnom napretku u zaštiti potrošača u Uniji potrebna su daljnja poboljšanja u zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu.
- (4) Kako je putnik u željezničkom prijevozu slabija strana ugovora o prijevozu, u tom se smislu moraju štititi njegova prava.
- (5) Priznavanjem istih prava putnicima u željezničkom prijevozu na međunarodnim i domaćim putovanjima [...] **nastoji se** podignuti razinu zaštite potrošača u Uniji, osigurati jednake uvjete za željezničke prijevoznike i zajamčiti jednaku razinu prava putnika.
- (6) Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od prijevoza na dugim relacijama. Stoga bi države članice trebale moći izuzeti usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika, **kao i takve prekogranične usluge**, [...] u Uniji od nekih odredaba o pravima putnika.
- (7) Cilj je ove Uredbe poboljšanje usluga željezničkog prijevoza putnika u Uniji. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća za usluge u područjima u kojima se značajan dio usluge izvodi izvan **Unije** [...].
- (7a) **Nadalje, kako bi se omogućio neometan prijelaz s okvira utvrđenog na temelju Uredbe (EZ) br. 1371/2007 na okvir u skladu s ovom Uredbom, trebalo bi postupno ukinuti prethodna nacionalna izuzeća kako bi se zadržala potrebna pravna sigurnost i kontinuitet.**

- (8) [...] Izuzeća [...] **koja se odnose na [...]** korištenje uslugama željezničkog prijevoza od strane osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću **trebala bi se postupno ukinuti u određenim domaćim uslugama koje su prethodno bile izuzete na nacionalnoj razini.** Nadalje, izuzeća se ne bi trebala primjenjivati na prava onih koji žele kupiti karte za putovanje vlakom da to učine bez nepotrebnih poteškoća, niti na odredbe o obvezi željezničkih prijevoznika u odnosu na putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da željeznički prijevoznici budu odgovarajuće osigurani te na zahtjev da ti prijevoznici poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči osobna sigurnost putnika na kolodvorima i u vlakovima te na zahtjev da upravljaju rizikom.
- (8a) **Ako postoji nekoliko upravitelja kolodvora odgovornih za jedan kolodvor, države članice trebale bi moći odrediti tijelo zaduženo za odgovornosti iz ove Uredbe.**
- (10) Detaljniji zahtjevi u vezi s pružanjem putničkih informacija utvrđeni su u tehničkim specifikacijama za interoperabilnost (TSI-jima) iz Uredbe Komisije (EU) br. 454/2011⁴.
- (11) Osnaživanje prava putnika u željezničkom prometu mora se temeljiti na postojećem međunarodnom pravu, sadržanom u Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. (Protokol iz 1999.). Međutim, poželjno je da se područje primjene ove Uredbe proširi tako da se štite ne samo putnici u međunarodnom prijevozu, nego i putnici u domaćem prijevozu. Unija je pristupila COTIF-u 23. veljače 2013.

⁴ Uredba Komisije (EU) br. 454/2011 od 5. svibnja 2011. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s podsustavom „telematskih aplikacija za putnički promet” transeuropskog željezničkog sustava (SL L 123, 12.5.2011., str. 11.).

- (12) **Države članice trebale bi zabraniti diskriminaciju na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana željezničkog prijevoznika, prodavatelja karata ili organizatora putovanja unutar Unije. Međutim, socijalne tarife ne bi trebale biti zabranjene ako su razmjerne i neovisne o državljanstvu dotičnog putnika. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja slobodni su odrediti svoju trgovačku praksu, uključujući posebne ponude i promicanje određenih prodajnih kanala. [...]** U svjetlu razvoja internetskih platformi za prodaju putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi posvetiti posebnu pažnju sprečavanju diskriminacije pri pristupu internetskim platformama ili kupovanju karata. [...]
- (13) Sve veća popularnost biciklizma diljem Unije utječe na opću mobilnost i turizam. Povećanjem udjela željeznice i bicikala u ukupnom prijevozu smanjuje se utjecaj prometa na okoliš. Stoga bi željeznički prijevoznici trebali olakšati kombinaciju putovanja biciklom i željeznicom koliko je god to moguće, posebice dopuštanjem prijevoza bicikala vlakom.
- (13a) **Prava i obveze u pogledu prijevoza bicikala na vlakovima trebali bi se primjenjivati na bicikle koji se mogu odmah voziti prije i poslije putovanja vlakom. Prijevoz bicikala u paketima i vrećama, kad je to primjenjivo, obuhvaćen je odredbama ove Uredbe koje se odnose na prtljagu.**

- (13b) Prava korisnika usluga u željezničkom prijevozu uključuju dobivanje informacija o usluzi, kako prije tako i tijekom putovanja. Kad god je to moguće, željeznički prijevoznici [...] trebali bi te informacije dati unaprijed i što je prije moguće. **Prodavatelji karata trebali bi dostaviti relevantne informacije prije putovanja.** Te bi se informacije trebale pružiti u pristupačnim formatima osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću.
- (13c) **Prodavatelji karata znatno se razlikuju po veličini, od mikropoduzeća do velikih poduzeća, te neki od njih nude svoje usluge isključivo na prodajnom mjestu, a neki putem interneta. Stoga bi obveza pružanja informacija o putovanju putnicima trebala biti razmjerna kapacitetu prodavatelja karata.**
- (14) [...]
- (14a) **Jedinstvenim kartama putnicima se omogućuje neometano putovanje te bi stoga trebalo uložiti razumne napore kako bi se takve karte nudile za domaće, međunarodne, gradske, prigradske i regionalne usluge, uključujući i željezničke usluge koje su izuzete u ovoj Uredbi. Za izračun razdoblja kašnjenja za naknade u vezi s takvim željezničkim uslugama trebalo bi biti moguće isključiti kašnjenja u dijelovima putovanja koji su izvan područja primjene ove Uredbe.**
- (14aa) **Što se tiče usluga koje pruža isti željeznički prijevoznik, prijelaz putnika u željezničkom prijevozu iz jedne usluge u drugu trebalo bi olakšati izdavanjem jedinstvenih karata jer komercijalni sporazumi između željezničkih prijevoznika nisu potrebni.**
- (14ab) **Putnici bi trebali biti jasno obaviješteni o tome jesu li karte koje željeznički prijevoznik prodaje u jedinstvenoj komercijalnoj transakciji jedinstvene karte. Ako putnici nisu ispravno obaviješteni, željeznički prijevoznik trebao bi biti odgovoran kao da se radi o jedinstvenim kartama.**

- (14b) **Trebalo bi promicati ponudu jedinstvenih karata. Međutim, točne informacije o željezničkoj usluzi ključne su i kada putnici kupuju karte od prodavatelja karata ili organizatora putovanja. Ako prodavatelji karata ili organizatori putovanja prodaju odvojene karte u paketu, trebali bi jasno obavijestiti putnika da se tim kartama ne pruža jednaka razina zaštite kao jedinstvenim kartama. U slučaju da karte nisu jedinstvene karte, a prodavatelji karata ili organizatori putovanja ne ispoštuju navedeni uvjet, trebali bi snositi razmjernu odgovornost, koja nadilazi povrat troškova karata.**
- (15) U svjetlu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile mogućnosti željezničkog prijevoza usporedive s mogućnostima za druge građane, trebalo bi odrediti pravila o nediskriminaciji i pomoći tijekom putovanja. Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, bilo zbog invalidnosti, dobi ili bilo kojeg drugog razloga, imaju, kao i svi ostali građani, ista prava slobode kretanja i nediskriminacije. Među ostalim, posebnu pažnju trebalo bi posvetiti pružanju informacija osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću u vezi s dostupnošću željezničkih usluga, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i njihovom opremom. Kako bi se putnicima s oštećenjem osjetila pružile najbolje informacije o kašnjenjima, treba koristiti vizualne i zvučne sustave. Osobama s invaliditetom [...] trebalo bi omogućiti kupnju karata u vlaku bez dodatne naknade **ako nema pristupačnih načina za kupnju karte prije ukrcaja na vlak. Nadalje, trebala bi postojati mogućnost ograničavanja tog prava u okolnostima koje se odnose na sigurnost ili obveznu rezervaciju vlaka.** Osoblje bi trebalo biti primjereno osposobljeno za izlaženje u susret potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, posebno pri pružanju pomoći. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti prijevoza, takvim bi osobama trebalo pružiti pomoć na kolodvorima i u vlakovima **ili, ako nema osposobljenog pratećeg osoblja u vlaku i na kolodvoru, trebalo bi uložiti sve razumne napore kako bi se omogućila dostupnost putovanja vlakom.** [...]

- (15a) **Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšao pristup željezničkim uslugama, države članice trebale bi imati mogućnost zahtijevati od željezničkih prijevoznika i upravitelja kolodvora da uspostave nacionalne jedinstvene kontaktne točke za koordinaciju informacija i pomoći.**
- (16) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi uvažavati potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, usklađivanjem s TSI-jem za osobe sa smanjenom pokretljivošću. [...]
- (17) Poželjno je da se ovom Uredbom uvede sustav naknade za putnike u slučaju kašnjenja, **među ostalim u slučajevima kada je kašnjenje uzrokovano otkazivanjem usluge ili propuštanjem veze.** [...] U slučaju kašnjenja usluge prijevoza putnika, željeznički prijevoznici trebali bi putnicima pružiti naknadu na osnovi postotka cijene karte.
- (18) Željeznički prijevoznici trebali bi biti obvezni imati osiguranje ili **posjedovati odgovarajuća jamstva** [...] za svoju odgovornost prema putnicima u željezničkom prijevozu u slučaju nesreće. [...]

- (19) Povećavanje prava na naknadu i pomoć u slučaju kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja usluge, trebalo bi rezultirati većim poticajima na tržištu željezničkog prijevoza putnika, u korist putnika.
- (20) U slučaju kašnjenja putnicima bi trebalo omogućiti nastavak istog putovanja ili preusmjereno putovanje pod usporedivim uvjetima prijevoza. U tim slučajevima trebalo bi uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.
- (21) Međutim, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obvezan isplatiti naknadu ako može dokazati da je kašnjenje uzrokovano **dogadjima kao što su [...] ekstremni vremenski uvjeti ili velike prirodne katastrofe koje ugrožavaju sigurno obavljanje usluge**. Svaki takav događaj trebao bi imati obilježja izvanredne prirodne katastrofe, različite od uobičajenih sezonskih vremenskih uvjeta kao što su jesenske oluje ili redovne poplave u gradskim područjima [...]. **Nadalje, ako su kašnjenja uzrokovali putnici ili određeni postupci trećih strana, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obvezan isplatiti naknadu za kašnjenje**. Željeznički prijevoznici trebali bi dokazati da nisu mogli predvidjeti niti spriječiti kašnjenje, čak ni uz poduzimanje svih razumnih mjera, **uključujući odgovarajuće preventivno održavanje njihovih željezničkih vozila. Štrajkovi osoblja željezničkog prijevoznika te radnje ili propusti drugih željezničkih prijevoznika koji se koriste istom infrastrukturom, upravitelja infrastrukture ili upravitelja kolodvora ne bi trebali predstavljati izuzeće od odgovornosti u slučaju kašnjenja**.
- (21b) **Željezničke prijevoznike trebalo bi poticati da pojednostavne postupak kojim putnici podnose zahtjev za naknadu ili povrat troškova. Države članice posebno bi trebale imati mogućnost zahtijevati da željeznički prijevoznici prihvate zahtjeve putem određenih sredstava komunikacije, primjerice putem internetskih stranica ili mobilnih aplikacija, pod uvjetom da takvi zahtjevi nisu diskriminirajući**.
- (22) U suradnji s upraviteljima infrastrukture i upraviteljima **kolodvora** željeznički prijevoznici [...] trebali bi pripremiti planove za izvanredne situacije kako bi maksimalno smanjili utjecaj velikih poremećaja tako da se putnicima koji čekaju pruže odgovarajuće informacije i skrb.

[...]

[...]

- (25) Također je poželjno da se žrtve nesreće i njihovi uzdržavanici rasterete od kratkoročnih financijskih briga u razdoblju neposredno nakon nesreće.
- (26) U interesu je putnika u željezničkom prijevozu da se u dogovoru s tijelima javne vlasti poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči njihova osobna sigurnost na kolodvorima i u vlakovima.
- (27) Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati mogućnost da bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku **ili upraviteljima određenih kolodvora** podnesu pritužbu u pogledu **njihovih područja nadležnosti u vezi s [...]** pravima i obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe [...]. **Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi** imati pravo na odgovor u razumnom roku.
- (27a) Radi učinkovitog rješavanja pritužbi željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi imati pravo uspostaviti zajedničke službe za korisnike i mehanizme za rješavanje pritužbi.**
- (27b) Odredbe ove Uredbe ne bi trebale utjecati na prava putnika da podnesu pritužbu nacionalnom tijelu ili da traže pravnu zaštitu u okviru nacionalnih postupaka.**
- (28) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi definirati, [...] i nadzirati standarde kakvoće za usluge željezničkog prijevoza putnika, kao i upravljati tim standardima. **Željeznički prijevoznici ujedno bi trebali objaviti takve standarde.**

- (29) Kako bi osigurale visoku razinu zaštite prava potrošača u željezničkom prijevozu, države članice trebale bi imenovati nacionalna provedbena tijela radi pažljivog praćenja i provedbe ove Uredbe na nacionalnoj razini. Ta bi tijela trebala imati na raspolaganju niz različitih provedbenih mjera. Putnici bi se trebali moći žaliti tim tijelima na navodna kršenja ove Uredbe. Kako bi se osiguralo zadovoljavajuće postupanje s tim pritužbama, ta bi tijela trebala surađivati.
- (29a) Države članice koje nemaju željeznički sustav i ne planiraju ga uskoro imati snosile bi nerazmjerno i nepotrebno opterećenje kad bi podlijegale obvezama provedbe u pogledu željezničkih prijevoznika, upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture predviđenih ovom Uredbom. Stoga bi te države članice trebale biti oslobođene tih obveza.**
- (30) Obrada osobnih podataka trebala bi se obavljati u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, posebice s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća⁵.
- (31) Države članice trebale bi utvrditi sankcije za kršenje ove Uredbe te osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije, koje mogu uključivati plaćanje naknade predmetnoj osobi, moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (32) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe ne mogu dostatno ostvariti države članice, to jest razvoj željeznica Unije i uvođenje prava putnika, nego se oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.

⁵ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

- (33) Kako bi se osigurala visoka razina zaštite prava putnika, Komisiji bi u skladu s člankom 290. Ugovora o funkcioniranju Europske unije trebalo delegirati ovlasti za donošenje akata o izmjeni Priloga I. [...] [...] [...] u vezi s Jedinstvenim pravilima CIV-a [...] te za prilagođavanje **iznosa predujma u slučaju smrti putnika s obzirom na izmjene harmoniziranog indeksa potrošačkih cijena za cijeli EU** [...]. Posebno je važno da Komisija tijekom svojeg pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući ona na razini stručnjaka, te da se ta savjetovanja provedu u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.⁶ Osobito, s ciljem osiguravanja ravnopravnog sudjelovanja u pripremi delegiranih akata, Europski parlament i Vijeće primaju sve dokumente istodobno kada i stručnjaci iz država članica te njihovi stručnjaci sustavno imaju pristup sastancima stručnih skupina Komisije koji se odnose na pripremu delegiranih akata.
- (34) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezini članci 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, visoku razinu zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje. Sudovi država članica moraju primjenjivati ovu Uredbu u skladu s tim pravima i načelima,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

⁶ SL L 123, 12.5.2016., str. 1.

Poglavlje I.

Opće odredbe

Članak 1.

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila primjenjiva na željeznički prijevoz u pogledu sljedećeg:

- (a) nediskriminacije među putnicima u pogledu uvjeta prijevoza;
- (b) odgovornosti željezničkih prijevoznika i njihove obveze u pogledu osiguranja putnika i njihove prtljage;
- (c) prava putnika u slučaju nesreća sa smrtnim ishodom ili osobnom povredom ili gubitkom ili oštećenjem prtljage, koje se dogode pri korištenju uslugama željezničkog prijevoza;
- (d) prava putnika u slučaju kašnjenja ili otkazivanja;
- (e) minimalnih informacija koje treba pružiti putnicima;
- (f) nediskriminacije osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i [...] pomoći tim osobama;
- (g) definicije i nadzora standarda kakvoće usluga te upravljanja rizicima za osobnu sigurnost putnika;
- (h) rješavanja pritužbi;
- (i) općih pravila za provedbu.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na sva domaća i međunarodna putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Uniji, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu u skladu s Direktivom 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća⁷.
 - 1.a **Države članice mogu izuzeti iz područja primjene ove Uredbe, osim članaka 11. i 12., usluge koje se obavljaju isključivo zbog svojeg povijesnog značaja ili turističke vrijednosti.**
 - 1.b **Izuzeća odobrena u skladu s člankom 2. stavcima 4. i 6. Uredbe 1371/2007 prije [SL: dodati datum stupanja na snagu] ostaju na snazi do datuma isteka njihova važenja. Izuzeća odobrena u skladu s člankom 2. stavkom 5. prije [SL: dodati datum stupanja na snagu] ostaju na snazi do datuma [SL: dodati datum primjene].**
 - 1.c **Ako je država članica odobrila izuzeće za svoje usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika na temelju članka 2. stavka 4. Uredbe 1371/2007, može obnoviti to izuzeće najviše dva puta za razdoblje od najviše pet godina svaki put.**
2. Podložno stavku 4., države članice mogu iz primjene ove Uredbe izuzeti sljedeće usluge:
 - (a) usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika [...], **uključujući takve prekogranične usluge unutar Unije;**
 - (b) usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika čiji se znatan dio, uključujući barem jedno stajanje na kolodvoru prema voznom redu, obavlja izvan Unije [...].

⁷ SL L 343, 14.12.2012., str. 32.

3. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzećima odobrenima na temelju **stavaka 1.a, 1.c i [...]** 2. [...].
4. [...] **Za usluge izuzete u skladu sa stavkom 1.c [...] primjenjuju se članci 5., 10., 11. i 12., poglavlje V. te članci 27. i 28. Za usluge izuzete u skladu sa stavkom 2. točkom (a) primjenjuju se članak 5., članak 10. stavak 2., članak 10. stavak 4., članak 10. stavak 5., članak 11., članak 12., članak 20. stavak 1., članak 21., članak 27. i članak 28.**

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „željeznički prijevoznik” znači željeznički prijevoznik kako je definiran u članku 3. stavku 1. Direktive 2012/34/EU;
- (2) „upravitelj infrastrukture” znači upravitelj infrastrukture kako je definiran u članku 3. **točki 2.** Direktive 2012/34/EU;
- (3) „upravitelj kolodvora” znači organizacijsko tijelo u državi članici koje je odgovorno za upravljanje [...] **jednim ili više** željezničkih kolodvora te koje može biti upravitelj infrastrukture⁸;
- (4) „organizator putovanja” znači organizator ili prodavatelj, osim željezničkog prijevoznika, u smislu [...] **članka 3.** točaka 8. i 9. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća⁹;

⁸ ***Dodati novu uvodnu izjavu: Ako postoji nekoliko upravitelja kolodvora odgovornih za jedan kolodvor, države članice trebale bi moći odrediti tijelo zaduženo za odgovornosti iz ove Uredbe.***

⁹ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

- (5) „prodavatelj karata” znači bilo koji trgovac na malo koji se bavi uslugama željezničkog prijevoza, [...] koji prodaje karte na **temelju ugovora ili drugog aranžmana između trgovca na malo i** [...] željezničkog prijevoznika [...];
- (6) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o **željezničkom** prijevozu, koji se plaća ili koji je besplatan, između željezničkog prijevoznika [...] i putnika o pružanju jedne ili više usluga prijevoza;
- (7) „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;
- (8) „jedinstvena karta” znači jedna karta ili više njih [...] **kako je definirana u članku 3. točki 35. Direktive 2012/34/EU;**
- (9) „usluga” znači usluga željezničkog prijevoza putnika koja se obavlja među kolodvorima [...] prema voznom redu. **Njome su obuhvaćene i usluge prijevoza koje se nude za preusmjeravanje;**
- (10) „putovanje” znači prijevoz putnika od kolodvora polaska do kolodvora dolaska [...];
- (11) „usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika” znači usluge željezničkog prijevoza putnika bez prelaženja granice države članice;
- (11a) „usluga gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika **kako je definirana u članku 3. točki 6. Direktive 2012/34/EU;**
- (11b) „usluga regionalnog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika **kako je definirana u članku 3. 7. Direktive 2012/34/EU;**
- (12) „usluga međunarodnog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga međunarodnog željezničkog prijevoza putnika **kako je definirana u članku 3. stavku 5. Direktive 2012/34/EU;**

- (13) „kašnjenje” znači vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegova ili njezina stvarnog ili očekivanog dolaska na kolodvor koji je konačno odredište;
- (14) „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj vožnji koja ovlaštenom vlasniku omogućuje putovanje vlakom na određenoj ruti ili mreži tijekom određenog razdoblja;
- (15) „propuštena veza” znači situacija u kojoj je putnik propustio jednu ili više veza tijekom putovanja **vlakom, koje je prodano kao jedinstvena karta**, zbog kašnjenja ili otkazivanja jedne ili više prethodnih veza **ili zbog polaska prije planiranog vremena polaska**;
- (16) „osoba s invaliditetom” i „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači bilo koja osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom jednako kako se njime koriste drugi putnici ili čija je pokretljivost smanjena zbog dobi;
- (17) [...]

(18) [...]

(19) [...]

(20) „kolodvor” znači lokacija na željezničkoj pruzi s koje počinje, na kojoj se zaustavlja ili na kojoj završava usluga prijevoza putnika željeznicom.

Poglavlje II.

Ugovor o prijevozu, informacije i karte

Članak 4.

Ugovor o prijevozu

Sukladno odredbama ovog poglavlja, sklapanje i izvršavanje ugovora o prijevozu te pružanje informacija i karata uređuju se odredbama glava II. i III. Priloga I.

Članak 5.

Nediskriminirajući uvjeti ugovora o prijevozu¹⁰

Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, željeznički prijevoznici, [...] prodavatelji karata **ili organizatori putovanja** moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva [...] krajnjeg kupca ili poslovnog nastana željezničkog prijevoznika, [...] prodavatelja karata **ili organizatora putovanja** unutar Unije.

¹⁰ ***Dodati novu uvodnu izjavu:*** Države članice trebale bi zabraniti diskriminaciju na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana željezničkog prijevoznika, prodavatelja karata ili organizatora putovanja unutar Unije. Međutim, socijalne tarife ne bi trebale biti zabranjene ako su razmjerne i neovisne o državljanstvu dotičnog putnika. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja slobodni su odrediti svoju trgovačku praksu, uključujući posebne ponude i promicanje određenih prodajnih kanala.

Članak 6.

Bicikli

1. Putnici imaju pravo na unošenje bicikala¹¹ u vlak, **podložno ograničenjima iz stavka 3., te se prema potrebi može naplatiti [...] razumna naknada. U vlakovima u kojima je potrebna obvezna rezervacija mora biti moguće rezervirati prijevoz za bicikle.**

Ako je putnik napravio rezervaciju za bicikl i ako je prijevoz bicikla odbijen bez valjano opravdanog razloga, putnik ima pravo na preusmjeravanje ili povrat novca u skladu s člankom 16., naknadu u skladu s člankom 17. i pomoć u skladu s člankom 18. stavkom 2.

- 1.a **Ako su u vlaku dostupna predviđena mjesta za bicikle, putnici moraju smjestiti svoje bicikle na takva mjesta. Ako takva mjesta nisu dostupna, putnici [...] moraju nadzirati svoje bicikle i uložiti sve razumne napore kako bi osigurali da ne prouzroče ozljedu ili štetu [...] [...] drugim putnicima, opremi za kretanje i prtljazi te da ne ometaju željeznički promet.**

[...]

¹¹ ***Dodati novu uvodnu izjavu: (13a)*** Prava i obveze u pogledu prijevoza bicikala na vlakovima trebali bi se primjenjivati na bicikle koji se mogu odmah voziti prije i poslije putovanja vlakom. Prijevoz bicikala u paketima i vrećama, kad je to primjenjivo, obuhvaćen je odredbama ove Uredbe koje se odnose na prtljagu.

3. **Željeznički prijevoznici mogu ograničiti pravo na unošenje bicikala zbog sigurnosnih ili operativnih razloga, posebice zbog ograničenja kapaciteta tijekom vršnih sati ili ako to željezničko vozilo ne dopušta. Željeznički prijevoznici mogu ograničiti prijevoz bicikala na temelju njihove težine i dimenzija. Objavljuju svoje uvjete za prijevoz bicikala, uključujući ažurirane informacije o raspoloživosti kapaciteta, koristeći se telematskim aplikacijama iz Uredbe Komisije (EU) br. 454/2011 na svojim službenim internetskim stranicama.**
4. **Države članice mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da izrade planove o tome kako povećati i poboljšati prijevoz bicikala i druga rješenja kojima se potiče kombinirana upotreba željeznica i bicikala te da te planove redovito ažuriraju.**

Članak 7.

Zabrana oslobađanja od odgovornosti i odredaba o ograničenju obveza

1. Obveze prema putnicima koje proizlaze iz ove Uredbe ne mogu se ograničiti niti se od njih može osloboditi, posebno ne odstupanjem ili ograničavajućim odredbama u ugovoru o prijevozu.
2. Željeznički prijevoznici mogu ponuditi uvjete ugovora **o prijevozu** koji su za putnike povoljniji od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi.

Članak 8.

Obveza pružanja informacija o prekidu usluga

Željeznički prijevoznici ili, prema potrebi, nadležna tijela odgovorna za ugovor za obavljanje javnih željezničkih usluga, objavljuju na odgovarajući način, uključujući u pristupačnim formatima za osobe s invaliditetom u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Direktive (EU) 2019/882¹² i uredaba Komisije 454/2011 i 1300/2014, te prije njihove provedbe, odluke o privremenom ili trajnom prekidu usluga.

Članak 9.

Informacije o putovanju¹³

1. Željeznički prijevoznici i prodavatelji karata koji nude sklapanje ugovora o prijevozu u ime jednog ili više željezničkih prijevoznika, pružaju putniku, na zahtjev, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. u odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi dotični željeznički prijevoznik. [...]
2. Željeznički prijevoznici [...] tijekom putovanja putnicima pružaju [...] barem informacije iz Priloga II. dijela II. **Ako upravitelj kolodvora na tranzitnom kolodvoru raspolaže takvim informacijama, mora ih pružiti i putnicima.**

¹² Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.).

¹³ **Dodati novu uvodnu izjavu: Prodavatelji karata znatno se razlikuju po veličini, od mikropoduzeća do velikih poduzeća, te neki od njih nude svoje usluge isključivo na prodajnom mjestu, a neki putem interneta. Stoga bi obveza pružanja informacija o putovanju putnicima trebala biti razmjerna kapacitetu prodavatelja karata.**

3. Informacije iz stavaka 1. i 2. pružaju se u najprikladnijem obliku, **kada je to moguće na temelju informacija o putovanjima u stvarnom vremenu**, među ostalim upotrebom [...] **odgovarajućih** komunikacijskih tehnologija. Posebna pozornost posvećuje se osiguravanju toga da te informacije budu pristupačne osobama s invaliditetom u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Direktive (EU) 2019/882 i uredba Komisije br. 454/2011 i 1300/2014.
4. [...] Upravitelji infrastrukture **bez diskriminacije i nepotrebne odgode** [...] šalju željezničkim prijevoznicima i **upraviteljima kolodvora** [...] [...] podatke o **dolasku i odlasku** vlakova [...] u stvarnom vremenu. **Prodavatelji karata na zahtjev imaju pristup tim podacima u stvarnom vremenu.**

Članak 10.

Raspoloživost karata [...] i rezervacija

1. Željeznički prijevoznici i prodavatelji karata nude karte te, ako je moguće, jedinstvene karte **iz članka 10.a** i rezervacije. [...]
2. Ne dovodeći u pitanje stavke 3. i 4., željeznički prijevoznici [...] **izravno ili putem prodavatelja karata ili organizatora putovanja** [...] **prodaju** karte putnicima barem na jedan od sljedećih [...] **načina** prodaje:
 - (a) putem ureda za prodaju karata, **drugih prodajnih mjesta** ili uređaja za prodaju karata;
 - (b) telefonskom, internetskom ili nekom drugom široko dostupnom informacijskom tehnologijom;
 - (c) u vlakovima.

[...] **Nadležna tijela definirana u članku 2. točki (b) Uredbe (EZ) br. 1370/2007** mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da stave na raspolaganje karte za usluge koje se pružaju u skladu s ugovorom o pružanju javnih usluga na više od jednog [...] **načina** prodaje.

3. [...]
4. Kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili uređaj za prodaju karata, putnici moraju na kolodvoru biti obaviješteni o:
 - (a) mogućnosti kupovine karata telefonski ili Internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine;
 - (b) najbližem željezničkom kolodvoru ili mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili uređaj za prodaju karata.
5. Ako na kolodvoru polaska nema ureda za prodaju karata, [...] pristupačnog uređaja za prodaju karata **ni drugih pristupačnih načina za kupovinu karte unaprijed**, osobama s invaliditetom [...] mora biti dopušteno kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova, **osim ako se to ograniči ili odbije zbog sigurnosnih razloga ili obvezne rezervacije. Ako u vlaku nema osoblja, željeznički prijevoznik obavješćuje osobe s invaliditetom o tome trebaju li i kako kupiti kartu. Države članice mogu zahtijevati da se osobe s invaliditetom priznaju kao takve u skladu s njihovim nacionalnim pravom i praksom.**

Države članice pravo iz prvog podstavka mogu proširiti na sve putnike. Ako države članice primjenjuju tu mogućnost, o tome obavješćuju Komisiju. Europska agencija za željeznice na svojim internetskim stranicama objavljuje informacije o provedbi uredaba Komisije 1300/2014 i 454/2011.

6. [...]

Članak 10.a

Jedinstvene karte¹⁴

1. **Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja ulažu sve razumne [...] napore kako bi ponudili jedinstvene karte za usluge domaćeg i međunarodnog željezničkog prijevoza putnika, [...], a osobito za usluge koje obavlja jedan željeznički prijevoznik. Željeznički prijevoznici međusobno surađuju s ciljem pružanja što šire ponude jedinstvenih karata, i za usluge domaćeg i međunarodnog željezničkog prijevoza putnika.**
2. **Za putovanja koja uključuju jednu ili više veza putnika se prije kupovine karte ili karata obavješćuje o tome jesu li ta karta ili te karte jedinstvene karte.**

¹⁴ ***Dodati novu uvodnu izjavu: Jedinstvenim kartama putnicima se omogućuje neometano putovanje te bi stoga trebalo uložiti razumne napore kako bi se takve karte nudile za domaće, međunarodne, gradske, prigradske i regionalne usluge, uključujući i željezničke usluge koje su izuzete u ovoj Uredbi. Za izračun razdoblja kašnjenja za naknade u vezi s takvim željezničkim uslugama trebalo bi biti moguće isključiti kašnjenja u dijelovima putovanja koji su izvan područja primjene ove Uredbe.***

3. **Karta ili karte kupljene od željezničkog prijevoznika u jednoj komercijalnoj transakciji čine jedinstvenu kartu, a željeznički prijevoznik podliježe odgovornosti u skladu s člancima 16., 17. i 18. ako putnik propusti jednu ili više veza. To se ne primjenjuje ako je na karti ili kartama jasno naznačeno da karte predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu i da je putnik o tome bio obaviješten prije kupnje u skladu sa stavkom 2.**
4. **Ako su karta ili karte kupljene u jednoj komercijalnoj transakciji, a prodavatelj karata ili organizator putovanja kombinirao je karte na vlastitu inicijativu, prodavatelj karata ili organizator putovanja koji je prodao kartu ili karte odgovoran je nadoknaditi i vratiti 50 % iznosa plaćenog u toj transakciji za kartu ili karte u slučaju ako putnik propusti jednu ili više veza. To se ne primjenjuje ako je na kartama, na nekom drugom dokumentu ili elektroničkim putem, na način kojim se putniku omogućuje da naknadno upotrijebi te informacije, navedeno da karte predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu, a putnik je o tome bio obaviješten prije kupnje.**

Na temelju ovog stavka prodavatelji karata ili organizatori putovanja odgovorni su za obradu zahtjeva i mogućih pritužbi putnika. Povrat novca i naknada iz prvog podstavka isplaćuju se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Pravom iz ovog stavka ne dovodi se u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima jamči daljnja naknada za štete.

5. **Teret dokazivanja da su informacije iz ovog članka pružene snosi željeznički prijevoznik, organizator putovanja ili prodavatelj karata koji je prodao kartu ili karte.**

Poglavlje III.

Odgovornost željezničkih prijevoznika za putnike i njihovu prtljagu

Članak 11.

Odgovornost za putnike i prtljagu

U skladu s odredbama ovog poglavlja i ne dovodeći u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima jamči daljnja naknada za štete, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuju se poglavljima I., III. i IV. glave IV., glavom VI. i glavom VII. Priloga I.

Članak 12.

Osiguranje i pokrivanje odgovornosti [...]

Željeznički prijevoznik mora biti na odgovarajući način osiguran **ili posjedovati odgovarajuća jamstva pod tržišnim uvjetima da bude pokriven**, u skladu s člankom 22. Direktive 2012/34/EU [...], [...].

Članak 13.

Predujmovi

1. Ako putnik pogine ili bude ozlijeđen, željeznički prijevoznik iz članka 26. stavka 5. Priloga I., bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.
2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., predujam u slučaju smrti ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku.
3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju ove Uredbe, ali nije povratan, osim u slučajevima kada je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu.

Članak 14.

Osporavanje odgovornosti

Čak i ako željeznički prijevoznik osporava svoju odgovornost za fizičku ozljedu putnika kojeg prevozi, mora uložiti svaki razuman napor da pomogne putniku koji zahtijeva naknadu štete od trećih osoba.

Poglavlje IV.

Kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

Članak 15.

Odgovornost za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

U skladu s odredbama ovog poglavlja, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja uređena je poglavljem II. glave IV. Priloga I.

Članak 16.

Povrat novca i preusmjeravanje

1. Ako se razumno može očekivati na početku putovanja ili u slučaju propuštene veze **ili otkazivanja** [...] da će kašnjenje u dolasku na konačno odredište u okviru ugovora o prijevozu biti [...] 60 minuta **ili više**, **željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana** [...] mora odmah **ponuditi putniku** [...] da izabere jednu od sljedećih opcija i **poduzeti potrebne mjere**:
 - (a) povrat pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove puta koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove puta koje je već ostvario ako putovanje više ne služi bilo kojoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, povratnog putovanja do prvog mjesta polaska prvom prilikom. [...];
 - (b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom;
 - (c) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

2. [...] **Ako, za potrebe stavka 1. točaka (b) i (c) usporedivo preusmjeravanje [...] obavlja isti željeznički prijevoznik ili taj željeznički prijevoznik zaduži drugog prijevoznika za preusmjeravanje, time se putnika ne smije izložiti dodatnom trošku. Taj se zahtjev primjenjuje i ako preusmjeravanje uključuje upotrebu prijevoza višeg razreda ili alternativnih vrsta prijevoza. [...]** Željeznički prijevoznici moraju uložiti razumne napore da se izbjegnu dodatne veze **i da kašnjenje u ukupnom trajanju putovanja bude što je kraće moguće.** [...] Putnike se ne smije premjestiti u niži razred prijevoza, osim ako je takav prijevoz jedini dostupan način preusmjeravanja.

Ne dovodeći u pitanje prvi podstavak, željeznički prijevoznik može na zahtjev putnika pristati da putnik sklopi ugovor o prijevozu s drugim pružateljima usluga prijevoza koji omogućuju putniku da stigne na konačno odredište pod usporedivim uvjetima te da mu nadoknadi nastale troškove.

3. Pružatelji usluga preusmjeravanja posebnu pažnju moraju posvetiti omogućivanju usporedive razine pristupačnosti alternativne usluge osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. **Pružatelji usluga preusmjeravanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću mogu pružiti alternativne usluge primjerene njihovim potrebama, a koje se razlikuju od usluga ponuđenih drugim putnicima.**
4. **Naknade iz stavka 1. točke (a) i stavka 2. drugog podstavka isplaćuju se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Države članice mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da prihvate takve zahtjeve određenim sredstvima komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke.**

Članak 17.

Naknada [...]

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik [...] **ima pravo na** naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i **konačnog** odredišta koji su navedeni na [...] **karti ili jedinstvenoj karti** za koje nije dobio povrat cijene [...] u skladu s člankom 16. **Putnici imaju pravo na naknadu i u slučaju otkazivanja ili kašnjenja od 60 minuta ili više** ako dođe do preusmjeravanja u skladu s člankom 16. stavkom 1. točkom (b). U tom slučaju kašnjenje se izračunava na temelju planiranog vremena dolaska na konačno odredište u skladu s izvornom kartom ili jedinstvenom kartom i stvarnog vremena dolaska na konačno odredište. Najmanje naknade za kašnjenja su sljedeće:
 - (a) 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta;
 - (b) 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.
2. Stavak 1. primjenjuje se i na putnike koji imaju pokaz ili sezonsku kartu. Ako su kašnjenja ili otkazivanja putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte učestala, [...] **imaju pravo na** odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. U tim uvjetima navode se kriteriji za utvrđivanje kašnjenja i izračunavanje naknade. Ako se kašnjenja kraća od 60 minuta događaju više puta tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, **moгу se** [...] zbroјiti, a putnicima **se može** [...] isplatiti naknada u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama.

3. **Ne dovodeći u pitanje stavak 2.,** naknada za kašnjenje izračunava se u odnosu na punu cijenu koju je putnik stvarno platio za zakašnjenje uslugu. Ako se ugovor o prijevozu odnosi na povratno putovanje, naknada za kašnjenje, bilo u polasku ili povratku, izračunava se u odnosu **na cijenu naznačenu za tu etapu putovanja na karti. Ako nema takve naznake o cijeni pojedinačnih etapa putovanja, naknada se izračunava u odnosu** na polovinu cijene plaćene za kartu. Na isti se način cijena za zakašnjenje uslugu u okviru bilo kojeg drugog oblika ugovora o prijevozu kojim se omogućuje putovanje u nekoliko uzastopnih etapa izračunava razmjerno punoj cijeni.
4. Pri izračunavanju vremena kašnjenja, ne uzima se u obzir kašnjenje za koje željeznički prijevoznik može dokazati da se dogodilo izvan područja Unije.
- 4.a Države članice mogu zatražiti od željezničkih prijevoznika da prihvate zahtjeve za naknadu određenim sredstvima komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke.**
5. Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Naknada se može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga ako su uvjeti fleksibilni (posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta). Na zahtjev putnika naknada se isplaćuje u novcu.
6. Naknada cijene karte ne umanjuje se za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina. Željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR po karti.
7. Putnik nema nikakvo pravo na naknadu ako je o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu, ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak puta upotrebom druge usluge ili preusmjeravanje, manje od 60 minuta.

8. Putnik nema pravo na naknadu u slučaju kašnjenja, otkazivanja i propuštenih veza koji su izravno prouzročeni ili po svojoj prirodi povezani s:

- (a) okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice, kao što su ekstremni vremenski uvjeti ili velike prirodne katastrofe, koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;
- (b) putnikovoj krivnji ili
- (c) ponašanjem treće osobe koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti, kao što su samoubojstva, osobe na pruži, krađa kabla, hitni slučajevi u vlaku, aktivnosti tijela za izvršavanje zakonodavstva, sabotaza ili terorizam;

Štrajkovi osoblja željezničkog prijevoznika, radnje ili propusti drugih prijevoznika koji se koriste istom željezničkom infrastrukturom i radnje ili propusti upravitelja infrastrukture i kolodvora nisu obuhvaćeni izuzećem iz prvog podstavka ove točke.

[...]

Članak 18.

Pomoć

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku **ili otkazivanja usluge** željeznički prijevoznik [...] ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska **usluge ili zamjenske usluge**, čim im te informacije budu dostupne. **Ako prodavatelji karata i organizatori putovanja raspolažu tim informacijama, moraju ih pružiti putnicima.**
2. U slučaju bilo kakvih kašnjenja iz stavka 1., [...] od 60 minuta **ili više, ili otkazivanja usluge, željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana** putnicima [...] besplatno **nudi**:
 - (a) obroke i osvježavajuća pića, u količinama primjerenim u odnosu na vrijeme čekanja, ako su dostupni u vlaku ili na kolodvoru ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te troškove;
 - (b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće;
 - (c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.
3. Ako je usluga željezničkog prijevoza **prekinuta i** ne može se nastaviti **ili se ne može nastaviti u razumnom roku**, željeznički prijevoznici što je prije moguće putnicima [...] **nude** alternativne usluge prijevoza **i poduzimaju potrebne mjere u vezi njihove organizacije.**
4. Na zahtjev putnika, željeznički prijevoznici [...] potvrđuju da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je radi njega došlo do propuštanja veze ili da je usluga bila otkazana [...].

5. Pri primjeni stavaka 1., 2., 3. i 4. željeznički prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o osobama koje su u njihovoj pratnji.
6. [...] U slučajevima kada su planovi za izvanredne situacije uspostavljeni na temelju članka 13.a stavka 3. Direktive 2012/34/EU, željeznički prijevoznici surađuju sa upraviteljem postaje i upraviteljem infrastrukture kako bi oni bili spremni na mogućnost velikih poremećaja i dugih kašnjenja zbog kojih bi znatan broj putnika mogao ostati čekati na kolodvoru.

Članak 19.

[...]

[...]

Poglavlje V.

Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću

Članak 20.

Pravo na prijevoz

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje predstavnika [...] osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, uspostavljaju ili imaju nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti prijevoza za osobe s invaliditetom, **uključujući njihove osobne asistente priznate u skladu s nacionalnim praksama**, i osobe sa smanjenom pokretljivošću [...]. [...] **Upravitelj kolodvora i željeznički prijevoznik u tim pravilima utvrđuju koji je subjekt odgovoran za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, kako je navedeno u Uredbi Komisije (EU) br. 1300/2014.**
2. Za rezervacije i karte osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću ne zaračunavaju se dodatni troškovi. Željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne smiju odbiti rezervaciju ili izdavanje karte osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću niti smiju zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim u slučaju kada je to nužno potrebno u skladu s pravilima o pristupačnosti iz stavka 1.

Članak 21.

Informacije za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću

1. Željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću na zahtjev pružaju, među ostalim u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima u pogledu pristupačnosti iz **uredaba Komisije (EU) br. 454/2011 i br. 1300/2014** te Direktive **(EU) 2019/882**, informacije o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata, željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 20. stavka 1. i informiraju osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku.
2. Kada željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja izvršavaju odstupanje predviđeno u članku 20. stavku 2., oni na zahtjev u pisanom obliku obavješćuju osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili zahtijevanja pratnje za takvu osobu. Željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ulažu sve razumne napore da dotičnoj osobi predlože alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću.
3. **Na kolodvorima bez osoblja željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora osiguravaju da se u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 20. stavka 1. prikazuju lako dostupne informacije, među ostalim u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u uredbama Komisije (EU) 454/2011 i 1300/2014 te Direktivi (EU) 2019/882, o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću.**

Članak 22.

Pomoć na željezničkim kolodvorima i u vlaku

1. **Osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću pomaže se na sljedeći način:**

- a) **osobni asistent, priznat kao takav u skladu s nacionalnim praksama, može putovati po posebnoj cijeni i, ako je to primjenjivo, besplatno te, ako je moguće, sjediti pokraj osobe s invaliditetom.**

Ako željeznički prijevoznik zahtijeva da osoba s invaliditetom u vlaku ima pratnju u skladu s člankom 20. stavkom 2., osoba u pratnji ima pravo na besplatno putovanje i, ako je moguće, sjediti pokraj osobe s invaliditetom.

Dopušta se da ih prati pas pomagač u skladu sa svim relevantnim nacionalnim propisima;

- [...] b) **pri odlasku, prolazu ili dolasku [...] na željezničkom kolodvoru s osobljem pomoć se pruža [...] besplatno na način da se ta osoba može ukrcati na vlak, prebaciti na povezanu željezničku uslugu za koju ima kartu ili iskrcati se iz vlaka [...]. Takva pomoć dostupna je uvijek kada je na kolodvoru na dužnosti za to osposobljeno osoblje;**

- c) na kolodvorima bez osoblja željeznički prijevoznici besplatno pružaju pomoć u vlaku te tijekom ukrcavanja i iskrcavanja s vlaka u slučajevima kada je u vlaku prisutno osposobljeno osoblje;

[...] d) ako u vlaku i na kolodvoru nije prisutno **osposobljeno prateće** osoblje, [...] ulažu se svi razumni naponi da se osobama s **invaliditetom** ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogući [...] pristup putovanju vlakom.

[...]

[...]

- e) željeznički prijevoznik ulaže sve razumne napore kako bi osigurao pristup istim uslugama na vlaku koji imaju i ostali putnici ako te osobe ne mogu samostalno i sigurno pristupiti tim uslugama.

5. Pravilima iz članka 20. stavka 1. uspostavljaju se modaliteti za prava iz stavka 1.

Članak 23.

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

Članak 24.

Uvjeti pod kojima se pruža pomoć

Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću [...] **kako je navedeno u člancima 20. i 22.** u skladu sa sljedećim točkama:

- (a) pomoć se pruža pod uvjetom da **putnik ili njegov/njezin predstavnik obavijesti** željezničkog prijevoznika, upravitelja kolodvora, prodavatelja karata ili organizatora putovanja kod kojeg je karta kupljena **ili jedinstvenu kontaktnu točku iz točke (f), ako je to primjenjivo**, o potrebi **putnika** za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je takva pomoć potrebna. **Takve obavijesti prosljeđuju se svim željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora uključenima u putovanje.** Ako karta ili sezonska karta omogućuje više putovanja, dostatna je jedna obavijest ako su pružene odgovarajuće informacije o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja **i, u svakom slučaju, najmanje 48 sati prije nego što je prva takva pomoć potrebna.** **Putnik ili njegov/njezin predstavnik ulažu sve razumne napore da obavijeste o otkazivanju takvih sljedećih putovanjima najmanje 12 sati unaprijed.** [...];
- (b) željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za primitak obavijesti. **Ako prodavatelji karata ne mogu obraditi takve obavijesti, navode alternativne točke kupnje ili alternativne načine obavješćavanja;**
- (c) ako se ne dostavi obavijest u skladu s točkom (a), željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora poduzimaju sve razumne napore da pruže pomoć na način da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;

- (d) [...] upravitelj kolodvora ili druga ovlaštena osoba određuju točke [...] na kojima osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu obznaniti svoj dolazak na željeznički kolodvor i [...] zatražiti pomoć;
- (e) pomoć se pruža pod uvjetom da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna na određenom mjestu u vrijeme koje odredi željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora koji pruža takvu pomoć. Određeno vrijeme ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave. Ako nije određeno vrijeme kada osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću mora biti prisutna, ona mora biti prisutna najmanje 30 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave.
- (f) **Države članice mogu zahtijevati da upravitelji kolodvora i željeznički prijevoznici na svojem državnom području surađuju kako bi uspostavili i upotrebljavali jedinstvene kontaktne točke za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Uvjeti za funkcioniranje jedinstvenih kontaktnih točaka utvrđuju se pravilima o pristupačnosti iz članka 20. stavka 1. Te jedinstvene kontaktne točke odgovorne su za:**
- i. **zaprimanje zahtjeva za pomoć na kolodvorima;**
 - ii. **priopćavanje pojedinačnih zahtjeva za pomoć upraviteljima kolodvora i željezničkim prijevoznicima; i**
 - iii. **pružanje informacija o pristupačnosti.**

Članak 25.

**Naknada za opremu za kretanje,
[...] pomagala i pse pomagače**

1. Ako željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora prouzroče gubitak ili oštećenje **opreme za kretanje poput** invalidskih kolica ili [...] pomagala [...] **ili gubitak ili ozljedu certificiranih** pasa pomagača koji pomažu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, oni su za to odgovorni i nadoknađuju taj gubitak ili oštećenje.
2. Naknada iz stavka 1. odgovara trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene **opreme za kretanje ili pomagala. Naknada za pse pomagače iz stavka 1. odgovara trošku zamjene ili liječenja ozljede.**
3. [...] **Kada se primjenjuje stavak 1.,** željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora poduzimaju **sve** [...] razumne napore [...] da pruže **hitne** privremene zamjene [...] opreme za **kretanje** ili pomagala [...]. Osobe s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću smiju zadržati [...] **tu** privremenu zamjensku opremu ili pomagalo dok im se ne isplati naknada iz stavaka 1. i 2.

Članak 26.

Osposobljavanje osoblja

Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora moraju:

- (a) osigurati da sve osoblje [...] **koje u okviru svojih redovnih dužnosti** pruža izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću zna kako pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, uključujući osobe s psihičkim i intelektualnim oštećenjima;
- (b) pružiti osposobljavanje **i redovite tečajeve za obnovu znanja** radi podizanja svijesti o potrebama osoba s invaliditetom **i osoba sa smanjenom pokretljivošću** među svim članovima osoblja, i onog na kolodvoru **i onog u vlakovima**, koji izravno rade s putnicima. [...]

[...]

[...]

Poglavlje VI.

Sigurnost, pritužbe i kvaliteta usluge

Članak 27.

Osobna sigurnost putnika

U dogovoru s javnim tijelima, željeznički prijevoznici, upravitelji infrastrukture i upravitelji kolodvora poduzimaju odgovarajuće mjere u područjima za koja su nadležni i prilagođavaju ih razini zaštite koju određuju javna tijela kako bi osigurali osobnu sigurnost putnika na željezničkim kolodvorima i u vlakovima te kako bi upravljali rizicima. Oni surađuju i razmjenjuju informacije o najboljim praksama u pogledu sprečavanja djela kojima se može narušiti razina sigurnosti.

Članak 28.

Pritužbe

1. Svi željeznički prijevoznici [...] i upravitelji kolodvora [...] čiji je godišnji prosječni promet veći od 10 000 putnika dnevno uspostavljaju mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom za vlastita područja nadležnosti¹⁵. Putnike jasno informiraju o svojim kontaktnim podacima i radnom jeziku ili jezicima. **Taj se mehanizam ne primjenjuje na poglavlje III.**¹⁶

¹⁵ **Dodati novu uvodnu izjavu:** Radi učinkovitog rješavanja pritužbi željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi imati pravo uspostaviti zajedničke službe za korisnike i mehanizme za rješavanje pritužbi.

¹⁶ **Dodati novu uvodnu izjavu:** Odredbe ove Uredbe ne utječu na prava putnika da podnesu pritužbu nacionalnom tijelu ili da traže pravnu zaštitu u okviru nacionalnih postupaka.

2. U okviru mehanizama iz stavka 1. putnici mogu podnijeti pritužbu bilo kojem željezničkom prijevozniku [...] ili [...] upravitelju kolodvora [...] u pogledu njihovih područja nadležnosti. Pritužbe se podnose u roku od [...] tri mjeseca od događaja koji je predmet pritužbe. U roku od jednog mjeseca od zaprimanja pritužbe primatelj daje ili obrazloženi odgovor ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika **da će dobiti odgovor** [...] u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe [...]. Željeznički prijevoznici [...] i upravitelji kolodvora [...] čuvaju [...] podatke potrebne za procjenu pritužbe tijekom [...] **cjelokupnog trajanja postupka rješavanja pritužbe, uključujući postupke rješavanja pritužbe iz članaka 33. i 34.,** i na zahtjev [...] ih pružaju nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva.
3. Pojediniosti o postupanju s pritužbama moraju biti **javno** dostupne, **među ostalim** osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.
4. U [...] izvješću iz članka 29. željeznički prijevoznici objavljuju broj i vrste zaprimljenih pritužbi, riješene pritužbe, vrijeme odgovora i eventualne poduzete mjere za poboljšanje.

Članak 29.

Standardi kvalitete usluge

1. Željeznički prijevoznici [...] uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi iz Priloga III.
2. Željeznički prijevoznici [...] nadziru vlastitu uspješnost na temelju standarda kvalitete usluge. Željeznički prijevoznici [...] objavljuju izvješća o kvaliteti svojih usluga [...] **na svojim internetskim stranicama najkasnije do 30. lipnja [SL: Dodati godinu stupanja na snagu + dvije godine] i svake dvije godine nakon toga.** [...] Osim toga, ta se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.
3. **Upravitelji kolodvora uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih točaka iz Priloga III. Oni prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim javnim tijelima pružaju pristup informacijama o njoj.**

Poglavlje VII. Informiranje i provedba

Članak 30.

Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za putovanja vlakom, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja informiraju putnike o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe. Za ispunjavanje tog zahtjeva za informiranje mogu se koristiti sažetkom odredaba ove Uredbe koji je izradila Komisija na svim službenim jezicima Unije i stavila im na raspolaganje. Osim toga, oni moraju navesti obavijest na karti, u papirnatom ili elektroničkom obliku ili na bilo koji drugi način, među ostalim u pristupačnim formatima za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu sa zahtjevima iz Direktive (EU) 2019/882 i Uredbe Komisije (EU) br. 1300/2014. U toj se obavijesti navodi gdje se takve informacije mogu dobiti u slučaju otkazivanja, propuštene veze ili dugog kašnjenja. **Ako obavijest nije moguće pružiti na karti, putnike informiraju na neki drugi način.**
2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na odgovarajući način, među ostalim u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi (EU) 2019/882 i Uredbi Komisije (EU) br. 1300/2014, informiraju putnike na kolodvoru i u vlaku o njihovim pravima na temelju ove Uredbe i o kontaktima tijela koja su države članice imenovale na temelju članka 31.

Članak 31.

Imenovanje nacionalnih provedbenih tijela

Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela odgovorna za provedbu ove Uredbe. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.

U pogledu svoje organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka svako je tijelo neovisno o bilo kakvom upravitelju infrastrukture, tijelu za ubiranje pristojbi, tijelu za dodjelu kapaciteta ili željezničkom prijevozniku.

Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima imenovanim u skladu s ovim člankom i o njihovim odgovornostima.

Provedbene obveze u pogledu željezničkih prijevoznika, upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture predviđene u ovom poglavlju ne primjenjuju se na Cipar i Maltu sve dok se na njihovim državnim područjima ne uspostavi željeznički sustav.

Članak 32.

Provedbene zadaće

1. Nacionalna provedbena tijela blisko prate usklađenost s ovom Uredbom, **kao i s uredbama Komisije 454/2011 i 1300/2014 u onoj mjeri u kojoj se na te uredbe upućuje u ovoj Uredbi**, te poduzimaju mjere potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika. U tu svrhu željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i upravitelji infrastrukture tim tijelima na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije. Pri provedbi svojih funkcija ta tijela uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo imenovano na temelju članka 33. za postupanje s pritužbama ako je potonje tijelo neko drugo tijelo. Ona mogu odlučiti i o provedbenim mjerama na temelju pojedinačnih pritužbi koje im je prosljedilo takvo tijelo.
2. Nacionalna provedbena tijela objavljuju statistiku svojih aktivnosti, među ostalim o izrečenim kaznama, svake **dvije** godine i najkasnije do kraja [...] **lipnja** naredne kalendarske godine.

3. Željeznički prijevoznici dostavljaju podatke za kontakt nacionalnom provedbenom tijelu ili tijelima države članice u kojoj posluju.

Članak 33.

Rješavanje pritužbi od strane nacionalnih provedbenih tijela ili drugih imenovanih tijela

1. Ne dovodeći u pitanje prava potrošača da traže druge načine pravne zaštite na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷, nakon neuspješne pritužbe željezničkom prijevozniku [...] ili upravitelju [...] kolodvora na temelju članka 28. putnik može podnijeti pritužbu [...] tijelu **iz stavka 2. u roku od tri mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe. Ako u roku od tri mjeseca od podnošenja izvorne pritužbe nije zaprimljen odgovor, putnik ima pravo na pritužbu tijelu iz stavka 2. [...]** Prema potrebi, to tijelo obavješćuje podnositelja pritužbe o [...] njegovu ili njezinu pravu na pritužbu tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi pojedinačno ishodili pravnu zaštitu.
2. Svaki putnik može nacionalnom provedbenom tijelu ili bilo kojem drugom tijelu koje je za tu svrhu imenovala država članica uputiti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe.
3. Tijelo potvrđuje primitak pritužbe u roku od dva tjedna nakon što ju je primilo. Postupak rješavanja pritužbi traje najviše tri mjeseca **od datuma uspostavljanja spisa o pritužbi**. U složenim slučajevima tijelo može [...] produljiti to razdoblje na šest mjeseci. U takvom slučaju mora obavijestiti putnika o razlozima za to produljenje i o očekivanom roku okončanja postupka. Samo slučajevi koji uključuju sudske postupke smiju trajati dulje od šest mjeseci. Ako je tijelo istodobno i tijelo za alternativno rješavanje sporova u smislu Direktive 2013/11/EU, mjerodavni su rokovi iz te direktive.

¹⁷ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 14.).

Postupak rješavanja pritužbi mora biti pristupačan osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

4. Pritužbe putnika o incidentu u koji je umiješan željeznički prijevoznik rješava [...] tijelo, **navedeno u stavku 2.**, države članice koja je izdala dozvolu tom prijevozniku.
5. Ako se pritužba odnosi na moguća kršenja koja su počinili upravitelji kolodvora ili upravitelji infrastrukture, [...] **pritužbu rješava tijelo, navedeno u stavku 2.**, države članice na čijem se državnom području incident dogodio.
6. U okviru suradnje na temelju članka 34. [...] tijela mogu odstupiti od stavaka 4. ili 5. ako postoje opravdani razlozi, osobito u vezi s jezikom ili boravištem, u interesu putnika.

Članak 34.

Razmjena informacija i prekogranična suradnja među nacionalnim provedbenim tijelima

1. Ako su na temelju članaka 31. i 33. imenovana različita tijela, uspostavljaju se mehanizmi za izvješćivanje kako bi se osigurala razmjena informacija među njima, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679, kako bi se pomoglo nacionalnom provedbenom tijelu u izvršavanju njegovih nadzornih i provedbenih zadaća te kako bi tijelo koje rješava pritužbe imenovano na temelju članka 33. moglo prikupiti informacije koje su mu potrebne za razmatranje pojedinačnih pritužbi.
2. Nacionalna provedbena tijela razmjenjuju informacije o svojem radu i o načelima i praksama donošenja odluka radi usklađivanja. U toj im zadaći pomaže Komisija.

3. [...] U složenim slučajevima, kao što su slučajevi koji uključuju više pritužaba ili operatera, prekogranično putovanje ili nezgode na državnom području države članice različite od one koja je prijevozniku izdala dozvolu, osobito ako je nejasno koje je nacionalno provedbeno tijelo nadležno ili ako bi se olakšalo ili ubrzalo rješavanje pritužbe, nacionalna provedbena tijela surađuju kako bi imenovala „glavno” tijelo koje služi kao jedinstvena kontaktna točka za putnike. Sva uključena nacionalna provedbena tijela surađuju kako bi olakšala rješavanje pritužbe (među ostalim, razmjenjuju informacije, pomažu u prevođenju dokumenata i pružaju informacije o okolnostima incidenata). Putnici se obavješćuju o tome koje je tijelo određeno kao „glavno”.

Poglavlje VIII. Završne odredbe

Članak 35.

Sankcije

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama za kršenje ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi se osigurala njihova provedba. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice izvješćuju Komisiju o tim pravilima i mjerama te je bez odlaganja izvješćuju o svim kasnijim izmjenama koje na njih utječu.
2. U okviru suradnje iz članka 34. nacionalno provedbeno tijelo koje je nadležno za potrebe članka 33. stavaka 4. ili 5. na zahtjev nacionalnoga provedbenog tijela koje postupi s pritužbama mora istražiti kršenje ove Uredbe koje je to tijelo utvrdilo te, ako je potrebno, izreći sankcije.

Članak 36.

Delegiranje ovlasti

Komisija je ovlaštena za donošenje delegiranih akata u skladu s člankom 37. kako bi:

- i. prilagodila financijski iznos iz članka 13. stavka 2. [...] **kako bi se u obzir uzele izmjene harmoniziranog indeksa potrošačkih cijena za cijeli EU, isključujući energiju i neprerađenu hranu, koji je objavila Komisija (Eurostat);**
- ii. izmijenila Prilog I. [...] da bi se u obzir uzele izmjene **Jedinstvenih pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV), kako su navedena u Dodatku A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) [...].**

Članak 37.

Izvršavanje delegiranja ovlasti

1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.
2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 36. dodjeljuje se Komisiji na razdoblje od pet godina od [*datum stupanja na snagu ove Uredbe*]. Komisija izrađuje izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije kraja razdoblja od pet godina. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije kraja svakog razdoblja.
3. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave te odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u toj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.
4. Prije donošenja delegiranog akta Komisija se savjetuje sa stručnjacima koje je imenovala svaka država članica u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.¹⁸
5. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.

¹⁸ Međuinstitucijski sporazum Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o boljoj izradi zakonodavstva (SL L 123, 12.5.2016., str. 1.).

6. Delegirani akt donesen na temelju ovog članka stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne podnesu nikakav prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

Članak 38.

Izvješće

Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe pet godina nakon donošenja ove Uredbe.

Izvješće se temelji na informacijama dobivenima u skladu s ovom Uredbom. Izvješće je prema potrebi popraćeno odgovarajućim prijedlozima.

Članak 39.

Stavljanje izvan snage

Uredba (EZ) br. 1371/2007 stavlja se izvan snage s učinkom od **[SL: dodati datum stupanja na snagu + 24 mjeseca]**.

Upućivanja na uredbu stavljenu izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Uredbu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga V.

Članak 40.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od [SL: dodati datum stupanja na snagu + 24 mjeseca].

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament

Predsjednik

Za Vijeće

Predsjednik

PRILOG I.

Izvod iz Jedinstvenih pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV)

Dodatak A

Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999.

GLAVA I.

OPĆE ODREDBE

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ovih Jedinstvenih pravila izraz

- a) „prijevoznik” znači ugovorni prijevoznik s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu na temelju ovih Jedinstvenih pravila ili jedan od uzastopnih prijevoznika koji je odgovoran na temelju ovog ugovora;
- b) „zamjenski prijevoznik” znači prijevoznik koje nije sklopio ugovor o prijevozu s putnikom, ali kojem prijevoznik iz točke a) povjerava, u cijelosti ili djelomično, izvođenje prijevoza željeznicom;
- c) „opći uvjeti o prijevozu” znači uvjeti prijevoznika u obliku općih uvjeta ili tarifa, koji su na snazi u skladu s pravom u pojedinoj državi članici i koji su sklapanjem ugovora o prijevozu postali njegov sastavni dio;
- d) „vozilo” znači motorno vozilo ili prikolica koji se prevoze istodobno s prijevozom putnika.

GLAVA II.

SKLAPANJE I IZVRŠENJE UGOVORA O PRIJEVOZU

Članak 6.

Ugovor o prijevozu

1. Ugovorom o prijevozu prijevoznik preuzima prijevoz putnika, a gdje je primjereno, i prijevoz prtljage i vozila, do mjesta odredišta te isporuku prtljage i vozila u mjestu odredišta.
2. Ugovor o prijevozu mora se potvrditi s jednom ili više karata koje su izdane putniku. Međutim, na temelju članka 9., izostanak, neispravnost ili gubitak karte ne utječe na postojanje ili valjanost ugovora koji ostaje podložan ovim Jedinственим pravilima.
3. Karta je *prima facie* dokaz o zaključivanju i sadržaju ugovora o prijevozu.

Članak 7.

Karta

1. Općim uvjetima o prijevozu određuju se oblik i sadržaj karte te jezik i slova kojima je tiskana i ispunjena.
2. Na karti mora biti navedeno barem sljedeće:
 - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - (b) izjava da prijevoz podliježe, bez obzira na bilo kakvu suprotnu odredbu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
 - (c) svaka druga izjava potrebna kao dokaz o sklapanju i sadržaju ugovora o prijevozu i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz tog ugovora.
3. Putnik nakon primitka karte mora osigurati da je ispunjena u skladu s njegovim uputama.
4. Karta se može prenijeti na nekog drugog ako nije izdana na putnikovo ime i ako putovanje još nije započelo.
5. Karta se može izdati i u obliku elektronički registriranih podataka koji se mogu pretvoriti u čitljive pisane simbole. Postupak za registraciju podataka i postupanje s njima mora biti ekvivalentan s funkcionalnog aspekta, posebice u pogledu dokazne valjanosti karte koja je predstavljena tim podacima.

Članak 8.

Plaćanje i povrat cijene prijevoza

1. Podložno suprotnom sporazumu između putnika i prijevoznika, cijena prijevoza plaća se unaprijed.
2. Općim uvjetima o prijevozu određuje se prema kojim se uvjetima isplaćuje povrat cijene prijevoza.

Članak 9.

Pravo na prijevoz. Isključenje iz prijevoza

1. Putnik od početka putovanja mora posjedovati valjanu kartu i pokazati je pri pregledu karata. Općim uvjetima o prijevozu može se predvidjeti:
 - (a) da putnik koji ne pokaže valjanu kartu osim cijene prijevoza mora platiti i nadoplatu;
 - (b) da se od putnika koji odbije platiti cijenu prijevoza ili nadoplatu na zahtjev može zahtijevati da prekine putovanje;
 - (c) ako i pod kojima uvjetima se naplaćuje nadoknada.
2. Općim uvjetima o prijevozu može se predvidjeti da putnici koji:
 - (a) predstavljaju opasnost za sigurnost dobrog funkcioniranja prometovanja ili za sigurnost drugih putnika,
 - (b) koji uznemiruju druge putnike na nepodnošljiv način,budu isključeni iz prometa ili se može zahtijevati da te osobe prekinu putovanje i da nemaju pravo na povrat cijene prijevoza ili drugih naknada za prijevoz predane prtljage koju su možda platili.

Članak 10.

Ispunjavanje administrativnih formalnosti

Putnik mora ispunjavati formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela.

Članak 11.

Otkazivanje i kašnjenje vlakova. Propuštene veze

Prijevoznik mora, kad je to potrebno, potvrditi na karti da je vlak otkazan ili da je propuštena veza.

GLAVA III.

PRIJEVOZ RUČNE PRTLJAGE, ŽIVOTINJA, PREDANE PRTLJAGE I VOZILA

Poglavlje I.

Zajedničke odredbe

Članak 12.

Prihvatljivi predmeti i životinje

1. Putnik može sa sobom ponijeti predmete kojima se lako rukuje (ručna prtljaga) kao i žive životinje, u skladu s Općim uvjetima o prijevozu. Osim toga, može sa sobom ponijeti i velike predmete, u skladu s posebnim odredbama sadržanima u Općim uvjetima o prijevozu. Predmeti i životinje koji bi mogli smetati ili uznemirivati putnike ili izazvati štetu nisu dopušteni kao ručna prtljaga.
2. Putnik može predati predmete ili životinje kao predanu prtljagu, u skladu s Općim uvjetima o prijevozu.
3. Prijevoznik može dopustiti prijevoz vozila koja se prevoze istodobno s prijevozom putnika, u skladu s posebnim odredbama sadržanima u Općim uvjetima o prijevozu.
4. Prijevoz opasnih tvari kao ručna prtljaga, predana prtljaga u vozilima ili na njima u skladu s ovom Glavom mora biti usklađen s Uredbom o prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID).

Članak 13.

Pregled

1. Kad postoji valjan razlog za sumnju u pogledu poštovanja uvjeta prijevoza, prijevoznik ima pravo provjeriti zadovoljavaju li predmeti (ručna prtljaga, predana prtljaga, vozila uključujući njihov teret) i životinje koji se prevoze uvjete prijevoza, osim ako zakoni i propisi države u kojoj bi se trebala obaviti provjera zabranjuju takvu provjeru. Putnika se mora pozvati da prisustvuje provjeri. Ako se ne pojavi ili se do njega ne može doći, prijevoznik mora zatražiti prisutnost dvaju nezavisnih svjedoka.
2. Ako se utvrdi da se uvjeti prijevoza ne poštuju, prijevoznik može zatražiti da putnik plati troškove provjere.

Članak 14.

Ispunjavanje administrativnih formalnosti

Putnik mora ispunjavati formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela kada u prijevozu ima predmete (ručnu prtljagu, predanu prtljagu, vozila uključujući njihov teret) ili životinje koji se prevoze. Prisustvuje pregledu tih predmeta, osim ako nije drukčije predviđeno zakonom i propisima svake države.

Poglavlje II.

Ručna prtljaga i životinje

Članak 15.

Nadzor

Putnik je odgovoran za nadzor ručne prtljage i životinja koje nosi sa sobom.

Poglavlje III.

Predana prtljaga

Članak 16.

Predaja prtljage

1. Ugovorne obveze koje se odnose na otpremu predane prtljage moraju se utvrditi potvrdom o predaji prtljage koja se izdaje putniku.
2. Podložno članku 22., nedostatak, neispravnost ili gubitak potvrde o predaji prtljage ne utječe na postojanje ili valjanost ugovora povezanih s otpremom predane prtljage, koji ostaju podložni ovim Jedinstvenim pravilima.
3. Potvrda o predaji prtljage jest *prima facie* dokaz o predaji prtljage i uvjetima prijevoza.
4. Ako nema dokaza o suprotnom, pretpostavlja se da je predana prtljaga kad je preuzima prijevoznik očigledno u dobrom stanju te da broj i masa predmeta prtljage odgovaraju stavkama u potvrdi o predanoj prtljazi.

Članak 17.

Potvrda o predaji prtljage

1. Općim uvjetima o prijevozu određuju se oblik i sadržaj potvrde o predaji prtljage te jezik i slova kojima je tiskana i ispunjena. Članak 7. stavak 5. primjenjuje se *mutatis mutandis*.
2. Na potvrdi o predaji prtljage mora biti upisano barem sljedeće:
 - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - (b) izjava da prijevoz podliježe, bez obzira na bilo kakvu suprotnu odredbu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
 - (c) svaka druga izjava potrebna da bi se dokazalo da postoje ugovorne obveze o otpremi predane prtljage i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.
3. Nakon primitka potvrde o predaji prtljage putnik mora osigurati da je ispunjena u skladu s njegovim uputama.

Članak 18.

Prijava i prijevoz

1. Osim ako se Općim uvjetima o prijevozu ne predviđa drukčije, prtljaga se predaje samo uz predočenje karte koja vrijedi barem do odredišta prtljage. U svakom drugom pogledu predaja prtljage obavlja se u skladu s važećim propisima u mjestu predaje.
2. Kad se u Općim uvjetima o prijevozu predviđa da se prtljaga može prihvatiti za prijevoz bez predočenja karte, odredbe ovih Jedinstvenih pravila kojima se utvrđuju prava i obveze putnika u pogledu njegove predane prtljage, primjenjuju se *mutatis mutandis* na osobu koja je predala predanu prtljagu.

3. Prijevoznik može otpremiti predanu prtljagu drugim vlakom ili drugom vrstom prijevoza i drugim pravcem od onoga kojim ide putnik.

Članak 19.

Plaćanje naknada za prijevoz predane prtljage

Podložno suprotnom ugovoru između putnika i prijevoznika, naknada za prijevoz predane prtljage plaća se pri predaji.

Članak 20.

Obilježavanje predane prtljage

Putnik mora naznačiti na svakom komadu predane prtljage na jasno vidljivom mjestu, na dostatno trajan i čitljiv način:

- (a) svoje ime i adresu;
- (b) mjesto odredišta.

Članak 21.

Pravo raspolaganja predanom prtljagom

1. Ako okolnosti dopuštaju i ako to nije u suprotnosti s carinskim zahtjevima ili zahtjevima drugih upravnih tijela, putnik može zatražiti da mu se prtljaga vrati na mjestu predaje uz predaju potvrde o predaji prtljage i, ako se to zahtijeva Općim uvjetima o prijevozu, uz predočenje karte.
2. Opći uvjeti o prijevozu mogu sadržavati druge odredbe u pogledu prava raspolaganja predanom prtljagom, posebice promjene u pogledu mjesta odredišta i mogućih financijskih posljedica koje treba snositi putnik.

Članak 22.

Isporuka

1. Predana prtljaga isporučuje se nakon predaje potvrde o predaji prtljage i, ako je primjenjivo, nakon plaćanja iznosa koji se naplaćuje za predaju.

Prijevoznik ima pravo, ali nije obvezan, provjeriti ima li nositelj potvrde o predaji prtljage pravo na isporuku.
2. Smatra se da je roba isporučena nositelju potvrde o predaji prtljage ako je, u skladu s važećim propisima na mjestu odredišta:
 - (a) prtljaga uručena carinskim ili gradskim poreznim službenicima, u njihovim prostorijama ili skladištu, kad ne podliježu nadzoru prijevoznika;
 - (b) ako su žive životinje predane trećoj strani.
3. Nositelj potvrde o predaji prtljage može zatražiti isporuku prtljage u mjestu odredišta nakon isteka dogovorenog vremena, i gdje je primjenjivo, vremena potrebnog za postupak carinskih i drugih upravnih tijela.
4. Ako ne preda potvrda o predaji prtljage, prijevoznik je obvezan isporučiti prtljagu samo osobi koja može dokazati svoje pravo na to; ako se čini da je dokaz nedostatan, prijevoznik može zatražiti sredstvo osiguranja.
5. Prtljaga se isporučuje u mjestu odredišta za koje je predana.
6. Nositelj potvrde o predaji prtljage čija prtljaga nije isporučena može zatražiti da se potvrdi dan i vrijeme na potvrdi kad je zatražio isporuku u skladu sa stavkom 3.
7. Osoba koja ima pravo može odbiti prihvatiti prtljagu ako prijevoznik ne udovolji njezinu zahtjevu da obavi pregled predane prtljage kako bi utvrdio bilo kakvu navodnu štetu.
8. U svakom drugom pogledu isporuka prtljage provodi se u skladu s važećim odredbama u mjestu odredišta.

Poglavlje IV.

Vozila

Članak 23.

Uvjeti prijevoza

Posebnim odredbama kojima se uređuje prijevoz vozila, sadržanima u Općim uvjetima o prijevozu, određuju se posebice uvjeti kojima se uređuje prihvaćanje za prijevoz, predaja, utovar i prijevoz, istovar i isporuka, kao i obveze putnika.

Članak 24.

Potvrda o prijevozu

1. Ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila moraju se utvrditi potvrdom o prijevozu koja se izdaje putniku. Potvrda o prijevozu može se uključiti u putnikovu kartu.
2. Posebnim odredbama kojima se uređuje prijevoz vozila, sadržanima u Općim uvjetima o prijevozu, određuju se oblik i sadržaj potvrde o prijevozu te jezik i slova kojima je tiskana i ispunjena. Članak 7. stavak 5. primjenjuje se *mutatis mutandis*.
3. Na potvrdi o prijevozu mora biti upisano barem sljedeće:
 - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - (b) izjava da prijevoz podliježe, bez obzira na bilo kakvu suprotnu odredbu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
 - (c) svaka druga izjava potrebna da bi se dokazalo da postoje ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.

4. Nakon primitka potvrde o prijevozu putnik mora osigurati da je ispunjena u skladu s njegovim uputama.

Članak 25.

Mjerodavno pravo

Podložno odredbama ovog poglavlja, odredbe poglavlja III. koje se odnose na prijevoz prtljage primjenjuju se i na vozila.

GLAVA IV.

ODGOVORNOST PRIJEVOZNIKA

Poglavlje I.

Odgovornost u slučaju smrti ili osobne ozljede putnikâ

Članak 26.

Temelj odgovornosti

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu koja proizlazi iz smrti, osobnih ozljeda ili neke druge tjelesne ili psihičke povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na to kojom se željezničkom infrastrukturom koristio.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti:
 - (a) ako je nezgoda izazvana okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice i koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;
 - (b) u mjeri u kojoj je za nezgodu kriv putnik;
 - (c) ako je nezgoda posljedica ponašanja treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi prijevoznik koji se koristi istom željezničkom infrastrukturom ne smatra se trećom stranom; ne utječe se na pravo na regres.
3. Ako je nezgoda posljedica ponašanja treće strane i ako unatoč tome prijevoznik nije u potpunosti oslobođen svoje odgovornosti u skladu sa stavkom 2. točkom (c), odgovoran je u potpunosti do granice postavljene u ovim Jedinstvenim pravilima, ali ne dovodeći u pitanje bilo koje pravo na regres koje prijevoznik može imati prema trećoj strani.

4. Ovim Jedinostvenim pravilima ne utječe se na bilo koju odgovornost koju snosi prijevoznik u slučajevima predviđenima u stavku 1.
5. Ako prijevoz koji je uređen jednim ugovorom o prijevozu obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, prijevoznik koji je obavezan na temelju ugovora o prijevozu osigurati uslugu prijevoza tijekom kojega se dogodi nezgoda odgovoran je u slučaju smrti i osobnih ozljeda putnika. Kad uslugu prijevoza ne pruža prijevoznik nego zamjenski prijevoznik, oba prijevoznika solidarno su odgovorna u skladu s ovim Jedinostvenim pravilima.

Članak 27.

Odšteta u slučaju smrti

1. U slučaju smrti putnika, odšteta obuhvaća:
 - (a) sve potrebne troškove povezane sa smrću, posebice troškove prijevoza tijela i pogrebne troškove;
 - (b) ako smrt ne nastupi odmah, odštetu predviđenu u članku 28.
2. Ako su zbog smrti putnika osobe koje je on morao ili je imao pravnu obvezu uzdržavati lišene njegove potpore, te osobe također će biti oštećene za taj gubitak. Pravo na tužbu za odštetu osoba koje je putnik uzdržavao a da za to nije bio zakonski obavezan uređuje se nacionalnim pravom.

Članak 28.

Odšteta u slučaju osobne ozljede

U slučaju osobne ozljede ili neke druge tjelesne ili psihičke povrede putnika odšteta obuhvaća:

- (a) sve potrebne troškove, posebice troškove liječenja i prijevoza;
- (b) naknadu za financijske gubitke, zbog potpune ili djelomične radne nesposobnosti ili povećanih potreba.

Članak 29.

Nadoknada za druge tjelesne povrede

Nacionalnim pravom utvrđuje se mora li i u kojoj mjeri prijevoznik platiti odštetu za tjelesnu povredu osim povrede predviđene odredbom u člancima 27. i 28.

Članak 30.

Oblik i iznos odštete u slučaju smrti i osobne ozljede

1. Za odštetu na temelju članka 27. stavka 2. i članka 28. točke (b) mora se dodijeliti paušalan iznos. Međutim, ako se nacionalnim pravom dopušta plaćanje rente, odšteta se dodjeljuje u tom obliku ako to zatraže ozlijeđeni putnik ili osobe koje imaju pravo navedene u članku 27. stavku 2.
2. Iznos odštete koji se dodjeljuje na temelju stavka 1. utvrđuje se u skladu s nacionalnim pravom. Međutim, za potrebe ovih Jedinistvenih pravila gornja granica po putniku utvrđuje se na 175 000 obračunskih jedinica, kao paušalan iznos ili u godišnjoj renti koja odgovara tom iznosu, kada nacionalno pravo predviđa gornju granicu koja je manja od tog iznosa.

Članak 31.

Druge vrste prijevoza

1. Podložno stavku 2., odredbe koje se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnikâ ne primjenjuju se na gubitak ili štetu nastalu tijekom prijevoza koji, u skladu s ugovorom o prijevozu, nije bio prijevoz željeznicom.
2. Međutim, kad se željeznička vozila prevoze trajektom, odredbe koje se odnose na odgovornost u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika primjenjuju se na gubitak ili štetu predviđenu člankom 26. stavkom 1. i člankom 33. stavkom 1., koja je nastala zbog nezgode izazvane prometovanjem željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u navedenim vozilima, ulazio ili izlazio iz njih.
3. Kad je zbog izvanrednih okolnosti privremeno obustavljeno prometovanje željeznice i putnici se prevoze drugom vrstom prijevoza, prijevoznik je odgovoran na temelju ovih Jedinistvenih pravila.

Poglavlje II.
Odgovornost u slučaju nepridržavanja voznog reda

Članak 32.

Odgovornost u slučaju otkazivanja, kašnjenja vlakova ili propuštenih veza

1. Prijevoznik je odgovoran putniku za gubitak ili štetu koja je rezultat činjenice da se zbog otkazivanja, kašnjenja vlaka ili propuštene veze njegovo putovanje ne može nastaviti istog dana ili da se nastavak putovanja istog dana ne može razumno zatražiti zbog danih okolnosti. Odšteta obuhvaća razumne troškove smještaja kao i razumne troškove nastale zbog potrebe obavješćivanja osoba koje čekaju putnika.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti kad se otkazivanje, kašnjenje vlaka ili propuštena veza pripisuju nekom od sljedećih uzroka:
 - (a) okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;
 - (b) putnikovoj krivnji ili
 - (c) ponašanju treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi prijevoznik koji se koristi istom željezničkom strukturom ne smatra se trećom stranom; ne utječe se na pravo na regres.
3. Nacionalnim pravom utvrđuje se mora li i u kojoj mjeri prijevoznik platiti odštetu za povredu osim povrede predviđene u stavku 1. Ovom odredbom ne dovodi se u pitanje članak 44.

Poglavlje III.

Odgovornost za ručnu prtljagu, životinje, predanu prtljagu i vozila

ODJELJAK 1.

Ručna prtljaga i životinje

Članak 33.

Odgovornost

1. U slučaju smrti ili osobne ozljede putnika, prijevoznik je odgovoran i za gubitak ili štetu koja je rezultat potpunog ili djelomičnog gubitka ili oštećenja predmeta koje je putnik imao na sebi ili kod sebe kao ručnu prtljagu; to se odnosi i na životinje koje je putnik poveo sa sobom. Članak 26. primjenjuje se *mutatis mutandis*.
2. U svakom drugom pogledu prijevoznik nije odgovoran za potpuni ili djelomičan gubitak, odnosno oštećenje predmeta, ručne prtljage ili životinja za čiji je nadzor odgovoran putnik u skladu s člankom 15., osim ako su gubitak ili šteta izazvani krivnjom prijevoznika. Drugi članci glave IV., uz iznimku članka 51., i glava VI. ne primjenjuju se u ovom slučaju.

Članak 34.

Granica odštete u slučaju gubitka ili oštećenja predmeta

Kada je prijevoznik odgovoran na temelju članka 33. stavka 1., mora platiti odštetu do granice od 1400 obračunskih jedinica po putniku.

Članak 35.

Oslobađanje od odgovornosti

Prijevoznik nije odgovoran putniku za gubitak ili štetu nastalu zbog toga što putnik ne ispunjava formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela.

ODJELJAK 2.

Predana prtljaga

Članak 36.

Temelj odgovornosti

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu nastalu zbog potpunog ili djelomičnog gubitka ili oštećenja predane prtljage između vremena kad ju je prijevoznik preuzeo i vremena isporuke, kao i zbog kašnjenja isporuke.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj je gubitak, šteta ili kašnjenje isporuke bilo izazvano krivnjom putnika zbog upute koju je dao putnik, a ne kao rezultat greške prijevoznika, svojstvenom greškom predane prtljage ili okolnostima koje prijevoznik nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti.
3. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj je gubitak ili šteta rezultat posebnog rizika koji je svojstven jednoj ili više sljedećih okolnosti:
 - (a) nedostatku ili neadekvatnoj ambalaži;
 - (b) posebnoj prirodi prtljage;
 - (c) predaja prtljage koja se sastoji od predmeta neprihvatljivih za prijevoz.

Članak 37.

Teret dokazivanja

1. Teret dokazivanja da su gubitak, šteta ili kašnjenje isporuke izazvani jednim od uzroka navedenih u članku 36. stavku 2. snosi prijevoznik.

2. Kad prijevoznik, vodeći računa o okolnostima pojedinog slučaja, utvrdi da su gubitak ili šteta mogli nastati zbog jednog ili više posebnih rizika navedenih u članku 36. stavku 3., smatra se da su tako i nastali. Osoba koja ima pravo, međutim, ima pravo dokazati da se gubitak ili šteta ne mogu pripisati u potpunosti ili djelomično jednom od tih rizika.

Članak 38.

Uzastopni prijevoznici

Ako prijevoz koji se obavlja prema jednom ugovoru obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, svaki prijevoznik samim činom preuzimanja prtljage s potvrdom o predaji prtljage ili vozila s potvrdom o prijevozu postaje ugovorna strana ugovora o prijevozu s obzirom na otpremu prtljage ili prijevoza vozila, u skladu s uvjetima potvrde o predaji prtljage ili potvrde o prijevozu te preuzima obveze koje iz toga proizlaze. U tom je slučaju svaki prijevoznik odgovoran za prijevoz tijekom cijelog puta do isporuke.

Članak 39.

Zamjenski prijevoznik

1. Kad prijevoznik povjeri prijevoz, u potpunosti ili djelomično, zamjenskom prijevozniku, bilo na temelju prava prema ugovoru o prijevozu da to čini ili ne, prijevoznik ipak ostaje odgovoran za cijeli prijevoz.
2. Sve odredbe ovih Jedinjstvenih pravila kojima se uređuje odgovornost prijevoznika primjenjuju se i na odgovornost zamjenskog prijevoznika za prijevoz koji on obavlja. Članci 48. i 52. primjenjuju se ako se povede postupak protiv službenika ili bilo kojih drugih osoba čijim se uslugama koristi zamjenski prijevoznik pri obavljanju prijevoza.
3. Bilo koji posebni ugovor prema kojem prijevoznik preuzima obveze koje se ne nameću ovim Jedinjstvenim pravilima ili se odriče prava dodijeljenih ovim Jedinjstvenim pravilima nema učinka u pogledu zamjenskog prijevoznika koji ih nije izričito i u pisanom obliku prihvatio. Bilo da ga je zamjenski prijevoznik prihvatio ili ne, prijevoznika ipak i dalje obvezuju te obveze ili odricanja od odgovornosti koja proizlaze iz takvog posebnog ugovora.

4. Kada i u mjeri u kojoj su i prijevoznik i zamjenski prijevoznik odgovorni, njihova je odgovornost solidarna.
5. Ukupan iznos odštete koju plaćaju prijevoznik, zamjenski prijevoznik i njihovi službenici te druge osobe čijim se uslugama koriste pri obavljanju prijevoza ne premašuju iznose predviđene ovim Jedinstvenim pravilima.
6. Ovim člankom ne dovode se u pitanje prava na regres koja mogu postojati između prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

Članak 40.

Pretpostavka gubitka

1. Osoba koja ima pravo može bez davanja daljnjih dokaza komad prtljage smatrati izgubljenim ako joj se on ne isporuči ili stavi na raspolaganje u roku od 14 dana nakon što je zatražila isporuku u skladu s člankom 22. stavkom 3.
2. Ako se komad prtljage za koji se smatralo da je izgubljen vrati u roku od godinu dana nakon zahtjeva za isporuku, prijevoznik mora o tome obavijestiti osobu koja ima pravo na njega ako je njezina adresa poznata ili se može utvrditi.
3. U roku od trideset dana nakon primitka obavijesti iz stavka 2. osoba koja ima pravo može zatražiti da joj se isporuči komad prtljage. U tom slučaju mora platiti troškove za prijevoz predmeta od mjesta predaje do mjesta gdje je izvršena isporuka i vratiti naknada koju je primila umanjenu, ako je primjenjivo, za sve troškove koji su u nju uključeni. Međutim, zadržava pravo da zatraži odštetu za kašnjenje isporuke na temelju članka 43.
4. Ako se pronađeni komad prtljage ne zatraži u roku navedenom u stavku 3. ili ako se pronađe nakon više od godine dana nakon zahtjeva za isporuku, prijevoznik raspolaže njime u skladu sa zakonima i odredbama na snazi u mjestu u kojem se komad prtljage nalazi.

Članak 41.

Odšteta za gubitak

1. U slučaju potpunog ili djelomičnog gubitka predane prtljage prijevoznik mora platiti, uz izuzetak svih drugih odšteta:
 - (a) ako je iznos gubitka ili pretrpljene štete dokazan, odštetu koja je jednaka tom iznosu, ali koja ne prelazi 80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase koja nedostaje ili 1200 obračunskih jedinica po komadu prtljage;
 - (b) ako iznos gubitka ili pretrpljene štete nije utvrđen, podmirena šteta od 20 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase koja nedostaje ili 300 obračunskih jedinica po komadu prtljage.

Način odštete po kilogramu koji nedostaje ili komadu prtljage određen je Općim uvjetima o prijevozu.

2. Prijevoznik, osim toga, mora nadoknaditi naknadu za prijevoz prtljage i druge iznose plaćene za prijevoz izgubljenog komada prtljage, kao i već plaćene carine i trošarine.

Članak 42.

Naknada za štetu

1. U slučaju oštećenja predane prtljage prijevoznik mora platiti odštetu koja je jednaka gubitku vrijednosti prtljage, izuzevši sve druge štete.
2. Odšteta ne prelazi:
 - (a) ako je prtljaga izgubila na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ u slučaju potpunog gubitka;
 - (b) ako je samo dio prtljage izgubio na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ da je taj dio bio izgubljen.

Članak 43.

Naknada za kašnjenje isporuke

1. U slučaju kašnjenja isporuke predane prtljage prijevoznik mora platiti za svako razdoblje od 24 sata nakon što je zatražena isporuka, ali za najviše 14 dana:
 - (a) ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, odštetu koja je jednaka iznosu gubitka ili štete do najviše 0,80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 14 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem;
 - (b) ako osoba koja ima pravo ne dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, ugovornu kaznu od 0,14 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 2,80 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem.

Način plaćanja odštete po kilogramu koji nedostaje ili komadu prtljage određen je Općim uvjetima o prijevozu.

2. U slučaju potpunog gubitka prtljage odšteta predviđena u stavku 1. ne isplaćuje se uz odštetu predviđenu u članku 41.
3. U slučaju djelomičnog gubitka prtljage odšteta predviđena u stavku 1. isplaćuje se za onaj dio prtljage koji nije izgubljen.
4. U slučaju oštećenja prtljage koja nije rezultat zakašnjele isporuke odšteta predviđena u stavku 1. isplaćuje se, kada je primjenjivo, uz odštetu predviđenu člankom 42.
5. Ni u kojem slučaju ukupna odšteta predviđena u stavku 1. zajedno s odštetom koja se plaća na temelju članaka 41. i 42. ne smije prelaziti odštetu koja bi se platila u slučaju potpunog gubitka prtljage.

ODJELJAK 3.

Vozila

Članak 44.

Odšteta za kašnjenje

1. U slučaju kašnjenja u utovaru zbog razloga koji se pripisuju prijevozniku ili kašnjenju u isporuci vozila, prijevoznik mora, ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpjela gubitak ili štetu, platiti odštetu koja ne prelazi iznos cijene prijevoza.
2. Ako u slučaju kašnjenja u utovaru zbog razloga koji se pripisuju prijevozniku osoba koja ima pravo odluči da ne nastavi s ugovorom o prijevozu, cijena prijevoza joj se vraća. Osim toga, ako osoba koja ima pravo dokaže da je gubitak ili šteta pretrpljena zbog kašnjenja, može zatražiti odštetu koja ne prelazi cijenu prijevoza.

Članak 45.

Odšteta za gubitak

U slučaju potpunog ili djelomičnog gubitka vozila, odšteta koja se plaća osobi koja ima pravo za dokazani gubitak ili štetu obračunava se na temelju uobičajene vrijednosti vozila. Ona ne prelazi 8000 obračunskih jedinica. Puna ili prazna prikolica smatra se odvojenim vozilom.

Članak 46.

Odgovornost za druge predmete

1. U odnosu na predmete ostavljene u vozilu ili u spremniku (primjerice, za prtljagu ili skije) pričvršćenom na vozilo, prijevoznik je odgovoran samo za gubitak ili štetu izazvanu vlastitom krivnjom. Ukupni iznos odštete ne smije prelaziti 1400 obračunskih jedinica.

2. Kad je riječ o predmetima pričvršćenima na vozilo izvana, uključujući spremnike spomenute u stavku 1., prijevoznik je odgovoran za predmete smještene izvan vozila samo ako se dokaže da je gubitak ili šteta rezultat propusta koji je učinio prijevoznik, bilo namjerno da izazove taj gubitak ili štetu, bilo zbog nemara i znajući da će vjerojatno doći do tog gubitka ili štete.

Članak 47.

Mjerodavno pravo

Podložno odredbama ovog odjeljka, odredbe odjeljka 2. koje se odnose na odgovornost za prtljagu primjenjuju se i na vozila.

Poglavlje IV.

Opće odredbe

Članak 48.

Gubitak prava na traženje granica odgovornosti

Granice odgovornosti predviđene u ovim Jedinstvenim pravilima kao i odredbe nacionalnog prava, kojima se ograničava granica odštete na fiksni iznos, ne primjenjuju se ako se dokaže da su gubitak ili šteta nastali zbog propusta koji je učinio prijevoznik, bilo namjerno kako bi izazvao taj gubitak ili štetu, bilo iz nemara i znajući da će rezultat vjerojatno biti takav gubitak ili šteta.

Članak 49.

Konverzija i kamate

1. Ako je za obračun odštetnog iznosa potrebna konverzija iznosa izraženih u stranoj valuti, konverzija se obavlja prema tečaju važećem na dan i u mjestu plaćanja odštete.

2. Osoba koja ima pravo može tražiti kamate na odštetni iznos, obračunate po stopi od pet posto godišnje, od dana podnošenja zahtjeva iz članka 55. ili, ako nije takav zahtjev nije podnesen, od dana kad je pokrenut postupak.
3. Međutim, u slučaju odštete koja se plaća na temelju članaka 27. i 28., kamate se obračunavaju tek od dana kad su se događaji relevantni za procjenu iznosa dogodili, ako je taj dan nakon dana podnošenja zahtjeva ili dana kad je pokrenut pravni postupak.
4. U slučaju prtljage, kamate se plaćaju samo ako odštetni iznos prelazi 16 obračunskih jedinica po potvrdi o predaji prtljage.
5. U slučaju prtljage, ako osoba koja ima pravo u dodijeljenom razumnom roku ne preda prijevozniku prateću dokumentaciju potrebnu za rješavanje zahtjeva, ne obračunavaju se kamate između isteka danog roka i stvarne predaje te dokumentacije.

Članak 50.

Odgovornost u slučaju nuklearnih incidenata

Na temelju ovih Jedinstvenih pravila prijevoznik se oslobađa odgovornosti za gubitak ili štetu izazvanu nuklearnim incidentom kad je operator nuklearne instalacije ili neka druga osoba koja ga zamjenjuje odgovorna za gubitak ili štetu na temelju zakona i propisa države koja određuje odgovornost u području nuklearne energije.

Članak 51.

Osobe za koje je odgovoran prijevoznik

Prijevoznik je odgovoran za svoje službenike i druge osobe čijim se uslugama koristi u obavljanju prijevoza kad ti službenici ili druge osobe djeluju u okviru svojih dužnosti. Upravitelji željezničke infrastrukture na kojoj se prijevoz obavlja smatraju se osobama čijim se uslugama prijevoznik koristi za obavljanje prijevoza.

Članak 52.

Ostali postupci

1. U svim slučajevima u kojima se ova Jedinствена pravila primjenjuju svi postupci u pogledu odgovornosti, po bilo kojoj osnovi, mogu se pokrenuti protiv prijevoznika samo prema uvjetima i ograničenjima navedenima u ovim Jedinственим pravilima.
2. Isto vrijedi za svaki postupak pokrenut protiv onih službenika i drugih osoba za koje je prijevoznik odgovoran na temelju članka 51.

GLAVA V.
ODGOVORNOST PUTNIKA

Članak 53.

Posebna načela odgovornosti

Putnik je odgovoran prijevozniku za svaki gubitak ili štetu:

(a) koji su rezultat neispunjavanja obveza na temelju:

1. članaka 10., 14. i 20.,
2. posebnih odredaba u vezi s prijevozom vozila sadržanima u Općim uvjetima o prijevozu,
3. Uredbe o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID), ili

(b) koji su prouzročeni predmetima i životinjama koje ima sa sobom,

osim ako ne dokaže da su gubitak ili šteta prouzročeni okolnostima koje on nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti, unatoč ponašanju savjesnog putnika. Tom se odredbom ne utječe na odgovornost prijevoznika na temelju članka 26. i članka 33. stavka 1.

GLAVA VI.
POZIVANJE NA PRAVA

Članak 54.

Utvrđivanje djelomičnog gubitka ili štete

1. Kad prijevoznik otkrije ili pretpostavi djelomičan gubitak ili štetu predmeta koji prevozi i za koji je odgovoran prijevoznik (prtljaga, vozila), odnosno, kad to utvrdi osoba koja ima pravo, prijevoznik mora odmah i ako je moguće u nazočnosti osobe koja ima pravo, sastaviti izvješće o prirodi gubitka ili štete, stanju predmeta i, ako je moguće, opsegu gubitka ili štete, njezinu uzroku i vremenu kad se ona dogodila.
2. Primjerak izvješća mora se besplatno pružiti osobi koja ima pravo.
3. Ako osoba koja ima pravo ne prihvati zaključke izvješća, može zatražiti da stanje prtljage ili vozila kao i uzrok i iznos gubitka ili štete utvrdi stručnjak kojeg imenuju ili stranke ugovora o prijevozu ili sud. Postupak koji treba slijediti temeljit će se na zakonima i propisima države u kojoj se obavlja utvrđivanje.

Članak 55.

Potraživanja

1. Potraživanja koja se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika moraju se u pisanom obliku uputiti prijevozniku protiv kojeg se pokreće postupak. U slučaju prijevoza prema jednom ugovoru, a koji obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, potraživanja se također mogu uputiti prvom ili posljednjem prijevozniku kao i prijevozniku čije je glavno mjesto poslovanja ili poslovnica ili agencija koja je zaključila ugovor o prijevozu u državi u kojoj putnik ima stalno ili uobičajeno boravište.
2. Ostala potraživanja koja se odnose na ugovor o prijevozu moraju se u pisanom obliku uputiti prijevozniku navedenom u članku 56. stavcima 2. i 3.

3. Dokumenti koje osoba koja ima pravo smatra primjerenima za prilaganje uz potraživanje pružaju se u originalu ili, ako je primjenjivo, pružaju se njihove preslike koje su valjano ovjerene ako to traži prijevoznik. Nakon što se potraživanje riješi, prijevoznik može zatražiti predaju karte, potvrde o predaji prtljage i potvrde o prijevozu.

Članak 56.

Prijevoznici protiv kojih se može pokrenuti postupak

1. Postupak temeljen na odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika može se pokrenuti samo protiv prijevoznika koji je odgovoran na temelju članka 26. stavka 5.
2. U skladu sa stavkom 4. ostali postupci koje mogu pokrenuti putnici na temelju ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti samo protiv prvog prijevoznika, posljednjeg prijevoznika ili prijevoznika koji je obavljao dio prijevoza na kojem se događaj zbog kojeg se pokreće postupak dogodio.
3. Kad prijevoz obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, prijevoznik koji mora isporučiti prtljagu ili vozilo mora biti, uz njegov pristanak upisan na potvrdi o predaji prtljage ili potvrdi o prijevozu, a postupak se može pokrenuti protiv njega u skladu sa stavkom 2. čak i ako nije primio prtljagu ili vozilo.
4. Postupak za povrat iznosa plaćenog na temelju ugovora o prijevozu može se pokrenuti protiv prijevoznika koji je primio taj iznos ili protiv prijevoznika u čije ime je novac primljen.
5. Postupak se može pokrenuti protiv svih prijevoznika osim onih iz stavaka 2. i 4. kad se pokreće putem protutužbe ili putem izuzeća u postupku koji se odnosi na glavni zahtjev temeljen na istom ugovoru o prijevozu.
6. U mjeri u kojoj se ova Jedinstvena pravila odnose na zamjenskog prijevoznika, i protiv njih se može pokrenuti postupak.
7. Ako tužitelj ima izbor između nekoliko prijevoznika, njegovo pravo izbora gasi se čim pokrene postupak protiv jednog od njih; to također vrijedi ako tužitelj ima izbor između jednog ili više prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

Članak 58.

Gašenje prava na postupak u slučaju smrti ili osobne ozljede

1. Svako pravo na pokretanje postupka osobe koja ima pravo temeljeno na odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika gasi se ako osoba koja ima pravo ne podnese jednom od prijevoznika, kojemu se može uputiti zahtjev sukladno s člankom 55. stavkom 1., obavijest o nezgodi putnika u roku od dvanaest mjeseci otkad je saznala za gubitak ili štetu. Ako osoba koja ima pravo usmenim putem obavijesti prijevoznika o nezgodi, prijevoznik joj daje potvrdu o toj usmenoj obavijesti.
2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se:
 - (a) ako u roku predviđenom u stavku 1. osoba koja ima pravo podnese zahtjev jednom od prijevoznika iz članka 55. stavka 1.;
 - (b) ako je u roku predviđenom u stavku 1. prijevoznik koji je odgovoran saznao za nezgodu putnika na neki drugi način;
 - (c) ako obavijest o nezgodi nije dana ili je dana kasnije zbog okolnosti za koje osoba koja ima pravo nije odgovorna;
 - (d) ako osoba koja ima pravo dokaže da je nezgoda nastala krivnjom prijevoznika.

Članak 59.

Gašenje prava na pokretanje postupka zbog prijevoza prtljage

1. Ako osoba koja ima pravo preuzme prtljagu, gasi se sva prava na pokretanje postupka protiv prijevoznika koja proizlaze iz ugovora o prijevozu u slučaju djelomičnog gubitka ili štete ili kašnjenja isporuke.

2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se:
- (a) u slučaju djelomičnog gubitka ili štete ako:
 - 1. gubitak ili šteta utvrđeni su u skladu s člankom 54. prije nego što je osoba koja ima pravo preuzela prtljagu,
 - 2. utvrđivanje koje je trebalo provesti u skladu s člankom 54. nije obavljeno isključivo krivnjom prijevoznika;
 - (b) u slučaju gubitka ili štete koja nije očigledna i čije je postojanje utvrđeno nakon što je osoba koja ima pravo preuzela prtljagu, ako ona
 - 1. zatraži utvrđivanje u skladu s člankom 54. odmah nakon što je otkrila gubitak ili štetu, a najkasnije tri dana nakon preuzimanja prtljage i
 - 2. osim toga, dokaže da se su gubitak ili šteta dogodili između vremena kada je prijevoznik preuzeo prtljagu i vremena isporuke;
 - (c) u slučaju kašnjenja isporuke, ako osoba koja ima pravo u roku od dvadeset i jednog dana zatraži svoja prava u odnosu na jednog od prijevoznika iz članka 56. stavka 3.;
 - (d) ako osoba koja ima pravo dokaže da su gubitak ili šteta nastali krivnjom prijevoznika.

Članak 60.

Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka

- 1. Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka za štete temeljene na odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika jest:
 - (a) u slučaju putnika, tri godine od dana nezgode;
 - (b) u slučaju drugih osoba koje imaju pravo, tri godine od dana nakon smrti putnika, najviše pet godina od dana nakon nezgode.

2. Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka na temelju ugovora o prijevozu jest godina dana. Ipak, taj rok iznosi dvije godine u slučaju postupka za gubitak ili štetu nastale zbog propusta koji je počinjen namjerno da bi izazvao takav gubitak ili štetu ili zbog nemara i znajući da će vjerojatno doći do tog gubitka ili štete.
3. Zakonski određen vremenski rok predviđen u stavku 2. vrijedi za postupke:
 - (a) za odštetu za ukupni gubitak od četrnaestog dana nakon isteka roka predviđenog u članku 22. stavku 3.;
 - (b) za odštetu za djelomični gubitak, štetu ili kašnjenje isporuke od dana kad je isporuka izvršena;
 - (c) u svim ostalim slučajevima koji uključuju prijevoz putnika od dana isteka valjanosti karte.

Dan naznačen kao početak zakonski određenog vremenskog roka nije uključen u taj rok.

4. [...]
5. [...]
6. U ostalim slučajevima suspenzija i prekid zakonskog roka za postupak uređuju se nacionalnim pravom.

GLAVA VII.

ODNOSI MEĐU PRIJEVOZNICIMA

Članak 61.

Raspodjela cijene prijevoza

1. Svaki prijevoznik koji je naplatio ili je trebao naplatiti cijenu prijevoza dotičnim prijevoznicima mora platiti njihov udio te cijene. Način plaćanja određuje se sporazumom među prijevoznicima.
2. Članak 6. stavak 3., članak 16. stavak 3. i članak 25. primjenjuju se i na odnose među uzastopnim prijevoznicima.

Članak 62.

Pravo na regres

1. Prijevoznik koji je platio odštetu na temelju ovih Jedinostvenih pravila ima pravo na regres od prijevoznika koji su sudjelovali u prijevozu u skladu sa sljedećim odredbama:
 - (a) prijevoznik koji je izazvao gubitak ili štetu snosi isključivu odgovornost za njih;
 - (b) ako je štetu uzrokovalo više prijevoznika, svaki je odgovoran za gubitak ili štetu koju je on izazvao; ako je tu podjelu nemoguće napraviti, odšteta se raspodjeljuje među njima, u skladu s točkom (c);
 - (c) ako se ne može dokazati koji je od prijevoznika izazvao gubitak ili štetu, odšteta se raspodjeljuje među svim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, osim onih koji dokažu da nisu uzrokovali gubitak ili štetu; takva raspodjela proporcionalna je njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza.
2. U slučaju nesolventnosti jednog od tih prijevoznika, njegov neplaćeni udio raspodijelit će se među ostalim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, proporcionalno njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza.

Članak 63.

Postupak za regres

1. Valjanost plaćanja koje je izvršio prijevoznik koji ima pravo na regres na temelju članka 62. ne može osporiti prijevoznik protiv kojeg se ostvaruje pravo na regres kad je odšteta određena na sudu i kad je potonji prijevoznik, dobivši valjanu obavijest o postupku, mogao intervenirati tijekom postupka. Sud koji vodi glavni postupak odredit će rok za davanje te obavijesti o postupku i intervenciji u postupku.
2. Prijevoznik koji ostvaruje pravo na regres mora uputiti svoj zahtjev u jednom, i to istom postupku za sve prijevoznike s kojima nije postigao sporazum, a u slučaju da izgubi spor gubi, pravo na regres od onih protiv kojih nije pokrenuo postupak.
3. Sud donosi svoju odluku jednom i istom presudom za sve zahtjeve za regres koji su pokrenuti pred sudom.
4. Prijevoznik koji želi provesti svoje pravo na regres može pokrenuti postupak na sudovima u državi na čijem području jedan od prijevoznika koji su sudjelovali u prijevozu ima sjedište poslovanja, poslovnicu ili agenciju koja je zaključila ugovor o prijevozu.
5. Kad se postupak mora pokrenuti protiv nekoliko prijevoznika, prijevoznik tužitelj ima pravo izabrati sud na kojem će pokrenuti postupak između onih koji su ovlašteni na temelju stavka 4.
6. Postupak za regres ne mora biti vezan uz postupak za odštetu koji je pokrenula osoba koja ima pravo na temelju ugovora o prijevozu.

Članak 64.

Sporazumi koji se odnose na regres

Prijevoznici mogu zaključiti sporazume koji odstupaju od članaka 61. i 62.

PRILOG II.

MINIMALNE INFORMACIJE KOJE ŽELJEZNIČKI PRIJEVOZNICI I PRODAVATELJI KARATA TREBAJU PRUŽATI

Dio I.: Informacije prije početka putovanja

- Opći uvjeti koji se primjenjuju na ugovor
- Vozni red i uvjeti za najbrže putovanje
- Vozni red i uvjeti za najniže cijene karata
- Pristup, uvjeti pristupa i dostupnost opreme u vlaku za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu sa zahtjevima pristupačnosti iz Direktive (EU) **2019/882 i uredba Komisije (EU) 454/2011 i 1300/2014**
- **Dostupnost i uvjeti pristupa za bicikle**
- Dostupnost sjedala u [...] prvom i drugom razredu, te u kušetima i vagonima za spavanje
- Sve aktivnosti kojima bi se moglo uzrokovati smetnje ili kašnjenje usluge prijevoza
- Raspoloživost usluga u vlaku, **uključujući dostupnost osoblja za pomoć putnicima**
- **Informacije prije kupnje o tome jesu li karta ili karte jedinstvene karte**
- Postupci za povrat izgubljene prtljage
- Postupci za podnošenje pritužbi

Dio II.: Informacije tijekom putovanja

- Usluge u vlaku
- Sljedeći kolodvor
- Kašnjenja
- Glavne veze
- Pitanja zaštite i sigurnosti

PRILOG III.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informacije i karte

Točnost usluga i opća načela rješavanja smetnji pri pružanju usluga

Otkazivanje usluga

Čistoća željezničkih vozila i kolodvora (kvaliteta zraka i reguliranje temperature zraka u vagonima, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Ispitivanje zadovoljstva putnika

Postupanje s pritužbama, povratom troškova i naknadama zbog neispunjavanja standarda kvalitete usluge

Pomoć koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

PRILOG IV.

[...]

[...]

PRILOG V.

KORELACIJSKA TABLICA

Uredba (EZ) br. 1371/2007	Ova Uredba
Članak 1.	Članak 1.
Članak 1. točka (a)	Članak 1. točka (a)
Članak 1. točka (b)	Članak 1. točka (b)
----	Članak 1. točka (c)
Članak 1. točka (c)	Članak 1. točka (d)
----	Članak 1. točka (e)
Članak 1. točka (d)	Članak 1. točka (f)
Članak 1. točka (e)	Članak 1. točka (g)
----	Članak 1. točka (h)
Članak 1. točka (f)	Članak 1. točka (i)
Članak 2.	Članak 2.
Članak 2. stavak 1.	Članak 2. stavak 1.
Članak 2. stavak 2.	----
Članak 2. stavak 3.	----
Članak 2. stavak 4.	----

Članak 2. stavak 5.	----
Članak 2. stavak 6.	----
Članak 2. stavak 7.	----
----	Članak 2. stavak 2.
----	Članak 2. stavak 3.
Članak 3.	Članak 3.
Članak 3. stavak 1.	Članak 3. stavak 1.
Članak 3. stavci 2. i 3.	----
Članak 3. stavak 4.	Članak 3. stavak 2.
Članak 3. stavak 5.	Članak 3. stavak 3.
Članak 3. stavak 6.	Članak 3. stavak 4.
Članak 3. stavak 7.	Članak 3. stavak 5.
Članak 3. stavak 8.	Članak 3. stavak 6.
Članak 3. stavak 9.	Članak 3. stavak 7.
Članak 3. stavak 10.	Članak 3. stavak 8.
----	Članak 3. stavak 9.
----	Članak 3. stavak 10.
Članak 3. stavak 11.	Članak 3. stavak 11.
----	Članak 3. stavak 12.

Članak 3. stavak 12.

Članak 3. stavak 13.

Članak 3. stavak 14.

Članak 3. stavak 15.

Članak 3. stavak 16.

Članak 3. stavak 17.

Članak 4.

Članak 5.

Članak 6.

Članak 7.

Članak 8.

Članak 9.

Članak 9. stavak 3.

Članak 10.

Članak 11.

Članak 3. stavak 13.

Članak 3. stavak 14.

Članak 3. stavak 16.

Članak 3. stavak 17.

Članak 3. stavak 18.

Članak 3. stavak 19.

Članak 4.

Članak 5.

Članak 6.

Članak 7.

Članak 8.

Članak 9.

Članak 9. stavak 4.

Članak 10.

Članak 10. stavci 5. i 6.

Članak 11.

Članak 12.	Članak 12.
Članak 12. stavak 2.	----
Članak 13.	Članak 13.
Članak 14.	Članak 14.
Članak 15.	Članak 15.
Članak 16.	Članak 16.
----	Članak 16. stavci 2. i 3.
Članak 17.	Članak 17.
----	Članak 17. stavak 8.
Članak 18.	Članak 18.
----	Članak 18. stavak 6.
----	Članak 19.
Članak 19.	Članak 20.
Članak 20.	Članak 21.
Članak 21. stavak 1.	----
Članak 21. stavak 2.	Članak 22. stavak 2. i članak 23. stavak 2.
Članak 22.	Članak 22.
Članak 22. stavak 2.	----
----	Članak 22. stavak 4.

Članak 23.	Članak 23.
----	Članak 23. stavak 4.
Članak 24.	Članak 24.
Članak 25.	Članak 25. stavci 1., 2. i 3.
----	Članak 26.
Članak 26.	Članak 27.
Članak 27.	Članak 28.
----	Članak 28. stavak 3.
Članak 27. stavak 3.	Članak 28. stavak 4.
Članak 28.	Članak 29.
Članak 29.	Članak 30.
Članak 30.	Članak 31.
----	Članci 32. i 33.
Članak 31.	Članak 34.
----	Članak 34. stavci 1. i 3.
Članak 32.	Članak 35.
Članak 33.	----
Članak 34.	Članak 36.

Članak 35.

Članak 37.

Članak 36.

Članak 38.

Članak 39.

Članak 37.

Članak 40.

Prilog I.

Prilog I.

Prilog II.

Prilog II.

Prilog III.

Prilog III.

Prilozi IV. i V.