



Az Európai Unió
Tanácsa

Brüsszel, 2020. január 14.
(OR. en)

5176/20

**Intézményközi referenciaszám:
2017/0237(COD)**

**TRANS 14
CONSOM 5
CODEC 20**

AZ ELJÁRÁS EREDMÉNYE

Küldi:	a Tanács Főtitkársága
Címzett:	a delegációk
Előző dok. sz.:	ST 14047/19 + COR 1
Biz. dok. sz.:	ST 12442/17 + ADD 1
Tárgy:	Javaslat – Az Európai Parlament és a Tanács rendelete a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről – Az eljárás eredménye

Mellékelten megküldjük a delegációknak a fent említett javaslattal kapcsolatban kialakított és a TTE Tanács 2019. december 2-i ülésén elfogadott általános megközelítést, amely tartalmazza a szárazföldi közlekedési munkacsoport által kiigazított preambulumbekendéseket is.

Javaslat

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS RENDELETE
a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről
(átdolgozás)

EGT-vonatkozású szöveg

AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS AZ EURÓPAI UNIÓ TANÁCSA,

tekintettel az Európai Unió működéséről szóló szerződésre és különösen annak 91. cikke (1) bekezdésére,

tekintettel az Európai Bizottság javaslatára,

a jogalkotási aktus tervezete nemzeti parlamenteknek való megküldését követően,

tekintettel az Európai Gazdasági és Szociális Bizottság véleményére¹,

tekintettel a Régiók Bizottsága véleményére²,

rendes jogalkotási eljárás keretében,

mivel:

- (1) Az 1371/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet³ számos tekintetben módosításra szorul. Az áttekinthetőség érdekében a rendeletet célszerű átdolgozni.

¹ HL C [...], [...], [...]. o.

² HL C [...], [...], [...]. o.

³ Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (HL L 315., 2007.12.3., 14. o.).

- (2) A közös közlekedéspolitikai keretében fontos megőrizni a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok felhasználói jogait, valamint javítani a vasúti személyszállítási szolgáltatások minőségét és eredményességét annak érdekében, hogy a vasúti szállítás közlekedés aránya az egyéb szállítási közlekedési módokhoz képest növekedjen.
- (3) Az Unióban az utóbbi években jelentősen javult a fogyasztók védelme, ám a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelme terén további előrelépésekre van szükség.
- (4) Mivel a szállítási szerződés vonatkozásában a vasúti személyszállítást igénybe vevő utas a gyengébbik fél, ezért az utasok jogait biztosítani kell e tekintetben.
- (5) [...] Azzal, hogy ugyanazokat a jogokat biztosítja a nemzetközi és a belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vevő utasok számára, a jogalkotó **arra törekszik, hogy**, javítsa a fogyasztóvédelmet az Unióban, egyenlő versenyfeltételeket teremtsen a vasúttársaságok között, és egységes utasjogokat biztosítson.
- (6) A városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások jellege eltér a távolsági szolgáltatásokétól. Ezért a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy az Unión belüli [...] városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatásokra, **valamint a határokon átnyúló ilyen szolgáltatásokra** vonatkozóan mentességet biztosítsanak az utasjogokra vonatkozó egyes rendelkezések alkalmazása alól.
- (7) E rendelet egyik célja az Unión belüli vasúti személyszállítási szolgáltatások javítása. Ezért a tagállamoknak rendelkezniük kell azzal a lehetőséggel, hogy ideiglenesen mentességet biztosíthassanak a szolgáltatásoknak olyan régiókban, ahol a szolgáltatást jelentős részben az Unió kívül működtetik [...].
- (7a) **Ezenfelül annak érdekében, hogy zökkenőmentes átmenetet lehessen biztosítani az 1371/2007/EK rendelet értelmében létrehozott keret és az e rendelet szerinti keret között, fokozatosan meg kell szüntetni a korábbi nemzeti mentességeket, hogy továbbra is garantált legyen a szükséges jogbiztonság és folytonosság.**

- (8) [...] **A vasúti szolgáltatásoknak** a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek [...] **általi igénybevételéhez kapcsolódó mentességeket fokozatosan meg kell szüntetni a korábban nemzeti mentességet élvező bizonyos belföldi szolgáltatások esetében.** Nem alkalmazható továbbá mentesség a vasúti utazáshoz jegyet vásárolni kívánó személyek azon jogára, hogy ezt szükségtelen nehézségek nélkül tehessék meg, sem a vasúttársaságokat az utasokért és azok poggyászáért terhelő felelősséggel kapcsolatos rendelkezésekre, sem pedig arra a követelményre, hogy a vasúttársaságok megfelelő biztosítással rendelkezzenek, valamint hogy megfelelő intézkedéseket hozzanak az utasok személyes biztonságának a vasútállomásokon és a vonatszerelvényeken való szavatolására, illetve hogy kezeljék a kockázatokat.
- (8a) **Amennyiben egy állomás üzemeltetéséért több állomásüzemeltető felelős, a tagállamoknak lehetőséget kell adni arra, hogy kijelöljék az e rendeletben említett feladatokért felelős szervet.**
- (10) Az utazási információk nyújtására vonatkozó részletesebb követelményeket a 454/2011/EU bizottsági rendeletben⁴ említett átjárhatósági műszaki előírások (ÁME) határozzák meg.
- (11) A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogai megerősítésének az 1999. június 3-i jegyzőkönyvvel (1999-es jegyzőkönyv) módosított, a nemzetközi vasúti fuvarozásról szóló, 1980. május 9-i egyezménynek (COTIF) a nemzetközi vasúti személyszállítási szerződésre vonatkozó egységes szabályok (CIV) című A. függelékében foglalt meglévő nemzetközi jogon kell alapulnia. Kívánatos azonban kibővíteni e rendelet hatályát, és nemcsak a nemzetközi utasokat, hanem a belföldi utasokat is védeni. 2013. február 23-án az Európai Unió csatlakozott a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezményhez (COTIF).

⁴ A Bizottság 454/2011/EU rendelete (2011. május 5.) a transzeurópai vasúti rendszer személyszállítási szolgáltatások telematikai alkalmazásai alrendszerére vonatkozó átjárhatósági műszaki előírásról (HL L 123., 2011.5.12., 11. o.).

- (12) **A tagállamoknak tiltaniuk kell az utas állampolgárságának alapján, vagy a vasúttársaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező Unión belüli székhelyének alapján történő megkülönböztetést. Ugyanakkor nem kell megtiltani a szociálpolitikai kedvezményeket, amennyiben ezek arányosak és az érintett utas állampolgárságától függetlenek. A vasúttársaságok, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők szabadon meghatározhatják kereskedelmi gyakorlataikat, beleértve a különleges ajánlatokat és bizonyos értékesítési csatornák népszerűsítését. [...]** A menetjegyeket értékesítő online felületek fejlődésére figyelemmel a tagállamoknak kiemelt figyelmet kell fordítaniuk arra, hogy az online felületek elérése és az azokon keresztüli jegyvásárlás során se történjen megkülönböztetés. [...] .
- (13) Az Unióban egyre népszerűbbé válik a kerékpáros közlekedés, és ez kihat a mobilitásra és az idegenforgalomra. A vasúti és a kerékpáros közlekedés arányának növekedése csökkenti a közlekedés környezeti hatását. Ezért indokolt, hogy a vasúttársaságok amennyire csak lehet, megkönnyítsék a kerékpáros közlekedés és a vasúton történő utazás kombinálását, nevezetesen azáltal, hogy szerelvényeiken lehetővé teszik kerékpárok szállítását.
- (13a) **A kerékpárok vonaton történő szállítására vonatkozó jogoknak és kötelezettségeknek olyan kerékpárookra kell vonatkozniuk, amelyekkel közvetlenül a vasúti utazást megelőzően vagy követően közlekedni lehet. A csomagban vagy dobozban szállított kerékpárookra adott esetben e rendelet poggyászokra vonatkozó rendelkezései érvényesek.**

(13b) A vasúti szolgáltatásokra vonatkozó felhasználói jogok közé tartozik a szolgáltatásról mind az utazást megelőzően, mind pedig annak folyamán nyújtott tájékoztatáshoz való jog is. A vasúttársaságoknak [...] az említett tájékoztatást lehetőség szerint előzetesen, és minél hamarabb meg kell adniuk. **A menetjegy-értékesítőknek az utazás előtt meg kell adniuk a vonatkozó információkat.** Ezt a tájékoztatást a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is hozzáférhető módon kell nyújtani.

(13c) **A menetjegy-értékesítők különböző méretű vállalkozások lehetnek a mikrovállalkozásoktól egészen a nagyvállalatokig, és közülük néhányan kizárólag offline vagy kizárólag online módon kínálják szolgáltatásaikat. Ezért az utazási információk utasok számára történő nyújtásához fűződő kötelezettségnek arányosnak kell lennie a menetjegy-értékesítő kapacitásaival.**

(14) [...]

(14a) **Az átszállójegyeknek köszönhetően az utasok zökkenőmentesen utazhatnak, ezért észszerű erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy ilyen jegyeket lehessen váltani a belföldi, nemzetközi, városi, elővárosi és regionális szolgáltatásokra, az e rendeletben mentesített vasúti szolgáltatásokat is beleértve. Lehetővé kell tenni, hogy az ilyen vasúti szolgáltatások esetében a késések időtartamának kártérítési célból történő kiszámolása során ne kelljen figyelembe venni az utazásnak az e rendelet hatályán kívül eső részein bekövetkezett késéseket.**

(14aa) **Az ugyanazon vasúttársaság által üzemeltetett szolgáltatások esetében – mivel nincs szükség vasúttársaságok közötti kereskedelmi megállapodásokra – átszállójegyek biztosításával lehetővé kell tenni a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok számára, hogy egyik szolgáltatásról a másikra váltsanak.**

(14ab) **Az utasokat egyértelműen tájékoztatni kell arról, hogy a vasúttársaság által egyetlen kereskedelmi ügylet keretében értékesített menetjegy átszállójegynek minősül-e. Megfelelő tájékoztatás hiányában a vasúttársaság aszerint viseli a felelősséget, mintha az adott jegy esetében átszállójegyről lenne szó.**

- (14b) **Bővíteni kell az átszállójegyek kínálatát. Mindemellett alapvetően fontos, hogy az utas akkor is pontos tájékoztatást kapjon a vasúti szolgáltatásról, ha a menetjegyét menetjegy-értékesítőtől vagy utazásszervezőtől vásárolja. Amennyiben a menetjegy-értékesítők vagy utazásszervezők csomagban értékesítenek külön menetjegyeket, egyértelműen tájékoztatniuk kell az utast arról, hogy e menetjegyek esetében a védelem szintje nem ugyanaz, mint az átszállójegyek esetében. Amennyiben a menetjegyek nem minősülnek átszállójegynek, és a menetjegy-értékesítők vagy utazásszervezők nem tesznek eleget ennek a követelménynek, arányos, a menetjegyek árának visszatérítésén túlmutató felelősséget kell viselniük.**
- (15) A fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezményre figyelemmel, és annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek a vasúti közlekedés tekintetében a többi állampolgárhoz hasonló mobilitási lehetőségekkel rendelkezzenek, meg kell határozni az utazás során való megkülönböztetésmentességre és segítségnyújtásra vonatkozó szabályokat. A fogyatékossgal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek – függetlenül attól, hogy a csökkent mozgásképességet fogyatékossguk, koruk vagy más tényező okozza – a többi állampolgárral azonos jogokkal rendelkeznek a szabad mozgás és a megkülönböztetésmentesség tekintetében. Külön figyelmet kell fordítani többek között a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről, a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint a vonat felszereltségéről történő tájékoztatására. Az érzékszervi fogyatékossgal élő utasoknak a késésekről való lehető legjobb tájékoztatása érdekében vizuális, illetve hangjelző rendszereket kell használni. A fogyatékossgal élő [...] személyek számára lehetővé kell tenni, hogy **amennyiben a felszállás előtt nem áll rendelkezésre akadálymentes jegyvásárlási lehetőség**, a menetjegyeket a vonaton többletköltség nélkül vásárolják meg. **Lehetővé kell tenni, hogy a biztonsággal vagy a kötelező helyfoglalással kapcsolatos körülmények esetén ez a jog korlátozható legyen.** A személyzetet megfelelően ki kell képezni arra, hogy különösen a segítségnyújtás során ki tudják elégíteni a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeit. Az azonos utazási feltételek biztosítása érdekében e személyeknek segítséget kell nyújtani az állomásokon és a vonatokon, **amennyiben pedig a vonat fedélzetén vagy az állomáson nincs képzett kísérő személyzet, minden észszerű erőfeszítést meg kell tenni annak érdekében, hogy e személyek számára biztosított legyen a vasúti utazáshoz való hozzáférés.** [...].

- (15a) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképeségű személyek vasúti szolgáltatásokhoz való hozzáférése érdekében a tagállamok számára lehetővé kell tenni, hogy megkövetelhessék a vasúttársaságoktól és az állomások üzemeltetőitől, hogy a tájékoztatás és a segítségnyújtás koordinálása érdekében egyedüli kapcsolattartó pontokat hozzanak létre.
- (16) A vasúttársaságoknak és az állomásüzemeltetőknek a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképeségű személyekkel kapcsolatos ÁME-k betartása révén figyelembe kell venniük a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképeségű személyek igényeit. [...]
- (17) Kívánatos, hogy e rendelet az utasokat késés esetén megillető kártérítési rendszert hozzon létre, **ideértve azokat az eseteket is, amikor a késést járatkimaradás vagy elmulasztott csatlakozás okozza.** [...] . Egy személyszállítási szolgáltatás jelentős késése esetén a vasúttársaságoknak a jegyár bizonyos százalékában meghatározott kártérítést kell nyújtaniuk az érintett utasok számára.
- (18) A vasúttársaságokat kötelezni kell arra, hogy baleset esetén a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasokkal szembeni felelősségükre vonatkozó biztosítással rendelkezzenek, vagy azzal egyenértékű [...] **garanciákkal rendelkezzenek.** [...]

- (19) A szolgáltatás során a késés, csatlakozásmulasztás vagy vonatkimaradás esetén az utast megillető kártérítésre és segítségnyújtásra vonatkozó megerősített jogok ösztönzést nyújtanak a vasúti személyszállítási piacnak, és az utasok javát szolgálják.
- (20) Késés esetén az utasok számára hasonló utazási feltételek mellett továbbutazási lehetőséget vagy az utazás más útvonalon való folytatására irányuló lehetőséget kell kínálni. Ilyenkor is figyelemmel kell lenni a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek igényeire.
- (21) A vasúttársaság ugyanakkor nem kötelezhető kártérítés fizetésére olyan esetben, amikor bizonyítani tudja, hogy a késést olyan **rendkívüli** időjárási körülmény vagy jelentős természeti katasztrófa okozta, amely veszélyeztette a szolgáltatás üzemeltetésének biztonságosságát. Az ilyen eseménynek rendkívüli természeti katasztrófának kell lennie, vagyis el kell térnie az egyes évszakokra jellemző olyan időjárási körülményektől, mint az őszi viharok, vagy a városi területeken rendszeresen előforduló árvizek [...]. **Ezenfelül ha a késést az utas vagy harmadik fél cselekedetei okozzák, a vasúttársaság nem kötelezhető arra, hogy kártérítést nyújtson a késés miatt.** A vasúttársaságnak bizonyítania kell, hogy nem láthatta előre és nem tudta volna megakadályozni a késést még akkor sem, ha meghoz minden észszerű intézkedést, **ideértve a vasúti jármű megelőzési célú karbantartását is. A vasúttársaság a személyzete által folytatott sztrájk, az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más társaságok cselekményei vagy mulasztásai, valamint a pályahálózat-működtetők és az állomásüzemeltetők cselekményei vagy mulasztásai nem mentesít a késéssel kapcsolatos felelősség alól.**
- (21b) **A vasúttársaságokat ösztönözni kell arra, hogy egyszerűsítsék azt az eljárást, amelynek keretében az utasok kártérítést vagy visszatérítést igényelhetnek. A tagállamok számára lehetővé kell tenni különösen azt, hogy megköveteljék a vasúttársaságoktól, hogy meghatározott kommunikációs eszközökön – például weboldalakon vagy mobilalkalmazásokon – keresztül fogadják be a kérelmeket, feltéve, hogy ezek a követelmények megkülönböztetéstől mentesek.**
- (22) A [...] pályahálózat-működtetőkkel és az állomások üzemeltetőivel együttműködve a vasúttársaságoknak vészhelyzeti tervet kell készíteniük, amelynek segítségével a megrekedt utasoknak megfelelő tájékoztatás és gondoskodás nyújtható, így a lehető legkisebbre csökkenthető az üzemzavarok hatása.

[...]

[...]

- (25) Kíváncos továbbá, hogy a balesetet közvetlenül követő időszakban a balesetek áldozatai és eltartottaik ne szembesüljenek rövid távú pénzügyi problémákkal.
- (26) A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok érdeke, hogy a hatóságokkal egyetértésben megfelelő intézkedésekre kerüljön sor annak érdekében, hogy az állomásokon és a vonatokon személyes biztonságuk biztosított legyen.
- (27) A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasoknak lehetőséget kell biztosítani arra, hogy bármely érintett vasúttársasághoz **vagy bizonyos állomások üzemeltetőihez az említettek hatáskörébe tartozó** panaszt nyújtsanak be az e rendeletben rájuk ruházott jogokat és kötelezettségeket illetően [...] . **A vasúti személyszállítást igénybe vevő utasoknak** panaszukra észszerű időn belül választ kell kapniuk.
- (27a) **A panaszok hatékony kezelése érdekében a vasúttársaságok és az állomások üzemeltetői részére biztosítani kell a jogot arra, hogy közös ügyfélszolgálatokat és panaszkezelési mechanizmusokat hozzanak létre.**
- (27b) **E rendelet rendelkezései nem érintik az utasok azon jogát, hogy panaszt emeljenek saját tagállami szerveiknél, illetve hogy érvényesítsék a nemzeti eljárások keretében fennálló jogorvoslati lehetőségeiket.**
- (28) A vasúttársaságoknak és az állomások üzemeltetőinek a vasúti személyszállítási szolgáltatások tekintetében minőségi előírásokat kell meghatározniuk [...]. **Ezeket az előírásokat nyilvánosan elérhetővé kell tenniük.**

- (29) A vasúti közlekedés kontextusában a fogyasztók magas szintű védelme érdekében a tagállamoktól meg kell követelni, hogy nemzeti végrehajtó szerveket jelöljenek ki e rendelet nemzeti szintű nyomon követésére és érvényesítésére. E szervezeteknek képeseknek kell lenniük különböző jogérvényesítési intézkedések meghozatalára. Lehetővé kell tenni, hogy a rendelet vélt megsértése esetén az utasok panaszt tegyenek e szervezetnél. Az ilyen panaszok megfelelő kezelése érdekében e szervezetnek együtt kell működniük egymással.
- (29a) Azon tagállamokra, amelyek nem rendelkeznek vasúthálózattal, és e helyzet változására nincs a közeljövőben kilátás, aránytalan és értelmetlen terhet róna, ha az e rendeletben a vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői és a pályahálózat-működtetők tekintetében előírt végrehajtási kötelezettségek vonatkoznának rájuk. Ezért az ilyen tagállamokat mentesíteni kell e kötelezettség alól.**
- (30) A személyes adatok kezelését a személyes adatok védelméről szóló uniós jogszabályokkal összhangban kell végezni, különös tekintettel az (EU) 2016/679 európai parlamenti és tanácsi rendeletre⁵.
- (31) A tagállamoknak meg kell állapítaniuk az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókat, és biztosítaniuk kell e szankciók alkalmazását. A szankcióknak, amelyek az adott személy számára fizetendő kártérítést is magukban foglalhatják, hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük.
- (32) Mivel e rendelet céljait, nevezetesen az uniós vasutak fejlesztését és az utasok jogainak bevezetését a tagállamok nem tudják kielégítően megvalósítani, és ezért azok uniós szinten jobban megvalósíthatók, az Unió **az Európai Unióról** szóló szerződés 5. cikkében meghatározott szubszidiaritás elvével összhangban intézkedéseket fogadhat el. Az arányosságnak az említett cikkben foglalt elvével összhangban ez a rendelet nem lépi túl a szóban forgó célkitűzések teljesítéséhez szükséges mértéket.

⁵ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) (HL L 119., 2016.5.4., 1. o.).

- (33) Az utasok magas szintű védelmének biztosítása érdekében a Bizottságot fel kell hatalmazni arra, hogy az Európai Unió működéséről szóló szerződés 290. cikkének megfelelően jogi aktusokat fogadjon el azzal a céllal, hogy a CIV egységes szabályai [...] tekintetében módosítsa az I. [...] mellékletet, **valamint az uniós szintű harmonizált fogyasztói árindexben bekövetkezett változások fényében kiigazítsa annak az előzetes kifizetésnek az összegét, amelyet akkor kell fizetni, ha az utas életét veszti**[...]. Különösen fontos, hogy a Bizottság az előkészítő munkája során megfelelő konzultációkat folytasson, többek között szakértői szinten, és hogy e konzultációkra a jogalkotás minőségének javításáról szóló, 2016. április 13-i intézményközi megállapodásnak⁶ megfelelően kerüljön sor. A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésében való egyenlő részvétel biztosítása érdekében az Európai Parlament és a Tanács a tagállamok szakértőivel egyidejűleg kap kézhez minden dokumentumot, és szakértőik rendszeresen részt vehetnek a Bizottság felhatalmazáson alapuló jogi aktusok előkészítésével foglalkozó szakértői csoportjainak ülésein.
- (34) Ez a rendelet tiszteletben tartja az alapjogokat és az Európai Unió Alapjogi Chartájában elismert elveket, különösen a 21., a 26., a 38. és a 47. cikkben a megkülönböztetés minden formájának tilalmára, a fogyatékkal élő személyek beilleszkedésére, a fogyasztók magas szintű védelmére és a hatékony jogorvoslathoz és a tisztességes eljáráshoz való jogra vonatkozó rendelkezéseket. A tagállamok bíróságainak e jogok és elvek tiszteletben tartásával kell alkalmazniuk ezt a rendeletet.

ELFOGADTA EZT A RENDELETET:

⁶ HL L 123., 2016.5.12., 1. o.

I. fejezet

Általános rendelkezések

1. cikk

Tárgy

Ez a rendelet a vasúti közlekedés tekintetében az alábbiakra vonatkozóan állapít meg szabályokat:

- a) az utazási feltételek tekintetében az utasok közötti megkülönböztetés tilalma;
- b) a vasúttársaságoknak az utasokra és poggyászaikra vonatkozó felelőssége és biztosítási kötelezettségei;
- c) az utasok jogai a vasúti szolgáltatás igénybevétele során bekövetkező balesetektől származó halál vagy személyi sérülés, illetve a poggyász elvesztése vagy károsodása esetén;
- d) az utasok jogai járatkimaradás vagy késés esetén;
- e) az utasok számára minimálisan nyújtandó tájékoztatás;
- f) a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek megkülönböztetésének tilalma és a számukra [...] nyújtott segítség;
- g) a szolgáltatás minőségi előírásainak megállapítása és figyelemmel kísérése, valamint az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok kezelése;
- h) a panaszok kezelése;
- i) a végrehajtásra vonatkozó általános szabályok.

2. cikk

Hatály

- (1) E rendeletet a 2012/34/EU európai parlamenti és tanácsi irányelvvel⁷ összhangban engedélyezett egy vagy több vasúttársaság által nyújtott belföldi és nemzetközi vasúti utazásokra és szolgáltatásokra az Unió egészében alkalmazni kell.
- (1a) **A tagállamok – a 11. és a 12. cikk kivételével – mentességet biztosíthatnak e rendelet hatálya alól az olyan szolgáltatások tekintetében, amelyek működtetésére szigorúan történelmi érdekességük vagy turisztikai értékük miatt kerül sor.**
- (1b) **Az 1371/2007/EK rendelet 2. cikkének (4) és (6) bekezdésével összhangban [HL: *kérjük, illesszék be a hatálybalépés dátumát*]-át/-ét megelőzően biztosított mentességek a lejáratuk napjáig érvényben maradnak. A 2. cikk (5) bekezdésével összhangban [HL: *kérjük, illesszék be a hatálybalépés dátumát*]-át/-ét megelőzően biztosított mentességek [HL: *kérjük, illesszék be az alkalmazás kezdőnapját*]-ig érvényben maradnak.**
- (1c) **Amennyiben egy tagállam az 1371/2007/EK rendelet 2. cikkének (4) bekezdése alapján mentességet biztosított a belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatásai számára, e mentességet legfeljebb kétszer, alkalmanként maximum öt évre meghosszabbíthatja.**
- (2) A (4) bekezdés tiszteletben tartásával a tagállamok mentességet biztosíthatnak e rendelet előírásainak alkalmazása alól az alábbi szolgáltatások tekintetében:
- a) [...] városi, elővárosi és regionális vasúti személyszállítási szolgáltatások, **beleértve** az Unión belüli, határokon átnyúló ilyen szolgáltatásokat is [...];
 - b) olyan nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatások, amelyeknek jelentős része – többek között legalább egy menetrend szerinti megállás – az Unión kívül valósul meg [...].

⁷ HL L 343., 2012.12.14., 32. o.

- (3) A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot **az (1a), az (1c) és a (2) bekezdés [...]** alapján biztosított mentességekről [...].
- (4) [...] **Az (1c) bekezdéssel [...]** összhangban mentességet élvező szolgáltatásokra **az 5., a 10., a 11. és a 12. cikk, az V. fejezet, valamint a 27. és a 28. cikk alkalmazandó. A (2) bekezdés a) pontjával összhangban mentesített szolgáltatásokra az 5. cikk, a 10. cikk (2), (4) és (5) bekezdése, a 11. és a 12. cikk, a 20. cikk (1) bekezdése, továbbá a 21., a 27. és a 28. cikk alkalmazandó.**

3. cikk

Fogalommeghatározások

E rendelet alkalmazásában:

1. „vasúttársaság”: a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 1. pontjában meghatározottak szerinti vasúti társaság;
2. „pályahálózat-működtető”: a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének **2. pontjában** meghatározottak szerinti pályahálózat-működtető;
3. „az állomás üzemeltetője”: [...] **egy vagy több** vasútállomás vezetéséért felelős tagállami szervezeti egység, amely egyben a pályahálózat-működtető is lehet⁸;
4. „utazásszervező”: a vasúttársaságtól eltérő szervező vagy közvetítő, az (EU) 2015/2302 európai parlamenti és tanácsi irányelv⁹ **3. cikkének** [...] 8. és 9. pontja értelmében;

⁸ **Új preambulumbekkezdés: Amennyiben egy állomás üzemeltetéséért több állomásüzemeltető felelős, a tagállamoknak lehetőséget kell adni arra, hogy kijelöljék az e rendeletben említett feladatokért felelős szervet.**

⁹ Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2015/2302 irányelve (2015. november 25.) az utazási csomagokról és az utazási szolgáltatáseggyüttesekről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2011/83/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv módosításáról, továbbá a 90/314/EGK tanácsi irányelv hatályon kívül helyezéséről (HL L 326., 2015.12.11., 1. o.).

5. „menetjegy-értékesítő”: a vasúti szállítási szolgáltatások azon kiskereskedelmi forgalmazói, amelyek **a kiskereskedelmi forgalmazó és a vasúttársaság [...] között létrejött szerződés vagy egyéb megállapodás alapján** menetjegyeket árúsítanak;
6. „szállítási szerződés”: ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő **vasúti** fuvarozásról szóló szerződés a vasúttársaság [...] és az utas között, amely egy vagy több szállítási szolgáltatásra vonatkozik;
7. „helyfoglalás”: utazásra jogosító, papír- vagy elektronikus formátumú engedély, az előzetesen megerősített, személyre szóló szállítási megállapodásnak megfelelően;
8. „átszállójegy”: [...] **a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 35. pontjában meghatározottak szerinti** menetjegy vagy menetjegyek;
9. „szolgáltatás”: vasúti állomások [...] között menetrend szerint működtetett vasúti személyszállítási szolgáltatás. **Ez az utazás más útvonalon való folytatását illetően kínált szállítási szolgáltatásokra is kiterjed;**
10. „utazás”: egy kiindulási és egy célállomás között [...] megvalósuló személyszállítás;
11. „belföldi vasúti személyszállítási szolgáltatás”: olyan vasúti személyszállítás, amely során az utas nem lépi át egyetlen tagállam határát sem;
- 11a. „városi és elővárosi vasúti személyszállítási szolgáltatás”: **a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 6. pontja szerinti vasúti személyszállítási szolgáltatás;**
- 11b. „regionális vasúti személyszállítási szolgáltatás”: **a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 7. pontja szerinti vasúti személyszállítási szolgáltatás;**
12. „nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatás”: a 2012/34/EU irányelv 3. cikkének 5. pontja szerinti nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatás;

13. „késés”: a közzétett menetrend szerinti érkezési időpont, illetve a [...] **végső** célállomáson az utas tényleges vagy várt érkezésének időpontja közötti különbség;
14. „utazási igazolvány” vagy „bérlet”: korlátlan számú utazásra jogosító jegy, amely lehetővé teszi jogos birtokosának, hogy bizonyos időtartamon belül egy bizonyos vasúti útvonalon vagy vasúthálózaton utazzon;
15. „elmulasztott csatlakozás”: az a helyzet, amikor egy utas egy vagy több korábbi szolgáltatás késése vagy törlése **vagy egy szolgáltatásnak a menetrend szerinti indulási időt megelőző indulása** miatt lemarad az **átszállójegyként értékesített vasúti** utazáson belüli egy vagy több szolgáltatásról;
16. „fogyatékossgal élő személy” és „csökkent mozgásképeségű személy”: bármely személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely számos egyéb akadállyal együtt korlátozhatja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan használja a közlekedést, illetve akinek mozgásképesége a közlekedés során kor miatt korlátozott;
17. [...]

18. [...]
19. [...]
20. **„állomás”: olyan vasúti létesítmény, ahol a személyszállító vonatok megkezdhetik útjukat, megállhatnak vagy befejezhetik útjukat.**

II. fejezet

Szállítási szerződés, tájékoztatás és menetjegyek

4. cikk

Szállítási szerződés

E fejezet rendelkezéseire is figyelemmel, a személyszállítási szerződés megkötését és teljesítését, valamint az információk és menetjegyek nyújtását az I. mellékletben foglalt II. és III. cím rendelkezései szabályozzák.

5. cikk

A szállítási szerződés feltételeinek megkülönböztetésmentessége¹⁰

A szociálpolitikai kedvezmények sérelme nélkül a vasúttársaságoknak, [...] a menetjegy-értékesítőknek **vagy az utazásszervezőknek** a végfelhasználó állampolgársága szerinti, [...] illetve a vasúttársaság, [...] a menetjegy-értékesítő **vagy az utazásszervező** Unión belüli székhelye szerinti közvetlen vagy közvetett megkülönböztetés nélkül kell meghatározniuk szerződési feltételeiket és díjaikat a nagyközönség számára.

¹⁰ **Új preambulumbekzdés:** A tagállamoknak tiltaniuk kell az utas állampolgárságának alapján, vagy a vasúttársaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező Unión belüli székhelyének alapján történő megkülönböztetést. Ugyanakkor nem kell megtiltani a szociálpolitikai kedvezményeket, amennyiben ezek arányosak és az érintett utas állampolgárságától függetlenek. A vasúttársaságok, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők szabadon meghatározhatják kereskedelmi gyakorlataikat, beleértve a különleges ajánlatokat és bizonyos értékesítési csatornák népszerűsítését.

Kerékpárok

- (1) Az utasok – a (3) bekezdésben említett korlátozások mellett – jogosultak kerékpárok szállítására a vonatokon¹¹, és ezért adott esetben [...] észszerű díj számítható fel [...]. Olyan vonatokon, amelyekre kötelezően helyet kell foglalni, lehetőséget kell biztosítani arra, hogy a kerékpár számára is helyet lehessen foglalni.

Amennyiben egy utas helyet foglalt egy kerékpár részére, és a kerékpár szállítását megfelelő indok nélkül megtagadták, az utas jogosult a 16. cikk szerinti visszatérítésre vagy az utazás más útvonalon való folytatására, a 17. cikk szerinti kártérítésre és a 18. cikk (2) bekezdése szerinti segítségnyújtásra.

- (1a) Amennyiben a vonaton a kerékpárok szállítására kijelölt részek találhatók, az utasoknak itt kell elhelyezniük kerékpárjaikat. Amennyiben nem állnak rendelkezésre ilyen részek, az utasoknak [...] az utazás során mindvégig ügyelniük kell kerékpárjaikra, és minden észszerű erőfeszítést meg kell tenniük annak biztosítása érdekében, hogy ne okozzanak kárt vagy sérülést [...] más utasok számára, ne tegyenek kárt mozgást segítő eszközökben vagy poggyászban, illetve ne okozzanak kárt a vasúti műveletek szempontjából.

[...]

¹¹ *Új preambulumbekkezdés:* (13a) A kerékpárok vonaton történő szállítására vonatkozó jogoknak és kötelezettségeknek olyan kerékpárokat kell vonatkoznia, amelyekkel közvetlenül a vasúti utazást megelőzően vagy követően közlekedni lehet. A csomagban vagy dobozban szállított kerékpárokat adott esetben e rendelet poggyászokra vonatkozó rendelkezései érvényesek.

- (3) **A vasúttársaságok korlátozhatják a kerékpárok szállításának jogát biztonsági vagy operatív indokokra – mindenekelőtt a csúcsidőben jelentkező kapacitásbeli korlátokra – hivatkozva, vagy ha a vasúti jármű a kerékpárszállítást nem teszi lehetővé. A vasúttársaságok tömegük és méreteik alapján is korlátozhatják a kerékpárok szállítását. A vasúttársaságoknak hivatalos honlapjukon, a 454/2011/EU bizottsági rendeletben említett telematikai alkalmazások használatával közzé kell tenniük a kerékpárok szállítására vonatkozó feltételeiket, beleértve a kapacitás rendelkezésre állására vonatkozó naprakész információkat is.**
- (4) **A tagállamok előírhatják, hogy a vasúttársaságok készítsenek tervet arra vonatkozóan, hogy miként lehetne fokozni és javítani a kerékpárok szállítását, valamint hogy milyen egyéb megoldásokkal lehetne ösztönözni a vasút és a kerékpár kombinált használatát, továbbá hogy e terveket tartsák naprakészen.**

7. cikk

Mentesség kizárása és korlátozások előírása

- (1) Az utasokkal szemben e rendelet alapján teljesítendő kötelezettségeket nem lehet korlátozni vagy azok alól mentesülni, különösen a személyszállítási szerződésben meghatározott eltérés vagy korlátozó záradék révén.
- (2) A vasúttársaságok az utasok számára az e rendelet által meghatározott feltételeknél kedvezőbb **szállítási** szerződési feltételeket is kínálhatnak.

8. cikk

A szolgáltatások megszüntetésére vonatkozó információszolgáltatási kötelezettség

A vasúttársaságok, vagy adott esetben a vasúti közszolgáltatási szerződésért felelős szervek megfelelő – többek között az (EU) 2019/882 irányelv¹², valamint a 454/2011/EU és az 1300/2014/EU bizottsági rendelet akadálymentességre vonatkozó követelményeinek megfelelően a fogyatékossgal élő személyek számára is hozzáférhető – módon még a végrehajtás előtt közzéteszik a szolgáltatások akár ideiglenes, akár végleges megszüntetésére vonatkozó határozatukat.

9. cikk

Utazási információ¹³

- (1) Az egy vagy több vasúttársaság nevében személyszállítási szerződést ajánló vasúttársaságoknak és menetjegy-értékesítőknek az utas számára – annak kérésére – legalább a II. melléklet I. részében meghatározott információt biztosítaniuk kell azon utazások vonatkozásában, amelyekre az érintett vasúttársaság személyszállítási szerződést ajánl. [...] .
- (2) A vasúttársaságnak [...] az utas számára az utazás során [...] legalább a II. melléklet II. részében felsorolt információkat biztosítani kell. **Ha egy átszállási állomás üzemeltetője rendelkezik ilyen információkkal, azokat közölnie kell az utasokkal.**

¹² Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2019/882 irányelve (2019. április 17.) a termékekre és a szolgáltatásokra vonatkozó akadálymentességi követelményekről (HL L 151., 2019.6.7., 70. o.).

¹³ **Új preambulumbekkezdés: A menetjegy-értékesítők különböző méretű vállalkozások lehetnek a mikrovállalkozásoktól egészen a nagyvállalatokig, és közülük néhányan kizárólag offline vagy kizárólag online módon kínálják szolgáltatásaikat. Ezért az utazási információk utasok számára történő nyújtásához fűződő kötelezettségnek arányosnak kell lennie a menetjegy-értékesítő kapacitásaival.**

- (3) Az (1) és a (2) bekezdésében említett információt a legmegfelelőbb formában kell közölni, **lehetőség szerint valós idejű utazási információk alapján**, többek között [...] **megfelelő** kommunikációs technológiák igénybevételével. Külön figyelmet kell fordítani arra, hogy ezek az információk a fogyatékossgal élő személyek számára is hozzáférhetőek legyenek **az (EU) 2019/882 irányelvben, valamint a 454/2011/EU és az 1300/2014/EU bizottsági** rendeletben megállapított akadálymentességi követelményeknek megfelelően.
- (4) [...] **A pályahálózat-működtetőknek megkülönböztetés és indokolatlan késlekedés nélkül** [...] valós idejű adatokat **kell megosztaniuk** a vasúttársaságokkal és [...] **az állomásüzemeltetőkkel** [...] a vonatok **érkezésére és indulására** vonatkozóan. **A menetjegy-értékesítők részére kérésre hozzáférést kell biztosítani ezekhez a valós idejű adatokhoz.**

10. cikk

Menetjegyek [...] és helyfoglalások elérhetősége

- (1) A vasúttársaságok és a menetjegy-értékesítők jegyeket, és adott esetben **a 10a. cikkben említett** átszállójegyeket, valamint helyfoglalásokat kínálnak. [...].
- (2) A (3) és a (4) bekezdés sérelme nélkül a vasúttársaságok [...] az utasok számára a menetjegyeket – **közvetlenül vagy pedig menetjegy-értékesítőkön vagy utazásszervezőkön keresztül** – legalább az alábbi értékesítési [...] **módok** egyikén keresztül [...] **értékesítik:**
- a) jegypénztárak, **egyéb értékesítési helyek** vagy jegyértékesítő automata;
 - b) telefon, internet vagy bármely más széles körben elérhető információs technológia;
 - c) a vonat fedélzete.

[...] **Az 1370/2007/EK rendelet 2. cikkének b) pontjában meghatározott illetékes hatóságok** előírhatják, hogy a vasúttársaságok a közszolgáltatási szerződések keretében nyújtott szolgáltatásokra kiadott menetjegyeket egynél több értékesítési [...] **módon** kínálják.

(3) [...]

(4) Ha nincs az indulási vasútállomáson jegyiroda vagy jegyértékesítő automata, az utasokat tájékoztatni kell a vasútállomáson:

- a) a telefonos, internetes vagy a vonaton történő jegyvásárlás lehetőségéről és a követendő eljárásról;
- b) a legközelebbi vasútállomásról vagy helyről, ahol jegyiroda és/vagy jegyértékesítő automata biztosított.

(5) Amennyiben az indulási állomáson nincs **sem** jegyiroda, [...] **sem** akadálymentes jegyértékesítő automata, **sem pedig** egyéb akadálymentes jegyelővételi lehetőség, a fogyatékossgal élő [...] személyek számára lehetővé kell tenni, hogy a vonaton felár nélkül vegyék meg menetjegyüket, **kivéve ha ezt biztonsági okokból, illetve kötelező helyfoglalás miatt korlátozzák vagy megtagadják. Ha a vonaton nincs személyzet, a vasúttársaságnak tájékoztatnia kell a fogyatékossgal élő személyeket, hogy tudnak-e menetjegyet venni, és ha igen, hogyan. A tagállamok előírhatják, hogy a fogyatékossgal élő személyeket a nemzeti jogukkal és gyakorlataikkal összhangban kell fogyatékossgal élőknek tekinteni.**

A tagállamok az első albekezdésben említett jogot valamennyi utasra kiterjeszthetik. Azok a tagállamok, amelyek élnek ezzel a lehetőséggel, erről tájékoztatják a Bizottságot. Az Európai Vasúti Ügynökség tájékoztatást tesz közzé honlapján az 1300/2014/EU és a 454/2011/EU bizottsági rendelet végrehajtásával kapcsolatban.

(6) [...]

10a. cikk

Átszállójegyek¹⁴

- (1) **A vasúttársaságoknak, a menetjegy-értékesítőknek és az utazásszervezőknek minden észszerű [...] erőfeszítést meg kell tenniük annak érdekében, hogy a belföldi és nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatások [...] és mindenekelőtt az ugyanazon vasúttársaság által üzemeltetett szolgáltatások esetében átszállójegyeket kínáljanak. A vasúttársaságoknak együtt kell működniük annak érdekében, hogy a lehető legszélesebb körben kínálhassanak átszállójegyeket mind a belföldi, mind pedig a nemzetközi vasúti személyszállítási szolgáltatások esetében.**
- (2) **Az egy vagy több átszállással járó utazások esetén az utasokat a menetjegy vagy menetjegyek megvásárlása előtt tájékoztatni kell arról, hogy az adott menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e.**

¹⁴ **Új preambulumbekkezdés:** Az átszállójegyeknek köszönhetően az utasok zökkenőmentesen utazhatnak, ezért észszerű erőfeszítéseket kell tenni annak érdekében, hogy ilyen jegyeket lehessen váltani a belföldi, nemzetközi, városi, elővárosi és regionális szolgáltatásokra, az e rendeletben mentesített vasúti szolgáltatásokat is beleértve. Lehetővé kell tenni, hogy az ilyen vasúti szolgáltatások esetében a késések időtartamának kártérítési célból történő kiszámolása során ne kelljen figyelembe venni az utazásnak az e rendelet hatályán kívül eső részein bekövetkezett késéseket.

- (3) Az egy vasúttársaságtól egyetlen kereskedelmi ügylet során vásárolt menetjegy vagy menetjegyek átszállójegynek minősülnek, és amennyiben az utas egy vagy több csatlakozást elmulaszt, a vasúttársaság a 16., 17. és 18. cikkel összhangban felelősséggel tartozik. Ez nem alkalmazandó abban az esetben, ha a menetjegyen vagy menetjegyeken egyértelműen fel van tüntetve, hogy külön szállítási szerződéseket testesítenek meg, és az utas erről a (2) bekezdéssel összhangban a vásárlást megelőzően tájékoztatást kapott.
- (4) Ha a menetjegyet vagy menetjegyeket egyetlen kereskedelmi ügylet során vásárolták, és a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező saját kezdeményezésére kombináltan értékesítette a menetjegyeket, a menetjegyet vagy menetjegyeket értékesítő menetjegy-értékesítő vagy utazásszervező – amennyiben az utas egy vagy több csatlakozást elmulasztott – köteles visszatérítést és az említett ügylet során a menetjegyért vagy menetjegyekért fizetett összeg 50 %-ának megfelelő kártérítést biztosítani az utasnak. Ez nem alkalmazandó abban az esetben, ha az az információ, hogy a menetjegyek külön szállítási szerződéseket testesítenek meg, fel van tüntetve a menetjegyeken, egy másik dokumentumon vagy elektronikusan olyan módon, hogy ahhoz az utas a későbbiekben is hozzá tudjon férni, és az utas erről a vásárlást megelőzően tájékoztatást kapott.

Az utasok által e bekezdés alapján benyújtott kérelmek és esetleges panaszok kezelése a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező feladata. Az első albekezdésben említett visszatérítést és kártérítést a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül kell kifizetni. Az e bekezdésben említett jog nem érinti az utasoknak további kártérítést biztosító, alkalmazandó nemzeti jogot.

- (5) A menetjegyet vagy menetjegyeket értékesítő vasúttársaságot, utazásszervezőt vagy menetjegy-értékesítőt terheli annak bizonyítása, hogy az utas megkapta az e cikkben említett tájékoztatást.

III. fejezet

A vasúttársaságok utasokkal és a poggyászaikkal szembeni felelőssége

11. cikk

Utasokkal és a poggyászaikkal szembeni felelősség

E fejezet rendelkezéseire is figyelemmel, és nem sértve az utasok további kártérítését biztosító alkalmazandó nemzeti jogot, a vasúttársaságoknak az utasokkal és poggyászaikkal szembeni felelősségét az I. melléklet IV. címének I., III. és IV. fejezete, valamint VI. és VII. címe szabályozza.

12. cikk

Biztosítás és felelősségbiztosítás [...]

A vasúttársaságnak – a 2012/34/EU irányelv 22. cikkével összhangban – megfelelő biztosítással **vagy piaci feltételek mellett nyújtott megfelelő garanciával** kell rendelkeznie, hogy fedezete legyen a balesetek során felmerülő károkra [...].

13. cikk

Előzetes kifizetések

- (1) Amennyiben valamely utas életét veszti vagy megsérül, az I. melléklet 26. cikkének (5) bekezdésében említettek szerinti vasúttársaság haladéktalanul – de legkésőbb tizenöt nappal a kártérítésre jogosult természetes személy személyazonosságának megállapítását követően – az elszenvedett kárral arányban álló, a közvetlen anyagi szükségletek kielégítéséhez szükséges előzetes kifizetést hajt végre.
- (2) Az (1) bekezdés sérelme nélkül, az előzetes kifizetés halál esetén nem lehet kevesebb, mint utasonként 21 000 EUR.
- (3) Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely, e rendelet alapján ezt követően kifizetendő összegből, de az nem követelhető vissza, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a kárt az utas gondatlansága vagy az utas hibája okozta, vagy ha az előzetes kifizetésben részesült személy nem a kártérítésre jogosult személy volt.

14. cikk

A felelősség vitatása

Még ha a vasúttársaság vitatja is felelősségét az általa szállított utas fizikai sérüléséért, bármely észszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy segítse a harmadik féltől kártérítést igénylő utast.

IV. fejezet

Késés, csatlakozásmulasztás és járatkimaradás

15. cikk

A késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősség

E fejezet rendelkezéseire is figyelemmel, a vasúttársaságnak a késéssel, csatlakozásmulasztással és járatkimaradással kapcsolatos felelősségére az I. melléklet IV. címe II. fejezetének rendelkezései az irányadóak.

16. cikk

Visszatérítés és az utazás más útvonalon való folytatása

- (1) Abban az esetben, ha induláskor, illetve [...] elmulasztott csatlakozás **vagy járatkimaradás** esetén a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezés észszerű megfontolások alapján [...] **legalább** 60 perces késéssel várható, [...] a **késedelmes vagy kimaradó szolgáltatást működtető vasúttársaságnak azonnal fel kell ajánlania az utas számára** [...] az alábbiak közötti választás lehetőségét, és **meg kell tennie a szükséges intézkedéseket**:
- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. [...];
 - b) az utazás folytatása vagy más útvonalon való folytatása a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban;
 - c) az utazás folytatása vagy más útvonalon való folytatása a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

- (2) [...] **Amennyiben az (1) bekezdés b) és c) pontjának alkalmazásában az utazás hasonló feltételek mellett más útvonalon való folytatását [...] ugyanaz a vasúttársaság biztosítja, vagy ha ez a vasúttársaság másik társaságot bíz meg az utazás más útvonalon való folytatásának biztosításával, ez nem eredményezhet többletköltséget az utas részére. Ez a követelmény abban az esetben is alkalmazandó, ha az utazás más útvonalon való folytatása magasabb osztályú szolgáltatással és más szállítási móddal valósul meg. [...]** A vasúttársaságoknak minden észszerű intézkedést meg kell tenniük a további átszállások elkerülése és **annak érdekében, hogy a teljes utazási időre kivetített késés időtartama a lehető legrövidebb legyen.** [...] Az utasokat csak akkor szabad alacsonyabb osztályú közlekedési eszközzel szállítani, ha ez az egyetlen lehetőség az utazás más útvonalon való folytatására.

Az első albekezdés sérelme nélkül a vasúttársaság az utas kérésére beleegyezhet abba, hogy az utas más közlekedési szolgáltatókkal olyan szállítási szerződéseket kössön, amelyek lehetővé teszik az utas számára, hogy hasonló feltételek mellett eljusson a végső célállomáshoz, valamint abba, hogy az utas felmerült költségeit visszatérítse.

- (3) A más útvonalon megvalósuló szállítás szolgáltatójának külön figyelmet kell fordítania arra, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára hasonlóan akadálymentes hozzáférést biztosítson az alternatív szolgáltatáshoz. **A más útvonalon megvalósuló szállítás szolgáltatói a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a többi utas számára kínált szolgáltatásoktól eltérő, az igényeikhez igazított alternatív szolgáltatásokat biztosíthatnak.**
- (4) **Az (1) bekezdés a) pontjában és a (2) bekezdés második albekezdésében említett visszatérítéseket a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül kell kifizetni. A tagállamok megkövetelhetik a vasúttársaságoktól, hogy ezeket a kérelmeket meghatározott kommunikációs eszközökön keresztül fogadják be, feltéve hogy ez nem eredményez hátrányos megkülönböztetést.**

[...] Kártérítés

- (1) Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – a menetjegyen **vagy átszállójegyen** feltüntetett indulási állomás és **végső** célállomás közötti késések miatt kártérítésre [...] **jogosult** a vasúttársaságtól olyan késés esetén, amikor a [...] jegy árát a 16. cikkel összhangban nem térítették vissza. **Az utasok járatkimaradás vagy legalább 60 perces késés esetén olyan esetben is jogosultak kártérítésre, amikor az utazásnak a 16. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerinti, más útvonalon való folytatására kerül sor. Ez esetben a késést a végső célállomásra való megérkezésnek az eredeti menetjegyen vagy átszállójegyen feltüntetett, menetrend szerinti időpontja és a végső célállomásra való megérkezés tényleges időpontja alapján kell kiszámítani.** A késések esetén fizetendő legalacsonyabb kártérítések a következők:
- a) a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60–119 perces késés esetén;
 - b) a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces vagy azt meghaladó késés esetén.
- (2) Az (1) bekezdés azokra az utasokra is vonatkozik, akik utazási igazolvánnyal vagy vasúti bérlettel rendelkeznek. Ha az utasok ismételten késéseknek vagy járatkimaradásoknak vannak kitéve igazolványuk, illetve bérletük érvényességi ideje alatt, megfelelő kártérítésre [...] **jogosultak** a vasúttársaságok kártérítési szabályzatai alapján. Ezek a szabályzatok tartalmazzák a késések meghatározásának és a kártérítések számításának kritériumait. Amennyiben egy utazási igazolvány vagy bérlet érvényességi ideje alatt 60 percnél rövidebb késések ismétlődnek, a késéseket összesíteni **lehet** [...], és az utasok ez alapján kártérítést [...] **kaphatnak** a vasúttársaság kártérítési szabályaival összhangban.

- (3) **A (2) bekezdés sérelme nélkül**, a késésért járó kártérítést a késedelmes szolgáltatásért az utas által ténylegesen fizetett teljes árhoz viszonyítva kell kiszámítani. Amennyiben a személyszállítási szerződés menettérti útra szól, az oda- vagy a visszaúton elszenvedett késésekért fizetendő kártérítést **a menetjegyen az adott útszakaszra vonatkozóan feltüntetett árhoz** viszonyítva kell kiszámítani. **Ha az egyes útszakaszok ára nincs külön feltüntetve a menetjegyen, akkor a kártérítést a menetjegy árának feléhez viszonyítva kell kiszámítani.** Ugyanígy, a többszöri egymást követő utazást lehetővé tevő személyszállítási szerződés bármely egyéb formája szerinti utazás során elszenvedett késedelmes szolgáltatás esetén a kártérítést a teljes árhoz viszonyítva arányosan kell kiszámítani.
- (4) A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyekről a vasúttársaság be tudja bizonyítani, hogy azok az Unió területén kívül történtek.
- (4a) A tagállamok megkövetelhetik a vasúttársaságoktól, hogy a kártérítési igényeket meghatározott kommunikációs eszközökön keresztül fogadják be, feltéve hogy ez nem eredményez hátrányos megkülönböztetést.**
- (5) A menetjegy árára vonatkozó kártérítést a kártérítési igény benyújtását követő egy hónapon belül kifizetik. A kártérítés kifizetése történhet utalvány és/vagy egyéb szolgáltatások formájában, amennyiben a feltételek rugalmasak (különösen az érvényességi idő és a célállomás tekintetében). Az utas kérelmére a kártérítést pénz formájában kell kifizetni.
- (6) A menetjegy ára alapján járó kártérítést nem csökkenthetik pénzügyi tranzakciós költségek, például díjak, telefonköltség vagy postaköltség. A vasúttársaságok megállapíthatnak minimális összeghatárt, amely alatt nem fizetnek kártérítést. E határérték nem haladhatja meg a 4 EUR-t jegyenként.
- (7) Az utas nem jogosult kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy más útvonalon való folytatása következtében a késés a 60 perct nem haladja meg.

- (8) Az utas nem jogosult kártérítésre olyan késések, járatkimaradások és csatlakozásmulasztások esetén, amelyeket közvetlenül a következők okoznak, illetve amelyek szervesen kapcsolódnak a következőkhöz:
- a) a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények – például rendkívüli időjárási körülmények vagy jelentős természeti katasztrófák –, amelyeket a vasúttársaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el;
 - b) az utas hibája; vagy
 - c) egy harmadik személy magatartása, amelyet a vasúttársaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el, mint például öngyilkosság, emberek a síneken, kábellopás, fedélzeti vészhelyzetek, bűnüldözési tevékenységek, szabotázs vagy terrorizmus.

A vasúttársaság személyzete által folytatott sztrájk, az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más társaságok cselekményei vagy mulasztásai, valamint a pályahálózat-működtetők és az állomásüzemeltetők cselekményei vagy mulasztásai nem tartoznak az e pont első albekezdésében említett mentesség hatálya alá.

[...]

Segítségnyújtás

- (1) Késéssel történő érkezés vagy indulás, **illetve vonatkimaradás** esetén a vasúttársaságnak [...] vagy az állomás üzemeltetőjének folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint **a szolgáltatás vagy a helyettesítő szolgáltatás** várható indulási és érkezési idejéről, amint ez az információ rendelkezésre áll. **Amennyiben a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők rendelkeznek ezzel az információval, azt ők is kötelesek az utas rendelkezésére bocsátani.**
- (2) Az (1) bekezdésben említett, **legalább** 60 perces [...] késés, **illetve vonatkimaradás** esetén **a késedelmes vagy kimaradó szolgáltatást működtető vasúttársaság köteles [...]** térítésmentesen **felajánlani** az utasok részére az alábbiakat:
 - a) a várakozási időhöz észszerűen mérten ételek és frissítők, amennyiben azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy észszerűen odaszállíthatók olyan szempontokat figyelembe véve, mint a beszállítótól való távolság, a szállítási idő és a költségek;
 - b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy többéjszakás tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges;
 - c) amennyiben a vonat a pályán akadt el, szállítás a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.
- (3) Amennyiben a vasúti szolgáltatás **megszakadt és** a továbbiakban, **illetve észszerű időn belül** nem folytatható, a vasúttársaságok [...] **kötelesek** a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást **felajánlani** az utasok részére, **és megtenni az ehhez szükséges intézkedéseket.**
- (4) A vasúttársaságok az utas kérésére [...] igazolják, hogy a vasúti járat késett, csatlakozás elmulasztásához vezetett vagy kimaradt.

- (5) Az (1), (2), (3) és (4) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető vasúttársaság különös figyelmet fordít a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek és bármely, őket kísérő személy igényeire.
- (6) [...] Amennyiben a 2012/34/EU irányelv 13a. cikkének (3) bekezdésével összhangban vészhelyzeti tervek elkészítésére kerül sor, a vasúttársaságoknak egyeztetniük kell az állomás üzemeltetőjével és a pályahálózat-működtetővel, hogy azok fel legyenek készülve az olyan jelentős üzemzavarokra és hosszú késésekre, amelyek nyomán nagyszámú utas rekedhet az állomáson.

19. cikk

[...]

[...]

V. fejezet

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek

20. cikk

Közlekedéshez való jog

- (1) A vasúttársaságok és a vasútállomások üzemeltetői a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek [...] képviselőinek aktív részvételével a fogyatékossgal élő **személyek – a nemzeti gyakorlatokkal összhangban segítőként elismert segítőiket is beleértve** – és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat állapítanak meg, illetve alkalmaznak [...]. [...] . **Az állomás üzemeltetőjének és a vasúttársaságnak a szóban forgó szabályokban meg kell állapítaniuk, hogy mely szervezet felelős a fogyatékossgal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek részére biztosítandó, az 1300/2014/EU bizottsági rendeletben említettek szerinti segítségnyújtásért.**
- (2) A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára többletköltségek nélkül kell helyfoglalást és menetjegyet kínálni. A vasúttársaság, a menetjegy-értékesítő, illetve az utazásszervező a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyektől nem tagadhatja meg a helyfoglalás elfogadását vagy a menetjegy kiadását, illetve nem kérheti, hogy egy másik személy kísérje az ilyen személyeket, kivéve, ha ez az (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályoknak való megfelelés érdekében feltétlenül szükséges.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott tájékoztatás

- (1) A 20. cikk (1) bekezdésben említett hozzáférési szabályok értelmében a vasúttársaság, az állomás üzemeltetője, a menetjegy-értékesítő, illetve az utazásszervező kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára az állomás és annak létesítményei, valamint a vasúti szolgáltatások akadálymentességéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről – többek között a 454/2011/EU és az **1300/2014/EU bizottsági** rendeletben és az **(EU) 2019/882** irányelvben megállapított akadálymentességi követelményeknek megfelelő hozzáférhető formátumokban –, valamint tájékoztatják a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket a vonat felszereltségéről.
- (2) Amennyiben a vasúttársaság, a menetjegy-értékesítő vagy az utazásszervező alkalmazza a 20. cikk (2) bekezdése szerinti eltérést, a helyfoglalás vagy a jegykiadás visszautasítását, vagy a kíséret feltételének megállapítását követő öt munkanapon belül kérésre írásban tájékoztatja ennek okairól az érintett fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyt. A vasúttársaságnak, a menetjegy-értékesítőnek vagy az utazásszervezőnek észszerű erőfeszítést kell tennie arra, hogy a szóban forgó személy szükségleteire figyelemmel alternatív közlekedési lehetőséget javasoljon.
- (3) **A vasúttársaságok és az állomásüzemeltetők a személyzet nélküli állomásokon biztosítják, hogy a 20. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokkal összhangban könnyen hozzáférhető információk álljanak rendelkezésre a legközelebbi személyzettel ellátott állomásokról és a fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek számára közvetlenül elérhető segítségnyújtásról, többek között a 454/2011/EU és az 1300/2014/EU bizottsági rendeletben és az (EU) 2019/882 irányelvben megállapított akadálymentességi követelményeknek megfelelő hozzáférhető formátumokban.**

Segítségnyújtás a vasútállomásokon és a vonat fedélzetén

- (1) **A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére a következő segítségnyújtást kell biztosítani:**

- a) **a nemzeti gyakorlatokkal összhangban segítőként elismert segítő kedvezményes áron, illetve adott esetben térítésmentesen utazhat, és számára – amennyiben ez megoldható – a fogyatékossgal élő személy mellett kell ülőhelyet biztosítani.**

Ha egy vasúttársaság a 20. cikk (2) bekezdésével összhangban megköveteli, hogy a fogyatékossgal élő személyeknek kísérővel kell utazniuk a vonat fedélzetén, akkor a kísérő személy térítésmentes utazásra jogosult, és számára – amennyiben ez megoldható – a fogyatékossgal élő személy mellett kell ülőhelyet biztosítani.

A fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára lehetővé kell tenni, hogy – az idevágó nemzeti joggal összhangban – segítő kutya kísérje őket;

- [...] **b)** személyzettel ellátott vasútállomásról való elindulás, ott történő átszállás, illetve az oda történő megérkezés során [...] térítésmentes **segítségnyújtást kell biztosítani** oly módon, hogy az érintett személy fel tudjon szállni **a vonatra, át tudjon szállni egy olyan csatlakozó vasúti járatra, amelyre menetjeggyel rendelkezik, illetve hogy le tudjon szállni a vonatról [...].** Az ilyen segítségnyújtásnak mindenkor elérhetőnek kell lennie, amikor az állomáson képzett személyzet teljesít szolgálatot;

- c) személyzet nélküli állomásokon a vasúttársaságoknak térítésmentes segítségnyújtást kell biztosítaniuk a vonat fedélzetén, valamint a vonatra való felszálláskor és a vonatról való leszálláskor, ha a vonat képzett kísérő személyzettel rendelkezik;

[...] d) a vonat fedélzetén vagy az állomáson lévő **képzett kísérő** személyzet hiányában [...] minden észszerű erőfeszítést **meg kell tenni** annak érdekében, hogy a **fogyatékossgal élő** és a csökkent mozgásképességű személyek számára biztosított legyen a vasúti utazáshoz való hozzáférés.

[...]

[...]

- e) a vasúttársaságnak minden észszerű erőfeszítést meg kell tennie annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek ugyanazokat a fedélzeti szolgáltatásokat vehessék igénybe, mint a többi utas, amennyiben a szóban forgó személyek nem tudják önállóan és biztonságosan igénybe venni az említett szolgáltatásokat.

- (5) A 20. cikk (1) bekezdésében említett szabályokban meg kell állapítani az (1) bekezdésben említett jogokra vonatkozó részletes szabályokat.

23. cikk

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

A segítségnyújtás feltételei

A vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők együttműködnek annak érdekében, hogy **a 20. és a 22. cikkben meghatározottak szerint** a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára segítséget nyújtsanak az alábbi pontoknak megfelelően:

- a) a segítségnyújtás feltétele, hogy **az utas vagy annak képviselője [...] az utas** ilyen segítségnyújtás iránti igényéről legalább 48 órával annak szükségessége előtt **értesítse** a vasúttársaságot, az állomás üzemeltetőjét, vagy azt a menetjegy-értékesítőt, **illetve utazásszervezőt, amelytől a menetjegyet megvásárolták, illetve adott esetben az f) pontban említett egyedüli kapcsolattartó pontot. Az ilyen értesítést továbbítani kell az utazásban közreműködő minden vasúttársaság és állomásüzemeltető felé.** Amennyiben a menetjegy vagy bérlet többszöri utazásra jogosít, egy értesítés elegendő, feltéve, hogy elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról, és **a szóban forgó értesítést minden esetben legalább 48 órával az első segítségnyújtás szükségessége előtt kell megtenni. Az utas és/vagy annak képviselője köteles minden észszerű erőfeszítést megtenni annak érdekében, hogy az ilyen további utazások lemondását legalább 12 órával előre bejelentsen. [...]** ;
- b) a vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői, a menetjegy-értékesítők, illetve az utazásszervezők megtesznek valamennyi, az értesítések fogadásához szükséges intézkedést. **Amennyiben a menetjegy-értékesítők nem tudják feldolgozni az ilyen értesítéseket, alternatív vásárlási pontokat kell javasolniuk vagy alternatív eszközöket kell megadniuk az értesítés megtételéhez;**
- c) amennyiben nem kerül sor az a) pontnak megfelelő értesítésre, a vasúttársaság és az állomás üzemeltetője minden észszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy segítséget nyújtson a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy számára az utazás lehetővé tétele érdekében;

- d) [...] az állomás üzemeltetője vagy bármely más felhatalmazott személy [...] kijelöli azokat a helyeket, ahol a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképessegű személyek a vasútállomásra való megérkezésüket bejelenthetik és [...] segítséget kérhetnek;
- e) a segítségnyújtás feltétele, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképessegű személy a kijelölt helyen megjelenjen az ilyen segítséget nyújtó vasúttársaság vagy állomásüzemeltető által előzetesen megállapított időpontban. Ezen időpont legfeljebb 60 perccel előzheti meg a közzétett indulási időt, vagy azt az időpontot, amelyre az összes utast kéri, hogy jelenjék meg. Ha nem állapítanak meg arra vonatkozó időpontot, amelyen belül a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképessegű személynek meg kellene jelennie, a személynek a kijelölt helyen legalább 30 perccel a közzétett indulási idő előtt vagy azon időpont előtt kell megjelennie, amelyre az összes utast kéri, hogy jelenjék meg;
- f) **a tagállamok megkövetelhetik, hogy az állomásüzemeltetők és a vasúttársaságok a területükön együttműködjenek a fogyatékossgal élő személyeket és a csökkent mozgásképessegű személyeket segítő egyedüli kapcsolattartó pontok létesítése és működtetése céljából. Az egyedüli kapcsolattartó pontok működési feltételeit a 20. cikk (1) bekezdésében említett hozzáférési szabályokban kell meghatározni. Az említett egyedüli kapcsolattartó pontok feladata a következő:**
- i. **segítségnyújtás iránti kérések fogadása az állomásokon;**
 - ii. **segítségnyújtás iránti egyedi kérések továbbítása az állomásüzemeltetők és a vasúttársaságok felé; valamint**
 - iii. **az akadálymentességgel kapcsolatos tájékoztatás.**

Mozgást segítő eszközök,

[...] segédeszközök és segítő kutyák tekintetében nyújtott kártérítés

- (1) Amennyiben egy vasúttársaság vagy állomásüzemeltető megsemmisíti vagy megrongálja egy fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy **mozgást segítő eszközét** – **mint például kerekesszékét** –, [...] segédeszközét, [...] **vagy tanúsítvánnyal rendelkező segítő kutyájának az elvesztését vagy sérülését** okozza, felelősség terheli ezért, és kártérítést kell nyújtania a szóban forgó veszteségért vagy kárért.
- (2) Az (1) bekezdésben említett kártérítésnek egyenlőnek kell lennie a megsemmisült vagy megrongálódott **mozgást segítő eszköz** vagy **segédeszköz** pótlásának vagy javításának a költségével. **Segítő kutyák esetében az (1) bekezdésben említett kártérítésnek egyenlőnek kell lennie a segítő kutya pótlásának vagy a sérülés kezelésének a költségével.**
- (3) [...] **Az (1) bekezdés alkalmazásában** a vasúttársaságoknak és az állomásüzemeltetőknek **minden** [...] észszerű erőfeszítést meg kell tenniük annak érdekében, hogy [...] a **mozgást segítő** eszközt vagy a segédeszközt ideiglenesen helyettesítő eszközt vagy segédeszközt biztosítsanak, [...] **amennyiben arra azonnal szükség van.** A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy számára lehetővé kell tenni, hogy az (1) és (2) bekezdésben említett kártérítés kifizetéséig megtartsa [...] **a szóban forgó** ideiglenes helyettesítő eszközt vagy segédeszközt.

A személyzet képzése

A vasúttársaságok és az állomásüzemeltetők kötelesek:

- a) gondoskodni arról, hogy a személyzet minden olyan tagja [...], aki **rendes feladatai részeként** közvetlenül segítséget nyújt fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeknek, tisztában legyen e személyek igényei kielégítésének módjával, mentális károsodással vagy értelmi fogyatékossgal élő személyek esetében is;
- b) az állomáson **és a vonatok fedélzetén** dolgozó, az utasokkal közvetlen kapcsolatba kerülő személyzet minden tagja részére olyan képzést **és rendszeres frissítő képzéseket** biztosítani, amelyek növelik a fogyatékossgal élő **és a csökkent mozgásképességű személyek** igényeivel kapcsolatos tájékozottságot.[...] [...]

[...]

[...]

VI. fejezet

Biztonság, panaszok és a szolgáltatás minősége

27. cikk

Az utasok személyes biztonsága

A hatóságokkal egyetértésben a vasúttársaságok, a pályahálózat-működtetők és az állomások üzemeltetői saját hatáskörükön belül megteszik a megfelelő intézkedéseket, és hozzáigazítják azokat a hatóságok által meghatározott biztonsági szinthez, a vasútállomásokon és a vonatokon az utasok személyes biztonságának biztosítása, valamint a kockázatok kezelése érdekében. Együttműködnek és információt cserélnek a biztonság szintjét valószínűleg csökkentő cselekmények megelőzésére vonatkozó legjobb gyakorlatról.

28. cikk

Panaszok

- (1) Saját felelősségi területükön a vasúttársaságok [...] és az éves átlagban egy napon több mint 10 000 utast kiszolgáló állomások üzemeltetői [...] kivétel nélkül létrehoznak egy panasztételi mechanizmust az e rendelet hatálya alá tartozó jogok és kötelezettségek vonatkozásában.¹⁵ Ezek a szereplők részletes elérhetőségi adataikat és munkanyelvüket az utasok számára széles körben ismertté teszik. **Ez a mechanizmus nem alkalmazandó a III. fejezetre.**¹⁶

¹⁵ *Új preambulumbekzdés:* A panaszok hatékony kezelése érdekében a vasúttársaságok és az állomások üzemeltetői részére biztosítani kell a jogot arra, hogy közös ügyfélszolgálatokat és panaszkezelési mechanizmusokat hozzanak létre.

¹⁶ *Új preambulumbekzdés:* E rendelet rendelkezései nem érintik az utasok azon jogát, hogy panaszt emeljenek a saját tagállami szerveiknél, illetve hogy érvényesítsék a nemzeti eljárások keretében fennálló jogorvoslati lehetőségeiket.

- (2) **Az (1) bekezdésben említett mechanizmus keretében** az utasok bármely érintett vasúttársaságnál, [...] **illetve** állomásüzemeltetőnél [...] nyújthatnak be **az említettek hatáskörébe tartozó** panaszt. A panaszokat az azok tárgyát képező esemény bekövetkeztétől számított [...] **három** hónapon belül kell megtenni. A címzett a panasz kézhezvételétől számított egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz kézhezvételének időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül választ fog kapni. A vasúttársaságoknak [...] **és az állomások üzemeltetőinek [...] a 33. és a 34. cikkben említett panaszkezelési eljárást is magában foglaló panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt** meg kell őrizniük a panaszok kivizsgálásához szükséges adatokat [...] és azokat kérésre a nemzeti végrehajtó szervek rendelkezésére kell bocsátaniuk.
- (3) A panaszkezelési eljárás részleteit **nyilvánosan** hozzáférhetővé kell tenni **egyebek mellett** a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is.
- (4) A vasúttársaság a 29. cikkben említett [...] jelentésben közzéteszi az utasoktól beérkezett panaszok számát és típusát, a feldolgozott panaszokat, a válaszadási időt és a helyzet javítására tett esetleges intézkedéseket.

A szolgáltatás minőségi előírásai

- (1) A vasúttársaságok [...] megállapítják a szolgáltatás minőségi előírásait, valamint a szolgáltatás minőségének fenntartása érdekében egy minőségbiztosítási rendszert alkalmaznak. A szolgáltatás minőségi előírásai legalább a III. mellékletben felsoroltakra kiterjednek.
- (2) A vasúttársaságok saját teljesítményüket a szolgáltatás minőségi előírásai alapján ellenőrzik. A vasúttársaságoknak [...] **a honlapjukon** jelentést kell közzétenniük a szolgáltatásuk minőségi teljesítményéről [...] **legkésőbb [HL: Kérjük, illesszék be a hatálybalépés événél két évvel későbbi időpontot] június 30-ig, majd azt követően kétévente.** [...] Ezenfelül ezen jelentéseket az Európai Unió Vasúti Ügynöksége honlapján is közzé kell tenni.
- (3) **Az állomásüzemeltetőknek a III. mellékletben felsorolt releváns elemek alapján kell kidolgozniuk a szolgáltatás minőségi előírásait. Teljesítményüket ezen előírások alapján kell értékelniük, és kérésre hozzáférést kell biztosítaniuk nemzeti hatóságaik számára a teljesítményükre vonatkozó adatokhoz.**

VII. fejezet

Tájékoztatás és végrehajtás

30. cikk

Az utasok tájékoztatása jogaikról

- (1) A vasúttársaságok, az állomásüzemeltetők, a menetjegy-értékesítők és az utazásszervezők a vasúti menetjegy értékesítése során tájékoztatják az utasokat az e rendelet szerinti jogaikról és kötelezettségeikről. Ezen tájékoztatási kötelezettségnek való megfelelés érdekében használhatják ezen rendelet rendelkezéseinek összefoglalóját, amelyet a Bizottság az Unió összes hivatalos nyelvén elkészít és rendelkezésükre bocsát. Ezenfelül – többek között **az (EU) 2019/882 irányelvben és az 1300/2014/EU bizottsági rendeletben szereplő** előírásoknak megfelelően a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára akadálymentesen hozzáférhető formátumban – tájékoztatást kell elhelyezni a menetjegyen papíralapú, elektronikus vagy más formátumban. Ebben meg kell adni, hogy hol lehet tájékozódni járatkimaradás, csatlakozásmulasztás vagy jelentős késés esetén.
- Amennyiben a menetjegyen nem helyezhető el értesítés, akkor az utasokat más módon kell tájékoztatni.**
- (2) A vasúttársaságok és az állomásüzemeltetők megfelelő módon tájékoztatják az utasokat – többek között az (EU) 2019/882 irányelvben és az 1300/2014/EU bizottsági rendeletben szereplő akadálymentességi előírásoknak megfelelően akadálymentesen hozzáférhető formátumban – az állomáson és a vonaton az e rendelet értelmében fennálló jogaikról és kötelezettségeikről, valamint a 31. cikknek megfelelően a tagállamok által kijelölt szerv elérhetőségéről.

31. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek kijelölése

Valamennyi tagállam kijelöli az e rendelet végrehajtásáért felelős szervet vagy szerveket.

Valamennyi szerv meghozza azokat az intézkedéseket, amelyek biztosítják az utasok jogainak tiszteletben tartását.

Valamennyi szerv szervezetiileg, a finanszírozásra vonatkozó döntések, a jogi struktúra és a döntéshozatal tekintetében független bármely pályahálózat-működtetőtől, díjszabási szervtől, elosztási szervtől vagy vasúttársaságtól.

A tagállamok tájékoztatják a Bizottságot az e cikknek megfelelően kijelölt szervről vagy szervekről, valamint annak vagy azoknak hatásköréről.

Az e fejezetben foglalt, a vasúttársaságokra, az állomásüzemeltetőkre és a pályahálózat-működtetőkre vonatkozó végrehajtási kötelezettségek mindaddig nem vonatkoznak Ciprusra és Máltára, amíg a területükön nem hoznak létre vasúti rendszert.

32. cikk

Végrehajtási feladatok

- (1) A nemzeti végrehajtó szerveknek szorosan figyelemmel kell kísérniük az e rendeletnek – **ezen belül az e rendeletben hivatkozottak mértékéig a 454/2011/EU és az 1300/2014/EU bizottsági rendeletnek** – való megfelelést, és minden szükséges intézkedést meg kell hozniuk az utasok jogainak érvényesítése érdekében. Ennek érdekében a vasúttársaságok, az állomások üzemeltetői és a pályahálózat-működtetők kötelesek e szervek kérésére rendelkezésre bocsátani a megfelelő dokumentumokat és információkat. Feladataik ellátásában a nemzeti végrehajtó szerveknek figyelembe kell venniük a 33. cikk értelmében a panaszkezelésre kijelölt szervtől kapott információkat, ha az egy másik szerv. A nemzeti végrehajtó szervek a panaszkezelő szerv által továbbított egyéni panaszok esetében is fogantathatnak végrehajtási intézkedéseket.
- (2) A nemzeti végrehajtó szerveknek **kétévente**, legkésőbb a következő naptári év [...] **júniusának** végén statisztikákat kell közzétenniük tevékenységükről, így az alkalmazott szankciókról is.

- (3) A vasúttársaságoknak meg kell adniuk elérhetőségüket azon tagállamok nemzeti végrehajtó szervének vagy szerveinek, ahol tevékenységet folytatnak.

33. cikk

Panaszkezelés a nemzeti végrehajtó szervek, illetve más kijelölt szervek keretében

- (1) A 2013/11/EU európai parlamenti és tanácsi irányelv¹⁷ értelmében a fogyasztók rendelkezésére álló alternatív vitarendezési lehetőségek sérelme nélkül, ha egy utas a 28. cikknek megfelelően panaszt tett a vasúttársaságnál [...] **vagy** [...] az állomás üzemeltetőjénél, és panasa eredménytelen volt, azzal **az eredeti panasz elutasítására vonatkozó értesítés kézhezvételét követő 3 hónapon belül a (2) bekezdésben említett szervhez fordulhat. Amennyiben nem érkezik válasz az eredeti panasztételt követő három hónapon belül, akkor az utasnak jogában áll a (2) bekezdésben említett szervhez fordulni.** [...] Szükség esetén e szervnek tájékoztatnia kell a panaszost arról, hogy jogában áll alternatív vitarendezési szervhez fordulni egyéni jogorvoslat érdekében.
- (2) E rendelet vélt megsértése miatt bármely utas panaszt tehet a nemzeti végrehajtó szervnél vagy egy tagállam által e célból kijelölt más megfelelő szervnél.
- (3) A szervnek a panasz kézhezvételétől számított két héten belül meg kell erősítenie a kézhezvételt. A panaszkezelési eljárás legfeljebb három hónapot vehet igénybe **a panaszkezelési eljárás megnyitásától számítva.** Összetettebb ügyekben a szerv [...] dönthet a panaszkezelési időszak hat hónapra való meghosszabbításáról. Ilyen esetben tájékoztatni kell az utast a határidő meghosszabbításának okairól és az eljárás lezárásához előreláthatóan szükséges időről. Egyedül a bírósági eljárást igénylő ügyek vehetnek igénybe hat hónapnál hosszabb időt. Amennyiben a panaszkezelésre kijelölt szerv egyben a 2013/11/EU irányelv szerinti alternatív vitarendezési szervnek is minősül, az abban az irányelvben előírt határidők alkalmazandók.

¹⁷ Az Európai Parlament és a Tanács 2013/11/EU irányelve (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták alternatív rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (HL L 165., 2013.6.18., 14. o.).

A panaszkezelési eljárásban való részvételt akadálymentesítés révén lehetővé kell tenni a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára is.

- (4) A vasúttársaságokkal kapcsolatos, utasok által tett panaszokat azon tagállam **(2) bekezdésben említett** [...] szervének kell kezelnie, amely az adott társaság működési engedélyét kiadta.
- (5) Ha egy panasz egy olyan vélt jogsértésre vonatkozik, amelyet egy állomás üzemeltetője vagy egy pályahálózat-működtető követett el, akkor **a panaszt azon tagállam (2) bekezdésben említett [...] szervének kell kezelnie**, amelynek területén az esemény bekövetkezett.
- (6) A 34. cikk alapján megvalósuló együttműködés keretében **a** [...] szervek indokolt esetben eltérhetnek a (4) és az (5) bekezdés rendelkezéseitől, ha ez – különösen nyelvi és a lakóhellyel összefüggő okokból – az utas érdekeit szolgálja.

34. cikk

A nemzeti végrehajtó szervek közötti adatszere és határokon átvéelő együttműködés

- (1) Amennyiben egy tagállam a 31. és a 33. cikk alapján eltérő szerveket nevez ki, ezek között jelentéstételi mechanizmusokat kell kialakítani az információáramlás érdekében az (EU) 2016/679 rendelettel összhangban, hogy a nemzeti végrehajtó szerv el tudja látni felügyeleti és végrehajtó szerepkörét, a 33. cikk értelmében kijelölt panaszkezelő szerv pedig beszerezhesse az egyes panaszok kivizsgálásához szükséges információkat.
- (2) A nemzeti végrehajtó szervek információt cserélnek munkájukról, valamint döntéshozatali elveikről és gyakorlatukról munkájuk összehangolása céljából. A Bizottság támogatja őket e feladatuk végrehajtásában.

- (3) [...] Az olyan összetett esetekben, amikor több panasz került benyújtásra, több üzemeltető érintett, illetve nemzetközi utazásról van szó vagy olyan baleset történt, amely az érintett társaság engedélyét kiadótól eltérő tagállam területén következett be, és különösen akkor, ha nem egyértelmű, hogy melyik nemzeti végrehajtó szerv illetékes, illetve ha ez elősegítené vagy felgyorsítaná a panasz megoldását, a nemzeti végrehajtó szerveknek közösen egy „vezető” szervet kell kijelölniük, amely az utasokkal való kapcsolattartás során egyedüli kapcsolattartó pontként jár el. Az összes érintett nemzeti végrehajtó szervnek együtt kell működnie a panasz megoldása érdekében (ez magában foglalja az információátadást, a dokumentumok fordításához nyújtott segítséget és a balesetek körülményeivel kapcsolatos tájékoztatást). Az utasokat tájékoztatni kell arról, hogy melyik szerv jár el „vezető” szervként.

VIII. fejezet

Záró rendelkezések

35. cikk

Szankciók

- (1) A tagállamok megállapítják az e rendelet megsértése esetén alkalmazandó szankciókra vonatkozó szabályokat, és minden szükséges intézkedést megtesznek azok végrehajtása érdekében. Az előírt szankcióknak hatékonynak, arányosnak és visszatartó erejűnek kell lenniük. A tagállamok értesítik a Bizottságot e szabályokról és rendelkezésekről, és késedelem nélkül tájékoztatják az ezeket érintő bármely későbbi módosításról.
- (2) A 34. cikk szerinti együttműködés keretében a 33. cikk (4) és (5) bekezdése céljából illetékes nemzeti végrehajtó szerv a panaszt kezelő nemzeti végrehajtó szerv kérésére kivizsgálja a rendelet ez utóbbi által azonosított megsértését, és szükség esetén szankciókat szab ki.

36. cikk

Felhatalmazás

A Bizottság felhatalmazást kap arra, hogy a 37. cikkel összhangban felhatalmazáson alapuló jogi aktusokat fogadjon el a következőkre vonatkozóan:

- i. a 13. cikk (2) bekezdésében említett pénzügyi összeg kiigazítása [...] **a Bizottság (Eurostat) által közzétett uniós szintű harmonizált fogyasztói árindexben – kivéve az energiát és a feldolgozatlan élelmiszereket – bekövetkezett változások figyelembevétele érdekében;**
- ii. az I. melléklet módosítása [...] **a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) A. függelékében foglalt, a nemzetközi vasúti személyszállítási szerződésre (CIV) vonatkozó egységes szabályok módosításainak figyelembevétele érdekében[...].**

A felhatalmazás gyakorlása

- (1) A felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására vonatkozóan a Bizottság részére adott felhatalmazás feltételeit ez a cikk határozza meg.
- (2) A Bizottságnak a 36. cikkben említett, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok elfogadására vonatkozó felhatalmazása ötéves időtartamra szól [*e rendelet hatálybalépésének napja*]-tól/-től kezdődő hatállyal. A Bizottság legkésőbb kilenc hónappal az ötéves időtartam letelte előtt jelentést készít a felhatalmazásról. A felhatalmazás hallgatólagosan meghosszabbodik a korábbival megegyező időtartamra, amennyiben az Európai Parlament vagy a Tanács nem ellenzi a meghosszabbítást legkésőbb három hónappal minden egyes időtartam letelte előtt.
- (3) Az Európai Parlament vagy a Tanács bármikor visszavonhatja a felhatalmazást. A visszavonásról szóló határozat megszünteti az abban meghatározott felhatalmazást. A határozat az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő napon, vagy a benne megjelölt későbbi időpontban lép hatályba. A határozat nem érinti a már hatályban lévő, felhatalmazáson alapuló jogi aktusok érvényességét.
- (4) A felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadása előtt a Bizottság a jogalkotás minőségének javításáról szóló, 2016. április 13-i intézményközi megállapodásban¹⁸ foglalt elveknek megfelelően konzultál az egyes tagállamok által kijelölt szakértőkkel.
- (5) A Bizottság a felhatalmazáson alapuló jogi aktus elfogadását követően haladéktalanul és egyidejűleg értesíti arról az Európai Parlamentet és a Tanácsot.

¹⁸ Intézményközi megállapodás az Európai Parlament, az Európai Unió Tanácsa és az Európai Bizottság között a jogalkotás minőségének javításáról (HL L 123., 2016.5.12., 1. o.).

- (6) Egy e cikk értelmében elfogadott, felhatalmazáson alapuló jogi aktus csak akkor lép hatályba, ha az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a jogi aktusról való értesítését követő két hónapon belül sem az Európai Parlament, sem a Tanács nem emelt ellene kifogást, illetve ha az említett időtartam lejártát megelőzően mind az Európai Parlament, mind a Tanács arról tájékoztatta a Bizottságot, hogy nem fog kifogást emelni. Az Európai Parlament vagy a Tanács kezdeményezésére ez az időtartam két hónappal meghosszabbodik.

38. cikk

Jelentéstétel

A Bizottság öt évvel e rendelet elfogadását követően jelentést tesz az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a rendelet végrehajtásáról és eredményeiről.

A jelentés az e rendelet alapján szolgáltatott információkon alapul. A jelentéshez adott esetben megfelelő javaslatokat kell csatolni.

39. cikk

Hatályon kívül helyezés

Az 1371/2007/EK rendelet [***HL: Kérjük, illesszék be a hatálybalépésnél 24 hónappal későbbi dátumot***]-án/-én hatályát veszti.

A hatályon kívül helyezett rendeletre történő hivatkozásokat ezen rendeletre való hivatkozásnak kell tekinteni és az V. mellékletben szereplő megfelelési táblázattal összhangban kell értelmezni.

40. cikk

Hatálybalépés

Ez a rendelet az *Európai Unió Hivatalos Lapjában* való kihirdetését követő huszadik napon lép hatályba.

Ezt a rendeletet [HL: Kérjük, illesszék be a hatálybalépésnél 24 hónappal későbbi dátumot]-tól/-től kezdődően kell alkalmazni.

Ez a rendelet teljes egészében kötelező és közvetlenül alkalmazandó valamennyi tagállamban.

Kelt Brüsszelben,

az Európai Parlament részéről a Tanács részéről

az elnök az elnök

I. MELLÉKLET

Kivonat a nemzetközi vasúti személyszállítási szerződésre (CIV) vonatkozó egységes szabályokból

A. függelék

A nemzetközi vasúti fuvarozásról szóló egyezmény módosításáról szóló, 1999. június 3-i jegyzőkönyvvel módosított, a nemzetközi vasúti fuvarozásról szóló, 1980. május 9-i egyezményhez (COTIF)

I. CÍM

ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

3. cikk

Fogalommeghatározások

Az egységes szabályok alkalmazásában

- a) „fuvarozó”: az a szerződéses szállító, amellyel az utas ezen egységes szabályok szerinti szállítási szerződést kötött, vagy az e szerződés értelmében felelős részfuvarozó;
- b) „helyettesítő fuvarozó”: olyan szállító, amely nem kötött szállítási szerződést az utassal, de amelyre az a) pontban említett fuvarozó egészben vagy részben rábízta a vasúti szállítás teljesítését;
- c) „általános fuvarozási feltételek”: a fuvarozóra vonatkozó feltételek az egyes tagállamokban hatályos általános feltételek vagy díjszabás formájában, amelyek a fuvarozási szerződés megkötésével annak szerves részévé váltak;
- d) „jármű”: az utasok szállítása során szállított gépjármű vagy pótkocsi;

II. CÍM

A SZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSE ÉS TELJESÍTÉSE

6. cikk

Szállítási szerződés

- (1) A szállítási szerződéssel a fuvarozó arra vállal kötelezettséget, hogy az utast, valamint – adott esetben – útipoggyászát és járművét a célállomásra szállítja, és a célállomáson az útipoggyászt és a járműveket átadja.
- (2) A szállítási szerződést az utasnak átadott egy vagy több menetjegy tanúsítja. Ugyanakkor, a 9. cikkre figyelemmel, a menetjegy hiánya, szabálytalansága vagy elveszése nem érinti a szerződés létét és érvényességét, és arra továbbra is a jelen egységes szabályok vonatkoznak.
- (3) A menetjegy vélelmet állít fel a szállítási szerződés megkötésére és tartalmára vonatkozóan, amellyel szemben azonban ellenbizonyításnak van helye.

7. cikk

Menetjegy

- (1) Az általános szállítási feltételek meghatározzák a menetjegy alakját és tartalmát, valamint azt a nyelvet és betűtípust, amelyet a menetjegy kinyomtatásánál és kiállításánál használni kell.
- (2) A menetjegyen legalább a következőknek szerepelnie kell:
 - a) a fuvarozó vagy fuvarozók;
 - b) az a kijelentés, hogy a szállítás – tekintet nélkül bármilyen ezzel ellentétes záradékra – a jelen egységes szabályok alá tartozik; ezt lehet a CIV rövidítéssel jelezni;
 - c) minden egyéb adat, amely szükséges a szállítási szerződés megkötésének és tartalmának bizonyításához, továbbá lehetővé teszi az utas számára, hogy e szerződésből származó jogait érvényesíthesse.
- (3) Az utasnak a menetjegy átvételekor meg kell győződnie arról, hogy azt az ő utasításai szerint állították-e ki.
- (4) A menetjegy átruházható, ha azt nem az utas nevére állították ki, és ha az utazást még nem kezdték meg.
- (5) A menetjegy kiállítható olvasható írásjelekké alakítható elektronikus adathordozó formájában is. Az adatrögzítés és az adatkezelés során alkalmazott eljárásoknak funkcionális szempontból egyenértékűnek kell lenniük, különösen a menetjegyen feltüntetett adatok bizonyító erejét illetően.

8. cikk

A menetdíj megfizetése és visszatérítése

- (1) A fuvarozó és az utas eltérő megállapodása hiányában a menetdíjat előre kell megfizetni.
- (2) Az általános szállítási feltételek határozzák meg, hogy a menetdíjat milyen feltételek mellett kell visszatéríteni.

9. cikk

Utazási jogosultság. Az utazásból való kizárás

- (1) Az utasnak az utazás megkezdésétől fogva érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie, amelyet a jegyvizsgálat során köteles bemutatni. Az általános szállítási feltételek előírhatják, hogy:
 - a) az az utas, aki nem tud érvényes menetjegyet felmutatni, a menetdíjon felül pótdíjat köteles fizetni;
 - b) az az utas, aki a menetdíj vagy a pótdíj azonnali megfizetését megtagadja, az utazásból kizárható;
 - c) a pótdíj milyen feltételek mellett térítendő vissza.
- (2) Az általános szállítási feltételek előírhatják, hogy az utazásból ki vannak zárva, vagy útközben kizárhatók azok az utasok, akik:
 - a) veszélyt jelentenek a szállítás biztonságára és a megfelelő üzemeltetésre vagy a többi utas biztonságára;
 - b) megengedhetetlen módon zavarják a többi utast,továbbá, hogy ezek a személyek nem jogosultak a menetdíj és az útipoggyász fuvardíjának a visszatérítésére.

10. cikk

Közigazgatási előírások teljesítése

Az utas köteles a vám- és egyéb hatóságok által megkövetelt előírásokat teljesíteni.

11. cikk

Vonatkimaradás és késés. Csatlakozásmulasztás

A fuvarozó szükség esetén köteles a csatlakozásmulasztást, illetőleg a vonatkimaradást a menetjegyen igazolni.

III. CÍM

KÉZIPOGGYÁSZ, ÁLLATOK, ÚTIPOGGYÁSZ ÉS JÁRMŰVEK SZÁLLÍTÁSA

I. fejezet

Közös rendelkezések

12. cikk

Tárgyak és állatok

- (1) Az utas könnyen hordozható tárgyakat (kézipoggyászt), valamint élő állatot az általános szállítási feltételeknek megfelelően vihet magával. Az utas az általános szállítási feltételekben szereplő külön rendelkezéseknek megfelelően vihet magával nehezen hordozható tárgyakat. Nem szállíthatók kézipoggyászként az olyan tárgyak és állatok, amelyek a többi utast zavarhatják vagy kárt okozhatnak.
- (2) Az utas az általános szállítási feltételeknek megfelelően adhat fel útipoggyászként tárgyakat és állatokat.
- (3) A fuvarozó engedélyezheti a személyszállítás alkalmával járművek szállítását is, az általános szállítási feltételekben meghatározott különleges rendelkezések betartásával.
- (4) A veszélyes áruk kézipoggyászként, útipoggyászként, illetve a jelen cím szerint vasúton szállított járművekben vagy járműveken való szállításának meg kell felelnie a veszélyes áruk nemzetközi vasúti fuvarozásáról szóló szabályzatnak (RID).

13. cikk

Vizsgálat

- (1) A fuvarozó a vonatkozó előírások megszegésének alapos gyanúja esetében jogosult megvizsgálni, hogy a szállított tárgyak – a kézipoggyász, az útipoggyász, a jármű (ideértve annak rakományát) – és állatok megfelelnek-e az előírásoknak, ha ezt annak a tagállamnak a jogszabályai és előírásai, ahol a vizsgálatot végeznék, nem tiltják. Az utast meg kell hívni a vizsgálatához. Ha nem jelenik meg vagy nem érhető el, a vizsgálatot két független tanú jelenlétében kell végezni.
- (2) Ha az előírások megsértését állapítják meg, a fuvarozó követelheti, hogy a vizsgálat költségeit az utas térítse meg.

14. cikk

Közigazgatási előírások teljesítése

Az utas köteles az utazása során általa szállított tárgyak – kézipoggyász, útipoggyász, járművek (ideértve azok rakományát) – és állatok tekintetében a vám- és más közigazgatási hatóságok által megkövetelt előírásokat teljesíteni. Az utas köteles az említett tárgyak vizsgálatánál jelen lenni, kivéve, ha az egyes tagállamok jogszabályai és előírásai másként rendelkeznek.

II. fejezet

Kézipoggyász és állatok

15. cikk

Felügyelet

A vasúti személykocsiba bevitt kézipoggyász és állatok felügyelete az utas felelőssége.

III. fejezet

Útipoggyász

16. cikk

Útipoggyász-feladás

- (1) Az útipoggyász továbbításával kapcsolatos szerződéses kötelezettségeket az utas részére kiállított poggyászvevény tanúsítja.
- (2) A poggyászvevény hiánya, rendellenessége vagy elveszése nem érinti az útipoggyász továbbítására vonatkozó megállapodások létét és érvényességét – figyelemmel a 22. cikkben foglaltakra is; az útipoggyász továbbítására ilyen esetben is a jelen egységes szabályok vonatkoznak.
- (3) Ellenkező bizonyításig a poggyászvevény tanúsítja az útipoggyász feladását és a szállítás feltételeit.
- (4) Ellenkező bizonyításig vélelmezni kell, hogy az útipoggyász láthatólag jó állapotban volt, amikor a fuvarozó átvette, és hogy az útipoggyász darabjainak a száma és tömege megfelelt a poggyászvevényen feltüntetetteknek.

17. cikk

Poggyászvevény

- (1) Az általános szállítási feltételek határozzák meg a poggyászvevény alakját és tartalmát, valamint azt a nyelvet és írásmódot, amelyet a poggyászvevény kinyomtatásánál és kitöltésénél használni kell. A 7. cikk (5) bekezdését megfelelően kell alkalmazni.
- (2) A poggyászvevénynek legalább a következőket kell tartalmaznia:
 - a) a fuvarozó vagy fuvarozók;
 - b) az a kijelentés, hogy a szállítás – tekintet nélkül bármilyen ezzel ellentétes záradékra – a jelen egységes szabályok alá tartozik; ezt lehet a CIV rövidítéssel jelezni;
 - c) minden egyéb utalás, amely szükséges az útipoggyász továbbításával kapcsolatos szerződéses kötelezettségek bizonyítására, továbbá lehetővé teszi az utas számára, hogy a szállítási szerződésből eredő jogait érvényesíteni tudja.
- (3) Az utasnak a poggyászvevény átvételekor meg kell győződnie arról, hogy azt az ő utasításai szerint állították ki.

18. cikk

Feladás és szállítás

- (1) Amennyiben az általános szállítási feltételek nem állapítanak meg kivételt, útipoggyászt csak a legalább az útipoggyász rendeltetési állomásáig érvényes menetjegy felmutatása mellett lehet feladni. Egyebekben a feladás a feladási hely szerint érvényes előírásoknak megfelelően történik.
- (2) Ha az általános szállítási feltételek megengedik az útipoggyásznak menetjegy felmutatása nélkül történő felvételét, a jelen egységes szabályoknak azok a rendelkezései, amelyek az utas útipoggyászára vonatkozó jogokat és kötelezettségeket tartalmazzák, megfelelően irányadók az útipoggyász feladójára is.

- (3) A fuvarozó az útipoggyászt az utas által igénybe vett vonattól, szállítási módtól és útvonaltól eltérően is szállíthatja.

19. cikk

Az útipoggyász viteldíj megfizetése

A fuvarozó és az utas eltérő megállapodása hiányában a menetdíjat a feladáskor kell megfizetni.

20. cikk

Az útipoggyász megjelölése

Az utas köteles minden egyes útipoggyászdarabon jól látható helyen, megfelelően tartós és olvasható módon megjelölni:

- a) nevét és lakcímét;
- b) az útipoggyász rendeltetésállomását.

21. cikk

Az útipoggyász feletti rendelkezés joga

- (1) Ha a körülmények lehetővé teszik, továbbá a vám- és más közigazgatási hatóságok nem követelik meg az ellenkezőjét, az utas kérheti útipoggyásza visszaszolgáltatását a feladási állomáson, a poggyászvevény átadása, továbbá – amennyiben ezt az általános szállítási feltételek előírják – a menetjegy bemutatása ellenében.
- (2) Az általános szállítási feltételek más rendelkezéseket is tartalmazhatnak az útipoggyász feletti rendelkezési jogra vonatkozóan, különösen a célállomás módosítására és ennek esetleges pénzügyi következményeire, amit az utasnak kell viselnie.

Kiszolgáltatás

- (1) Az útipoggyászt a poggyászvevény átadása és a küldeményt esetleg terhelő költségek megfizetése ellenében kell kiszolgáltatni.

A fuvarozó jogosult, de nem köteles vizsgálni, hogy a poggyászvevény birtokosa jogosult-e az útipoggyász átvételére.

- (2) Az útipoggyásznak a poggyászvevény birtokosa részére történő kiszolgáltatásával egyenértékű, ha a célállomás helyén érvényes előírásoknak megfelelően:
- a) az útipoggyászt a vámhatóságnak a fuvarozó felügyelete alatt nem álló helyiségében vagy raktárában adják át;
 - b) élő állatot harmadik személynek adnak át.
- (3) A poggyászvevény birtokosa a rendeltetési állomáson követelheti az útipoggyász kiszolgáltatását, mihamar a szerződés szerinti idő és az esetleges vám- és más közigazgatási hatósági eljárásokhoz szükséges idő eltelt.
- (4) Ha a poggyászvevényt nem adják át, a fuvarozó csak annak a személynek köteles az útipoggyászt kiszolgáltatni, aki jogosultságát bizonyítja; a bizonyíték elégtelensége esetén a fuvarozó biztosítékot követelhet.
- (5) Az útipoggyászt azon a rendeltetési állomáson kell kiszolgáltatni, amelyre feladták.
- (6) A poggyászvevény birtokosa, akinek az útipoggyászt nem szolgáltatták ki, követelheti, hogy a poggyászvevényen igazolják azt a napot és órát, amikor ő az útipoggyász kiszolgáltatását a (3) bekezdésnek megfelelően követelte.
- (7) A jogosult megtagadhatja az útipoggyász átvételét, ha a fuvarozó nem tesz eleget annak a kérésének, hogy az útipoggyászt ellenőrizték abból a célból, hogy a hivatkozott kárt megállapítsák.
- (8) Egyebekben az útipoggyász kiszolgáltatása a célállomás helyén érvényes előírásoknak megfelelően történik.

IV. fejezet

Járművek

23. cikk

A szállítás feltételei

Az általános szállítási feltételekben előírt, a járművek szállításra vonatkozó külön rendelkezések határozzák meg különösen a szállítás elfogadására, a felvételre, a berakodásra, a kirakodásra és a kiszolgáltatásra vonatkozó feltételeket, valamint az utas kötelezettségeit.

24. cikk

Fuvarokmány

- (1) A járműszállításra vonatkozó szerződéses kötelezettségeket az utasnak átadandó fuvarokmány tanúsítja. A fuvarokmány az utas menetjegyének a részét is képezheti.
- (2) Az általános szállítási feltételekben előírt, a járművek szállítására vonatkozó külön rendelkezések határozzák meg a fuvarokmány alakját és tartalmát, valamint azt a nyelvet és írásmódot, amelyet a fuvarokmány kinyomtatásánál és kitöltésénél használni kell. A 7. cikk (5) bekezdését megfelelően kell alkalmazni.
- (3) A fuvarokmányon szerepelnie kell legalább a következőknek:
 - a) a fuvarozó vagy fuvarozók;
 - b) az a kijelentés, hogy a szállítás – tekintet nélkül bármilyen ezzel ellentétes záradékra – a jelen egységes szabályok alá tartozik; ezt lehet a CIV rövidítéssel jelezni;
 - c) minden egyéb adat, amely szükséges a járművek szállításával kapcsolatos szerződéses kötelezettségek bizonyítására, továbbá amely lehetővé teszi az utas számára, hogy a szállítási szerződésből eredő jogait érvényesíteni tudja.

- (4) Az utasnak a fuvarokmány átvétele alkalmával meg kell győződnie arról, hogy azt az ő utasításainak megfelelően töltötték ki.

25. cikk

Alkalmazandó jog

E fejezet rendelkezéseire figyelemmel a III. fejezet útipoggyász-szállításra vonatkozó rendelkezései a járművekre is alkalmazandók.

IV. CÍM
A FUVARÓZÓ FELELŐSSÉGE

I. fejezet
Felelősség az utasok halála és sérülése esetén

26. cikk

A felelősség alapja

- (1) A fuvarozó felelős azért a kárért, amely abból ered, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy egyébként testi vagy szellemi épségében károsodást szenved, függetlenül attól, hogy melyik vasúti infrastruktúrát használja.
- (2) A fuvarozó mentesül a felelősség alól:
 - a) ha a balesetet a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények okozták, és a fuvarozó az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
 - b) olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
 - c) ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a fuvarozó ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban a viszontkereseti jogot nem érinti.
- (3) Ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, de – ennek ellenére – a (2) bekezdés c) pontja szerint a fuvarozó a felelősség alól nem mentesül teljesen, akkor a fuvarozó a jelen egységes szabályok korlátai között teljes mértékben felelős, de a harmadik személlyel szemben esetleg fennálló viszontkereseti joga fennmarad.

- (4) A jelen egységes szabályok nem érintik a fuvarozónak az (1) bekezdésben nem említett esetekben fennálló esetleges felelősségét.
- (5) Ha a szállítási szerződés tárgyát képező szállítást különböző fuvarozók végzik, az utas halála és sérülése esetén az a fuvarozó felelős, akinek a szállítási szerződés szerint azt a szállítási szolgáltatást kellett végeznie, amelynek során a baleset történt. Ha ezt a szolgáltatást nem a fuvarozó, hanem egy fuvarozásteljesítési segéd teljesítette, jelen egységes szabályok értelmében a két fuvarozó egyetemlegesen felelős.

27. cikk

Kártérítés az utas halála esetén

- (1) Az utas halála esetén a kártérítés magában foglalja:
- a) az utas halála folytán keletkezett valamennyi szükséges költséget, különösen a holttest szállításával és a temetéssel kapcsolatos költségeket;
 - b) ha a halál nem azonnal következett be, a 28. cikkben megállapított kártérítést.
- (2) Ha az utas halála folytán azok a személyek, akiknek eltartására az utas a törvény szerint kötelezett volt vagy lehetett volna, kártérítésre jogosultak az elveszített tartást illetően. Olyan személyek kártérítési igényeire nézve, akiknek az utas törvényes kötelezettség nélkül nyújtott tartást, a nemzeti jog irányadó.

28. cikk

Kártérítés az utas sérülése esetén

Az utas sérülése, továbbá testi vagy szellemi épségének egyéb károsodása esetében a kártérítés magában foglalja:

- a) a szükséges költségeket, különösen a gyógyítási és a közlekedési költségeket;
- b) azt a vagyoni hátrányt, amelyet az utas teljes vagy részleges munkaképtelensége, vagy szükségleteinek a megnövekedése következtében elszenved.

29. cikk

Egyéb testi sérülések megtérítése

A nemzeti jog irányadó arra nézve, hogy a fuvarozó köteles-e és milyen mértékben a 27. és 28. cikkeken meghatározottakon kívül más testi sérülésekért is kártérítést nyújtani.

30. cikk

A kártérítés formája és mértéke az utas halála és sérülése esetén

- (1) A 27. cikk (2) bekezdésében és a 28. cikk b) pontjában megállapított kártérítést egyösszegű kifizetés formájában kell teljesíteni. Ha azonban a nemzeti jog szerint járadék megállapítása lehetséges, a kártérítést ilyen formában kell teljesíteni, ha a megsérült utas, illetve a 27. cikk (2) bekezdése szerinti jogosultak ezt kívánják.
- (2) Az (1) bekezdés szerint teljesítendő kártérítés mértékét a nemzeti jog szerint kell megállapítani. A jelen egységes szabályok alkalmazásában azonban akkor is utasonként 175 000 elszámolási egység felső határú egyösszegű kifizetés, illetve ennek az összegnek megfelelő évjáradék jár, ha a nemzeti jog által megállapított felső összeghatár ennél alacsonyabb.

31. cikk

Egyéb szállítási módok

- (1) A (2) bekezdésnek megfelelően azok a rendelkezések, amelyek a fuvarozónak az utas haláláért vagy sérüléséért való felelősségére vonatkoznak, nem alkalmazhatók azokra a károkra, amelyek a szállítási szerződés szerint nem vasúti szállítás során keletkeztek.
- (2) Ha azonban a vasúti járműveket komphajón továbbítják, a fuvarozónak az utas haláláért és sérüléséért való felelősségére vonatkozó rendelkezések alkalmazandók a 26. cikk (1) bekezdésében és a 33. cikk (1) bekezdésében említett olyan károkra, amelyeket az utas a vasúti üzemmel kapcsolatos baleset folytán az említett járműveken való tartózkodása alatt, beszállás vagy az onnan történő kiszállás során szenved el.
- (3) Ha a vasút rendkívüli körülmények folytán üzemét ideiglenesen felfüggeszti, és az utasokat más módon szállítják, a fuvarozó a jelen egységes szabályok szerint felelős.

II. fejezet

A menetrend be nem tartására vonatkozó felelősség

32. cikk

Felelősség vonatkimaradás, késés vagy csatlakozásmulasztás esetén

- (1) A fuvarozó felelős az utassal szemben azért a kárért, amely abból ered, hogy a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás miatt az utas nem tudja utazását ugyanazon a napon folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon észszerűen nem várható el. A kártérítés kiterjed az észszerű szállásköltségekre és az utast váró személyek értesítésének az észszerűen felmerült költségeire.
- (2) A fuvarozó mentesül fenti kötelezettsége alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az alábbi okok valamelyike miatt következett be:
 - a) a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények, amelyeket a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el;
 - b) az utas hibája; vagy
 - c) egy harmadik személy magatartása, amelyet a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban a viszontkereseti jogot nem érinti.
- (3) A nemzeti jog irányadó arra nézve, hogy a fuvarozó köteles-e és milyen mértékben az (1) bekezdésben meghatározottakon kívüli károkért kártérítést nyújtani. Ez a rendelkezés nem sértheti a 44. cikkben foglaltakat.

III. fejezet

Felelősség a kézipoggyásért, az állatokért, az útipoggyásért és a járművekért

1. RÉSZ

Kézipoggyász és állat

33. cikk

Felelősség

- (1) Az utas halála vagy sérülése esetén a fuvarozó felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt. A 26. cikket megfelelően kell alkalmazni.
- (2) A fuvarozó egyebekben csak akkor felelős azoknak a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, amelyek felügyelete a 15. cikk értelmében az utas kötelessége, ha a kárt a fuvarozó hibája okozta. Ebben az esetben a IV. cím egyéb cikkeit – az 51. cikk kivételével –, továbbá a VI. címet nem lehet alkalmazni.

34. cikk

A kártérítés felső határa tárgyak elveszése vagy sérülése esetén

Ha a fuvarozó a 33. cikk (1) bekezdése értelmében felelős, a kárt utasonként legfeljebb 1400 elszámolási egység összegben köteles megtéríteni.

35. cikk

A felelősség kizárása

A fuvarozó nem felel az utas olyan karáért, amely abból ered, hogy az utas a vám- vagy más közigazgatási hatóságok által megkövetelt alakiságokat nem tartotta be.

2. RÉSZ

Útipoggyász

36. cikk

A felelősség alapja

- (1) A fuvarozó felelős az útipoggyásznak a fuvarozó általi átvételétől a kiszolgáltatásig történt teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből, továbbá a késedelmes kiszolgáltatásából eredő kárért.
- (2) A fuvarozó mentesül e felelősség alól, ha az elveszést, a sérülést vagy a késedelmes kiszolgáltatást az utas hibája, az utasnak a fuvarozó vétkességére vissza nem vezethető intézkedése, az útipoggyász belső tulajdonsága vagy olyan körülmény okozta, amelyet a fuvarozó nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- (3) A fuvarozó mentesül e felelősség alól, ha a kár a következő körülmények egyikével vagy ezek közül többel együtt járó különleges kockázatból ered:
 - a) a csomagolás hiánya vagy hiányossága;
 - b) az útipoggyász különleges tulajdonságai;
 - c) a szállításból kizárt tárgyak útipoggyászként való feladása.

37. cikk

Bizonyítási teher

- (1) A fuvarozót terheli annak bizonyítása, hogy az elveszés, a sérülés vagy a kiszolgáltatás késedelme a 36. cikk (2) bekezdésében felsorolt valamely ok következtében történt.

- (2) Ha a fuvarozó azt állítja, hogy az útipoggyász elveszése vagy sérülése – figyelembe véve az adott eset körülményeit – a 36. cikk (3) bekezdésében felsorolt különleges kockázatok egyikéből vagy ezek közül többől keletkezett, azt kell vélelmezni, hogy úgy történt. A jogosult azonban bizonyíthatja, hogy a kár részben vagy egészben nem ezeknek a kockázatoknak a következménye.

38. cikk

Részfuvározók

Ha a szállítást a szállítási szerződés alapján több részfuvározó végzi, minden részfuvározó – azzal, hogy átveszi poggyászvevénnyel az útipoggyászt, illetve a fuvarokmánnal a járműveket – a szállítási szerződés tekintetében szerződő félle válik az útipoggyász továbbítását, illetve a járművek szállítását illetően, a poggyászvevény, illetve a fuvarokmány előírásainak megfelelően, és terhelik az ebből eredő kötelezettségek. Ilyen esetben minden fuvarozó a kiszolgáltatásig felelős a szállításért a teljes útvonalon.

39. cikk

Fuvarozásteljesítési segéd

- (1) A fuvarozó akkor is felelős a fuvarozás egészéért, ha a fuvarozás teljesítését részben vagy egészében fuvarozásteljesítési segédre bízta, akár jogosult erre a szállítási szerződés alapján, akár nem.
- (2) Jelen egységes szabályok rendelkezései, amelyek a fuvarozó felelősségét rögzítik, alkalmazandók a fuvarozásteljesítési segédre is, az általa végzett fuvarozás vonatkozásában. A 48. és az 52. cikket kell alkalmazni, ha keresetet adnak be olyan alkalmazottak vagy más személyek ellen, akiknek a szolgáltatásait a szállítás teljesítése érdekében igénybe vette.
- (3) Minden olyan külön megállapodás, amellyel a fuvarozó a jelen egységes szabályokban nem szereplő kötelezettséget vállal, vagy amellyel lemond olyan jogokról, amelyekkel a jelen egységes szabályok értelmében rendelkezne, hatálytalan a fuvarozásteljesítési segéd vonatkozásában, kivéve, ha a fuvarozásteljesítési segéd azt kifejezetten írásban elfogadta. A fuvarozót azonban terhelik azok a kötelezettségek, illetve joglemondás, amelyet a külön megállapodásban vállalt, függetlenül attól, hogy a fuvarozásteljesítési segéd azt elfogadta vagy nem.

- (4) Amennyiben és amilyen mértékben mind a fuvarozó, mind a fuvarozásteljesítési segéd felelős, felelősségük egyetemleges.
- (5) A fuvarozó, a fuvarozásteljesítési segéd, valamint ezek alkalmazottai és a szállítás teljesítéséhez általuk igénybe vett más személyek által fizetendő kártérítés együttes összege nem haladhatja meg a jelen egységes szabályokban megállapított határokat.
- (6) Jelen cikk nem érinti azt a viszontkereseti jogot, amely a fuvarozó és fuvarozásteljesítési segéd között fennállhat.

40. cikk

Az útipoggyász elveszésének vétele

- (1) A jogosult – további bizonyítás nélkül – elveszettnek tekintheti az útipoggyászt, ha azt a fuvarozó a 22. cikk (3) bekezdésének megfelelően tett kiszolgáltatási kérelmet követő tizennégy napon belül nem szolgáltatta ki, vagy nem bocsátotta rendelkezésére.
- (2) Ha az elveszettnek tekintett útipoggyász a kiszolgáltatási kérelem benyújtását követő egy éven belül előkerül, a fuvarozó köteles a jogosultat erről értesíteni, ha címe ismert vagy megállapítható.
- (3) A (2) bekezdésben említett értesítés kézhezvételétől számított harminc napon belül a jogosult követelheti az útipoggyász kiszolgáltatását. Ilyen esetben meg kell fizetnie az útipoggyász szállításának költségeit a feladási állomástól a kiszolgáltatás helyéig, továbbá vissza kell fizetnie a már felvett kártérítést, levonva belőle adott esetben az abban foglalt költségeket. Mindazonáltal a kiszolgáltatás késedelmével kapcsolatos kártérítésre való, a 43. cikk szerinti jogosultságát érvényesítheti.
- (4) Ha a megtalált útipoggyászt a (3) bekezdésben megadott határidőn belül nem követelik, vagy a kiszolgáltatási kérelem után több mint egy évvel kerül elő, a fuvarozó annak a helynek a jogszabályai és előírásai szerint rendelkezik a poggyással, ahol az található.

41. cikk

Kártérítés elveszés esetén

- (1) Az útipoggyász teljes vagy részleges elveszése esetében a fuvarozó – minden további kártérítési kötelezettség nélkül – köteles megfizetni:
 - a) ha a kár összegét bizonyították, az ennek megfelelő összegű kártérítést, amely azonban nem lehet több, mint a hiányzó bruttó tömeg minden kilogrammja után számított 80 elszámolási egység vagy 1200 elszámolási egység az útipoggyász minden egyes darabjáért;
 - b) ha a kár összegét nem állapították meg, a hiányzó bruttó tömeg minden kilogrammja után 20 elszámolási egység vagy az útipoggyász minden egyes darabjáért 300 elszámolási egység összegű kárátalányt.

A kártérítés módját – hiányzó kilogrammonként vagy útipoggyász-darabonként – az általános szállítási feltételek állapítják meg.

- (2) A fuvarozó ezenfelül köteles visszatéríteni az útipoggyász fuvardíját és az egyéb, az elveszett poggyással kapcsolatosan már kifizetett összegeket, valamint a vámot és a fogyasztási adót.

42. cikk

Kártérítés sérülés esetén

- (1) Az útipoggyász sérülése esetén a fuvarozó – minden további kártérítés kizárásával – köteles megtéríteni az útipoggyász értékcsökkenésének az összegét.
- (2) A kártérítés összege nem haladhatja meg:
 - a) azt az összeget, amelyet teljes elveszés esetében kellene fizetni, ha a sérülés folytán az egész útipoggyász értéktelenné vált;
 - b) ha az útipoggyásznak csak egy része szenvedett értékcsökkenést, azt az összeget, amelyet az értékcsökkenést szenvedett rész elveszése esetében kellene fizetni.

Kártérítés a kiszolgáltatás késedelme esetén

- (1) Az útipoggyász kiszolgáltatásának a késedelme esetén a fuvarozó köteles kártérítést fizetni a kiszolgáltatás követelésétől számított minden 24 órás időszakra, de legfeljebb tizennégy napra:
- a) ha a jogosult bizonyítja, hogy ebből kára származott, kártérítés illeti meg, amely a kár mértékével egyenlő, legfeljebb azonban a késedelmesen kiszolgáltatott útipoggyász bruttó tömegének minden kilogrammja után számított 0,80 elszámolási egység, vagy útipoggyász-darabonként 14 elszámolási egység;
 - b) ha a jogosult nem bizonyítja, hogy ebből kára származott, kárátalány illeti meg, amely a késedelmesen kiszolgáltatott útipoggyász bruttó tömegének minden kilogrammja után számított 0,14 elszámolási egység, vagy útipoggyász-darabonként 2,80 elszámolási egység.
- A kártérítés módját az általános szállítási feltételek határozzák meg hiányzó kilogrammonként vagy útipoggyász-darabonként.
- (2) Az útipoggyász teljes elveszése esetén nem kell az (1) bekezdés szerinti kártérítést fizetni a 41. cikkben előírtakon felül.
- (3) Az útipoggyász részleges elveszése esetén az (1) bekezdés szerinti kártérítést az útipoggyász megmaradt része után kell fizetni.
- (4) Az útipoggyász olyan sérülése esetén, amely nem a késedelmes kiszolgáltatás következménye, adott esetben az (1) bekezdés szerinti kártérítést kell fizetni a 42. cikkben meghatározott kártérítésen felül.
- (5) Az (1) bekezdés szerinti, valamint a 41. és 42. cikkekben foglaltaknak megfelelő kártérítés együttes összege nem lehet magasabb, mint az a kártérítés, amelyet az útipoggyász teljes elveszése esetében kellene fizetni.

3. RÉSZ

Járművek

44. cikk

Kártérítés a késedelemért

- (1) Ha a berakodásnál a fuvarozó hibájából késés történt, vagy egy járművet késedelmesen szolgáltatnak ki és a jogosult bizonyítja, hogy ebből kára keletkezett, a fuvarozó a fuvardíj összegét meg nem haladó kártérítésre köteles.
- (2) Ha a berakodásnál a fuvarozó hibájából késés történt, és a jogosult emiatt felmondja a szállítási szerződést, a fuvardíjat vissza kell téríteni a számára. Ezenfelül, ha a jogosult bizonyítja, hogy kára származott a késedelemből, kártérítést követelhet, amelynek összege nem haladhatja meg a fuvardíjat.

45. cikk

Kártérítés elveszés esetén

Egy jármű részleges vagy teljes elveszése esetén a jogosultnak a bizonyított káráért járó kártérítést a jármű használati értéke alapján számítják ki. Az összeg nem haladhatja meg a 8000 elszámolási egységet. Az utánfutó – rakománnyal vagy anélkül – külön járműnek számít.

46. cikk

Felelősség más tárgyakra vonatkozóan

- (1) A jármű belsejében hagyott vagy a járműhöz rögzített tartókban (pl. csomagtartó, síléctartó) elhelyezett tárgyak vonatkozásában a fuvarozó csak a saját hibájából származó kárért felel. A fizetendő teljes kártérítés nem haladhatja meg az 1400 elszámolási egységet.

- (2) A jármű külső felületén elhelyezett tárgyak tekintetében, beleértve az (1) bekezdésben említett tartókat is, a fuvarozó csak akkor felelős, ha bizonyította, hogy a kár olyan cselekmény vagy mulasztás következménye, amelyet a fuvarozó követett el, akár ilyen kár előidézésének a szándékával, akár gondatlanságból, annak tudatában, hogy a kár bekövetkezhet.

47. cikk

Alkalmazandó jog

Jelen rész rendelkezéseinek figyelembevétele mellett az útipoggyásszal kapcsolatos felelősséget szabályzó 2. rész rendelkezései a járművekre is alkalmazandók.

IV. fejezet

Közös rendelkezések

48. cikk

A felelősség korlátozására vonatkozó jog kizárása

A jelen egységes szabályoknak, valamint a nemzeti jognak a felelősség korlátozására vonatkozó rendelkezései, amelyek a kártérítést adott összegre korlátozzák, nem alkalmazhatók, ha a kár bizonyíthatóan olyan cselekményből vagy mulasztásból származik, amelyet a fuvarozó követett el, akár ilyen kár előidézésének szándékával, akár gondatlanságból, annak tudatában, hogy a kár bekövetkezhet.

49. cikk

Átszámítás és kamat

- (1) Ha a kártérítés kiszámítása során külföldi pénznemben kifejezett összegeket kell átszámítani, az átszámítást a kártérítés fizetésének napján és helyén érvényes árfolyamon kell végezni.

- (2) A jogosult a kártérítési összeg után évi ötszázalékos kamatot követelhet az 55. cikk szerinti igény előterjesztésének napjától, vagy ha igényt nem terjesztettek elő, a jogi eljárás megindításának napjától.
- (3) Ugyanakkor, a 27. és 28. cikkek értelmében járó kártérítés esetén kamat csak attól a naptól számítandó, amelyen a kártérítés összegének a meghatározásánál figyelembe vett tények megtörténtek, ha ez a nap az igény előterjesztésének vagy a jogi eljárás megindításának napja után következett.
- (4) Az útipoggyászra vonatkozó kártérítés esetében kamat csak akkor jár, ha a kártérítés összege poggyászvevényenként meghaladja a 16 elszámolási egységet.
- (5) Útipoggyász esetén, ha a jogosult nem nyújtja be a fuvarozónak észszerű határidőn belül az igény végleges rendezéséhez szükséges dokumentumokat, nem jár kamat a határidő lejártától a dokumentumok benyújtásáig tartó időszakra.

50. cikk

Felelősség nukleáris baleset esetén

A fuvarozó mentesül az egységes szabályok alapján őt terhelő felelősség alól, ha a kárt nukleáris baleset okozta, és ha ezért a kárért valamely államban a nukleáris energia terén fennálló felelősségre vonatkozó jogszabályok és előírások szerint a nukleáris berendezés üzemben tartója vagy az ennek helyébe lépő más személy a felelős.

51. cikk

A fuvarozó felelőssége más személyekért

A fuvarozó felelős alkalmazottaiért és más személyekért, akiknek a szolgáltatásait a szállítás végrehajtására igénybe veszi, ha ezek az alkalmazottak vagy más személyek a fuvarozó feladatainak a körében járnak el. A vasúti infrastruktúra üzemeltetői olyan személyeknek tekintendők, akiknek a szolgáltatásait a szállítás végrehajtására a fuvarozó igénybe veszi.

52. cikk

Egyéb igények

- (1) A jelen egységes szabályok hatálya alá tartozó minden esetben a fuvarozóval szemben a felelősséggel kapcsolatos bármilyen eljárás csak a jelen egységes szabályok feltételei és korlátozásai szerint indítható.
- (2) Ugyanez érvényes azokra az eljárásokra is, amelyeket olyan alkalmazottakkal vagy személyekkel szemben indítanak, akikért a fuvarozó az 51. cikk értelmében felelős.

V. CÍM
AZ UTAS FELELŐSSÉGE

53. cikk

Különleges felelősségi elvek

Az utas felelős a fuvarozóval szemben minden olyan kárért:

a) amely kötelezettségeinek be nem tartásából származik az alábbiak szerint:

- (1) a 10., 14. és 20. cikk értelmében;
- (2) az általános szállítási feltételekben a járműszállításra vonatkozó külön rendelkezések értelmében;
- (3) vagy a veszélyes áruk nemzetközi fuvarozásáról szóló szabályzat (RID) értelmében;

b) amelyet az utas által magával vitt tárgyak vagy állatok okoznak,

amelyek következményeit nem tudta megakadályozni, annak ellenére, hogy a lelkiismeretes utastól elvárható gondossággal járt el. Ez a rendelkezés nem érinti a fuvarozónak a 26. cikk és a 33. cikk (1) bekezdése szerinti felelősségét, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan körülmények okozták, amelyeket nem tudott elhárítani.

VI. CÍM

JOGOK GYAKORLÁSA

54. cikk

A részleges elveszés vagy sérülés megállapítása

- (1) Ha a fuvarozó a rábízott tárgy (útipoggyász vagy jármű) szállítása során annak részleges elveszését vagy sérülését fedezi fel vagy feltételezi, vagy a jogosult ezt állítja, a fuvarozó haladéktalanul köteles – lehetőleg a jogosult jelenlétében – jegyzőkönyvben rögzíteni a kár természete szerint a tárgy állapotát, és amennyire lehet lehetséges a kár terjedelmét, okát, valamint bekövetkezésének az idejét.
- (2) A jegyzőkönyv másolatát díjtalanul át kell adni a jogosultnak.
- (3) Ha a jogosult a jegyzőkönyvben foglalt megállapításokat nem fogadja el, követelheti, hogy az útipoggyászok és járművek állapotát, valamint a kár okát és összegét a szállítási szerződést megkötő felek által vagy a bíróság által kijelölt szakértő állapítsa meg. Az eljárásra annak az államnak a jogszabályai és előírásai az irányadók, ahol a megállapítás történik.

55. cikk

Igények

- (1) Az utasok halála és sérülése esetében a fuvarozó felelősségével kapcsolatos igényeket ahhoz a fuvarozóhoz kell írásban intézni, aki ellen eljárás indítható. Ha a szállítás egyetlen szerződés alapján történik, és végrehajtásában részfuvarozók vesznek részt, az igényt lehet intézni az első vagy az utolsó fuvarozóhoz vagy ahhoz, akinek székhelye, telephelye vagy irodája, amely a szerződést kötötte, az utas lakóhelye szerinti vagy állandó tartózkodási helye szerinti államban található.
- (2) A szállítási szerződésen alapuló egyéb igényeket írásban kell intézni az 56. cikk (2) és (3) bekezdésében megjelölt fuvarozóhoz.

- (3) Azokat a dokumentumokat, amelyeknek az igényhez való csatolását a jogosult szükségesnek tartja, akár eredetiben, akár másolatban – vagy ha a fuvarozó kéri, hiteles másolatban – kell benyújtani. Az igény rendezése után a fuvarozó követelheti a menetjegy, a poggyászvevény és a fuvarokmány átadását.

56. cikk

Peres eljárás alá vonható fuvarozók

- (1) A fuvarozónak az utasok halála és sérülése esetében fennálló felelőssége alapján peres eljárást csak a 26. cikk (5) bekezdése értelmében felelős fuvarozó ellen lehet indítani.
- (2) A (4) bekezdésben foglaltakat kivéve az utas a szerződésen alapuló egyéb peres eljárást kizárólag az első vagy az utolsó fuvarozó ellen indíthat, vagy az ellen a fuvarozó ellen, akinek tevékenysége során az eljárásra okot adó tény bekövetkezett.
- (3) Ha – részfuvarozók által teljesített szállítás esetében – az útipoggyász vagy a jármű kiszolgáltatására köteles fuvarozó – saját beleegyezésével – a poggyászvevényen vagy a fuvarokmányon fel van tüntetve, ellene akkor is kereset indítható a (2) bekezdés értelmében, ha az útipoggyászt vagy a járművet át sem vette.
- (4) A szállítási szerződés alapján fizetett valamely összeg visszatérítése iránti peres eljárás az ellen a fuvarozó ellen indítható, aki ezt az összeget beszedte, vagy az ellen a fuvarozó ellen, akinek a javára az összeget beszedték.
- (5) Peres eljárást a (2) és (4) bekezdésben megjelölt fuvarozókon kívül más fuvarozók ellen is lehet indítani, ha azt ugyanazon a szállítási szerződésen alapuló főkövetelés tárgyában folyó eljárás során viszontkereset vagy kifogás alakjában érvényesítik.
- (6) Amennyiben a jelen egységes szabályok a fuvarozásteljesítési segédekre is alkalmazandók, ellenük is indítható peres eljárás.
- (7) Ha a felperes több fuvarozó között választhat, választási joga megszűnik, mihelyt azok valamelyike ellen a peres eljárást megindította; ez irányadó akkor is, ha a felperes egy vagy több fuvarozó és fuvarozásteljesítési segéd között választhat.

58. cikk

Az utasok halála és sérülése esetében fennálló felelősséggel kapcsolatos kereseti jog elévülése

- (1) Az utasok halála vagy sérülése esetén a fuvarozót terhelő felelősségre alapított kereseti jogát a jogosult elveszíti, ha a kárról vagy a sérülésről történő tudomásszerzését követő tizenkét hónapon belül nem tesz bejelentést az utast érintő balesetről valamely olyan fuvarozónál, amelyhez az 55. cikk (1) bekezdése értelmében az igény benyújtható. Ha a jogosult a fuvarozónak a balesetet szóban jelenti be, a fuvarozó erről a szóbeli bejelentésről tanúsítványt köteles neki kiadni.
- (2) Mindazonáltal a kereseti jog nem szűnik meg, ha
 - a) az (1) bekezdésben megadott határidőn belül a jogosult igényt nyújtott be az 55. cikk (1) bekezdésében megjelölt egyik fuvarozónál;
 - b) a felelős fuvarozó az (1) bekezdésben megadott határidőn belül más úton tudomást szerzett az utast ért balesetről;
 - c) ha a baleset bejelentése olyan körülmények folytán nem vagy nem kellő időben történt, amelyek a jogosultnak nem róhatók fel;
 - d) ha a jogosult bizonyítja, hogy a baleset a fuvarozó hibájából következett be.

59. cikk

Poggyászszállításból eredő kereseti jog megszűnése

- (1) Az útipoggyásznak a jogosult részéről való átvétele megszünteti a szállítási szerződésből eredő minden kereseti jogot a fuvarozóval szemben a részleges elveszésért, a sérülésért vagy a késedelmes kiszolgáltatásért.

- (2) Nem szűnik meg azonban a kereseti jog:
- a) részleges elveszés vagy sérülés esetén, ha
 - (1) az elveszést vagy a sérülést az 54. cikknek megfelelően azt megelőzően állapították meg, hogy az útipoggyászt a jogosult átvette;
 - (2) kizárólag a fuvarozó hibájából maradt el az a megállapítás, amelynek az 54. cikk értelmében meg kellett volna történnie;
 - b) külsőleg fel nem ismerhető olyan kárért, amelyet a jogosult csak az útipoggyász átvétele után állapított meg, ha a jogosult
 - (1) az 54. cikknek megfelelő megállapítást a kár felfedezése után azonnal, de legkésőbb az útipoggyász átvételét követő három napon belül kérte; és
 - (2) ezenkívül bizonyítja, hogy a kár a fuvarozó általi átvétel és a kiszolgáltatás közötti időben keletkezett;
 - c) ha késedelmes kiszolgáltatás esetében a jogosult huszonegy napon belül az 56. cikk (3) bekezdésében megjelölt fuvarozók valamelyike ellen érvényesíti a jogait;
 - d) ha a jogosult bizonyítja, hogy a kárt a fuvarozó hibája okozta.

60. cikk

A kereseti jog elévülése

- (1) A fuvarozónak az utasok halála és sérülése tekintetében fennálló felelősségével kapcsolatos kereseti jog elévül:
 - a) az utas vonatkozásában a baleset napjától számított három év elteltével;
 - b) más jogosultak vonatkozásában az utas halálától számított három év alatt, legkésőbb azonban a baleset napjától számított öt év alatt.

- (2) A szállítási szerződésből eredő egyéb kereseti jogok egy év alatt évülnek el. Az elévülési idő azonban két év olyan kár megtérítésére irányuló kereseti jog esetében, amely akár a károkozás szándékával, akár gondatlanul, de a kár lehetséges bekövetkezésének a tudatában elkövetett cselekményre vagy mulasztásra vezethető vissza.
- (3) A (2) bekezdés szerinti elévülési idő a kereseti jogok tekintetében elkezdődik:
- a) a teljes elveszés miatti kártérítés esetén a 22. cikk (3) bekezdésében megállapított határidő lejártát követő tizennegyedik napon;
 - b) a részleges elveszés, sérülés vagy késedelmes kiszolgáltatás miatti kártérítés esetén a kiszolgáltatás napján;
 - c) az utasok szállítására vonatkozó minden más esetben a menetjegy érvényessége lejártának a napján.

Az elévülési idő kezdő napja az elévülési időbe nem számít bele.

(4) [...]

(5) [...]

(6) Az elévülés szünetelésére és félbeszakadására egyébként a nemzeti jog irányadó.

VII. CÍM

FUVAROZÓK KÖZÖTTI KAPCSOLATOK

61. cikk

A fuvardíj felosztása

- (1) Minden fuvarozó köteles az érdekelt fuvarozóknak azokból a fuvardíjakból, amelyeket beszedett vagy be kellett volna szednie, az őket megillető részt kifizetni. A kifizetés módját a fuvarozók egymás közt megállapodással rögzítik.
- (2) A 6. cikk (3) bekezdését, a 16. cikk (3) bekezdését és a 25. cikket a részfuvározók közötti kapcsolatokra is alkalmazni kell.

62. cikk

Viszontkereseti jog

- (1) Azt a fuvarozót, aki a jelen egységes szabályok értelmében kártérítést fizetett, a következő rendelkezések figyelembevételével viszontkereseti jog illeti meg a szállításban részt vett fuvarozókkal szemben:
 - a) az a fuvarozó, aki a kárt okozta, egyedül felelős azért;
 - b) ha a kárt több fuvarozó okozta, mindegyik az általa okozott kárért felelős; ha ilyen megkülönböztetés nem lehetséges, a kártérítés a fuvarozók között a c) pont alapján oszlik meg;
 - c) ha nem bizonyítható, hogy a kárt melyik fuvarozó okozta, a kártérítés a szállításban részt vett összes fuvarozó között oszlik meg, kivéve azokat, akik bizonyítják, hogy a kárt nem ők okozták; a felosztás a fuvardíjnak az egyes fuvarozókra eső részei arányában történik.
- (2) Bármely fuvarozó fizetéseképtelensége esetében, az őt terhelő, de általa meg nem fizetett részlet a szállításban részt vett összes többi fuvarozó között a menetdíjnak az egyes fuvarozókra eső részei arányában oszlik meg.

63. cikk

Viszontkereseti eljárás

- (1) A 62. cikk szerinti viszontkereseti jogot gyakorló fuvarozó által teljesített kifizetés jogszerűségét az a fuvarozó, aki ellen a viszontkereseti jogot érvényesítik, nem vitathatja, ha a kártérítést bíróság állapította meg, és az utóbbi fuvarozónak, az eljárásról való szabályszerű értesítés útján lehetővé tették, hogy az eljárásba beavatkozzék. Az értesítés és a beavatkozás határidejét az alapeljárás bírósága állapítja meg.
- (2) Annak a fuvarozónak, aki viszontkereseti jogot gyakorol, ugyanabban az eljárásban kell érvényesítenie az igényeit minden fuvarozóval szemben, akivel nem egyezett meg; ellenkező esetben elveszíti a viszontkereseti jogát azokkal a fuvarozókkal szemben, akik ellen nem indított eljárást.
- (3) A bíróságnak ugyanabban az ítéletben kell határoznia az elé terjesztett valamennyi viszontkereseti igény tekintetében.
- (4) Az a fuvarozó, aki viszontkereseti jogát érvényesíteni kívánja, annak a tagállamnak a bíróságához fordulhat, amelynek területén a fuvarban résztvevő fuvarozók valamelyikének székhelye, telephelye vagy a szerződést megkötő iroda található.
- (5) Ha az eljárást több fuvarozó ellen kell indítani, a felperes fuvarozó jogosult a (4) bekezdés alapján illetékes bíróságok közül kiválasztani azt a bíróságot, amely előtt az eljárást megindítja.
- (6) A viszontkereseti eljárás nem kapcsolódhat össze a jogosult által a szállítási szerződés alapján kártérítésért indított eljárással.

64. cikk

Megállapodások a viszontkereset tárgyában

A fuvarozók a 61. és 62. cikktől eltérő megállapodásokat köthetnek.

II. MELLÉKLET

A VASÚTTÁRSASÁGOK ÉS MENETJEGY-ÉRTÉKESÍTŐK ÁLTAL BIZTOSÍTANDÓ MINIMÁLIS INFORMÁCIÓK

I. rész: Az utazást megelőző tájékoztatás

- A szerződésre alkalmazandó általános feltételek
- A leggyorsabb utazás menetrendje és feltételei
- A legolcsóbb díjak menetrendje és feltételei
- A fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetősége, hozzáférési feltételei és elérhetősége a vonaton **az (EU) 2019/882** irányelvben, **valamint a 454/2011/EU és az 1300/2014/EU bizottsági rendeletben** meghatározott hozzáférési követelményekkel összhangban
- **Elérhetőség és hozzáférési feltételek kerékpárok számára**
- Az ülőhelyek elérhetősége [...] az első- és másodosztályon, valamint a fekvőhelyek és a hálókocsik elérhetősége
- A szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető események
- A vonaton igénybe vehető szolgáltatások elérhetősége, **ideértve az utasok segítésére szolgáló személyzet rendelkezésre állását**
- **Vásárlás előtti tájékoztatás arról, hogy a menetjegy vagy a menetjegyek átszállójegynek minősülnek-e.**
- Az elveszett poggyász visszaigénylésére vonatkozó eljárások
- A panaszok benyújtására vonatkozó eljárások.

II. rész: Információk az utazás során

- A vonaton igénybe vehető szolgáltatások
- Következő állomás
- Késések
- Fő összeköttetések
- Biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

III. MELLÉKLET

MINIMÁLIS SZOLGÁLTATÁSMINŐSÉGI ELŐÍRÁSOK

Információk és menetjegyek

A szolgáltatások pontossága és a szolgáltatás zavarainak kezelésére vonatkozó általános elvek

A járatok törlése

A gördülő állomány és az állomás létesítményeinek tisztasága (például levegőminőség és hőmérséklet-szabályozás a kocsikon, a szaniter berendezések higiénája stb.)

Az utasok elégedettségének felmérése

Panaszkezelés, visszatérítés és kártérítés a szolgáltatás minőségi előírásainak be nem tartásáért

Segítségnyújtás a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek részére.

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

[...]

IV. MELLÉKLET

[...]

[...]

V. MELLÉKLET

MEGFELELÉSI TÁBLÁZAT

1371/2007/EK rendelet	E rendelet
1. cikk	1. cikk
1. cikk, a) pont	1. cikk, a) pont
1. cikk, b) pont	1. cikk, b) pont
----	1. cikk, c) pont
1. cikk, c) pont	1. cikk, d) pont
----	1. cikk, e) pont
1. cikk, d) pont	1. cikk, f) pont
1. cikk, e) pont	1. cikk, g) pont
----	1. cikk, h) pont
1. cikk, f) pont	1. cikk, i) pont
2. cikk	2. cikk
2. cikk, (1) bekezdés	2. cikk, (1) bekezdés
2. cikk, (2) bekezdés	----
2. cikk, (3) bekezdés	----
2. cikk, (4) bekezdés	----

2. cikk, (5) bekezdés	----
2. cikk, (6) bekezdés	----
2. cikk, (7) bekezdés	----
----	2. cikk, (2) bekezdés
----	2. cikk, (3) bekezdés
3. cikk	3. cikk
3. cikk, (1) bekezdés	3. cikk, (1) bekezdés
3. cikk, (2) és (3) bekezdés	----
3. cikk, (4) bekezdés	3. cikk, (2) bekezdés
3. cikk, (5) bekezdés	3. cikk, (3) bekezdés
3. cikk, (6) bekezdés	3. cikk, (4) bekezdés
3. cikk, (7) bekezdés	3. cikk, (5) bekezdés
3. cikk, (8) bekezdés	3. cikk, (6) bekezdés
3. cikk, (9) bekezdés	3. cikk, (7) bekezdés
3. cikk, (10) bekezdés	3. cikk, (8) bekezdés
----	3. cikk, (9) bekezdés
----	3. cikk, (10) bekezdés
3. cikk, (11) bekezdés	3. cikk, (11) bekezdés
----	3. cikk, (12) bekezdés

3. cikk, (12) bekezdés

3. cikk, (13) bekezdés

3. cikk, (14) bekezdés

3. cikk, (15) bekezdés

3. cikk, (16) bekezdés

3. cikk, (17) bekezdés

4. cikk

5. cikk

6. cikk

7. cikk

8. cikk

9. cikk

9. cikk, (3) bekezdés

10. cikk

11. cikk

3. cikk, (13) bekezdés

3. cikk, (14) bekezdés

3. cikk, (16) bekezdés

3. cikk, (17) bekezdés

3. cikk, (18) bekezdés

3. cikk, (19) bekezdés

4. cikk

5. cikk

6. cikk

7. cikk

8. cikk

9. cikk

9. cikk, (4) bekezdés

10. cikk

10. cikk, (5) és (6) bekezdés

11. cikk

12. cikk	12. cikk
12. cikk, (2) bekezdés	----
13. cikk	13. cikk
14. cikk	14. cikk
15. cikk	15. cikk
16. cikk	16. cikk
----	16. cikk, (2) és (3) bekezdés
17. cikk	17. cikk
----	17. cikk, (8) bekezdés
18. cikk	18. cikk
----	18. cikk, (6) bekezdés
----	19. cikk
19. cikk	20. cikk
20. cikk	21. cikk
21. cikk, (1) bekezdés	----
21. cikk, (2) bekezdés	22. cikk, (2) bekezdés és 23. cikk, (2) bekezdés
22. cikk	22. cikk
22. cikk, (2) bekezdés	----
----	22. cikk, (4) bekezdés

23. cikk	23. cikk
----	23. cikk, (4) bekezdés
24. cikk	24. cikk
25. cikk	25. cikk, (1), (2), (3) bekezdés
----	26. cikk
26. cikk	27. cikk
27. cikk	28. cikk
----	28. cikk, (3) bekezdés
27. cikk, (3) bekezdés	28. cikk, (4) bekezdés
28. cikk	29. cikk
29. cikk	30. cikk
30. cikk	31. cikk
----	32., 33. cikk
31. cikk	34. cikk
----	34. cikk, (1) és (3) bekezdés
32. cikk	35. cikk
33. cikk	----
34. cikk	36. cikk

35. cikk

37. cikk

36. cikk

38. cikk

39. cikk

37. cikk

40. cikk

I. melléklet

I. melléklet

II. melléklet

II. melléklet

III. melléklet

III. melléklet

IV–V. melléklet