

Брюксел, 29 ноември 2024 г.
(OR. en)

16123/24

Междуетноститутуционално досие:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

БЕЛЕЖКА

От:	Генералния секретариат на Съвета
До:	Съвета
№ предх. док.:	15760/24 + COR1
№ док. Ком.:	16284/23 + ADD1
Относно:	Предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза – Общ подход

I. ВЪВЕДЕНИЕ

1. На 29 ноември 2023 г. Комисията представи на Съвета и на Европейския парламент предложение за регламент на Европейския парламент и на Съвета за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/20, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза. Предложението беше представено като част от пакет за отстраняване на пропуските в настоящата регулаторна рамка за правата на пътниците, заедно с предложението за регламент на Европейския парламент и на Съвета относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания.

2. Предложението по отношение на контрола по прилагането е насочено към преодоляване на недостатъците при прилагането и контрола по прилагането на правата на пътниците чрез:
- осигуряване на ефективен и ефикасен контрол по прилагането във всички държави членки и при всички видове транспорт чрез по-ефективни инструменти за мониторинг на спазването на правата на пътниците от страна на операторите;
 - осигуряване на по-ефективно разглеждане на жалбите на пътниците, независимо от вида на транспорта;
 - в случай на самолетни билети, резервирани чрез посредник, уреждане на правото на възстановяване на пълната стойност на билета, когато полетът не се изпълнява по план.

С предложението не се определят нови права на пътниците. То е насочено към постигането на баланс между защитата на пътниците и задълженията на превозвачите и управителите на инфраструктура.

3. Правното основание на проекта за регламент са член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от Договора за функционирането на Европейския съюз.

II. РАБОТА В ДРУГИТЕ ИНСТИТУЦИИ

4. В Европейския парламент водещата комисия, отговаряща за предложението, е комисията по транспорт и туризъм (TRAN). Г-н Матео Ричи (S&D, IT) е определен за докладчик. Очаква се комисията да вземе решение по предложението.
5. Европейският икономически и социален комитет даде становището си на 30 март 2024 г.¹ Европейският комитет на регионите реши да не представя становище по предложението.

¹ ОВ С, C/2024/3382, 31.5.2024 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. РАБОТА В РАМКИТЕ НА СЪВЕТА И НЕГОВИТЕ ПОДГОТВИТЕЛНИ ОРГАНИ

6. Двете предложения, относно контрола по прилагането и мултимодалните пътувания, бяха представени на заседанието на работна група „Транспорт – интермодални въпроси и мрежи“ на 12 януари 2024 г. На 19 април 2024 г., при белгийското председателство, беше проведено предварително разглеждане, на всеки член поотделно, на предложението относно контрола по прилагането. След това законодателният текст беше обсъден между 19 юли и 12 ноември 2024 г. по време на унгарското председателство.
7. Делегациите приветстваха предложението и намерението на Комисията да подобри контрола по прилагането на правата на пътниците при различните видове транспорт. Те изразиха и стремежа си допълнителната административна тежест да се запази на ниски равнища както за националните правоприлагащи органи, така и за операторите, по-специално малките и средните предприятия.
8. Беше повдигнат и нерешеният въпрос относно предложението на Комисията от 2013 г. за изменение на Регламента относно правата на пътниците във въздушния транспорт², по който Съветът ще проведе ориентационен дебат на 5 декември 2024 г., като някои делегации смятат, че определени изменения, предложени за Регламент (ЕО) № 261/2004 в предложението относно контрола по прилагането, биха се вписали по-добре в обсъжданията по предложението от 2013 г.
9. Предложени са редица промени в предложението на Комисията, които имат за цел, от една страна, изясняване на разпоредбите, а от друга страна, намаляване на административната тежест. Председателството положи усилия също така да запази съгласуваността между настоящото предложение и предложението относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания.

² Предложение за РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА за изменение на Регламент (ЕО) № 261/2004 относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети и на Регламент (ЕО) № 2027/97 относно отговорността на въздушните превозвачи при въздушния превоз на пътници и техния багаж. COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)

10. В целия текст основните промени в първоначалното предложение на Комисията могат да бъдат обобщени, както следва:
- а) Във всички секторни регламенти е добавено определение за **„признато куче придружител“**, за да се изясни понятието „кучета придружители“, което досега не е определено в законодателството на Съюза. Това пояснение следва да повиши правната сигурност за пътниците, особено за най-уязвимите — лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.
 - б) В случай на **общ формуляр за искания за възстановяване на разходи и обезщетение**, в компромисния текст се предлага да се изясни и опрости процедурата за подаване на искания за възстановяване на разходите и обезщетение. Езиковият режим за подаване на формуляри беше опростен, за да се намали административната тежест за превозвачите и посредниците, от една страна, и да се улесни процедурата за пътниците, от друга страна.
 - в) Що се отнася до **стандартите за качество на услугите**, няколко делегации биха искали първо да се направи оценка на прилагането на съществуващите изисквания в Регламент (ЕС) 2021/782, преди те да бъдат разширени, така че да обхванат и други сектори.
 - г) Делегациите подкрепиха становището, че е важно да се гарантира ефективният контрол по прилагането на правата на пътниците в Съюза. За да се избегне прекомерната административна тежест за националните правоприлагащи органи и за да се запази тяхната независимост, разпоредбите относно **основания на риска подход към мониторинга на спазването** и относно **сътрудничеството между държавите членки и Комисията** бяха заличени.
11. По-конкретно, по отношение на правата на пътниците във въздушния транспорт бяха въведени следните промени:
- а) **Обработването на лични данни** е изяснено, за да се изпълнят правните изисквания.

- б) **Възстановяването на пълната стойност на билета**, резервиран чрез посредник, е пояснено, за да се отрази по-добре съдебната практика, по-специално по отношение на посредническите такси.
- в) За да се улесни извършването от националните правоприлагащи органи мониторинг на спазването от страна на посредниците на задълженията съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004, **посредниците от трети държави** ще бъдат задължени да определят представител. Подобни разпоредби преди това са били включени в Акта за цифровите услуги³, като понятието се използва и в контекста на Регламент (ЕС) 2019/1020⁴.
- г) И накрая, бяха въведени две технически корекции по отношение на **Процедурата на комитет**: в Регламент (ЕО) № 261/2004 беше добавен нов член, тъй като той не беше включен в първоначалното предложение на Комисията⁵, а в Регламент (ЕО) № 1107/2006 съответният член беше заличен, тъй като в посочения регламент не са предвидени актове за изпълнение.
12. На последното заседание на работната група делегациите приветстваха постигнатия напредък и голямо мнозинство от тях счете, че е възможно да се подготви общ подход през декември.
13. След допълнителни изменения на компромисния текст след това заседание Комитетът на постоянните представители одобри текста на 27 ноември 2024 г. като подготовка за заседанието на Съвета. Като цяло текстът получи подкрепата на голямо мнозинство от делегациите.

³ Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, стр. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Регламент (ЕС) 2019/1020 на Европейския парламент и на Съвета от 20 юни 2019 г. относно надзора на пазара и съответствието на продуктите и за изменение на Директива 2004/42/ЕО и регламенти (ЕО) № 765/2008 и (ЕС) № 305/2011 (ОВ L 169, стр. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Членът относно процедурата на комитет е включен в предложението на Комисията, посочено в точка 7 от настоящата бележка.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

14. Във връзка с посоченото по-горе Съветът (Транспорт, телекомуникации и енергетика) се приканва, на заседанието си на 5 декември 2024 г., да постигне съгласие по общ подход по компромисния текст, приложен към настоящата бележка.
-

2023/0437 (COD)

Предложение за

РЕГЛАМЕНТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

за изменение на регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010, (ЕС) № 181/2011 и (ЕС) 2021/782 по отношение на контрола по прилагането на правата на пътниците в Съюза

(Текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 91, параграф 1 и член 100, параграф 2 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

след предаване на проекта на законодателния акт на националните парламенти,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет⁶,

след консултиране с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура,

⁶ ОВ С, С/2024/3382, 31.5.2024 г., ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

като имат предвид, че:

- (1) В регламенти (ЕО) № 261/2004⁷, (ЕО) № 1107/2006⁸, (ЕС) № 1177/2010⁹, № 181/2011¹⁰ и (ЕС) 2021/782¹¹ на Европейския парламент и на Съвета следва да бъдат направени редица изменения, за да се осигури ефективна защита на правата на пътниците в Съюза при пътуване с въздушен транспорт, железопътен транспорт, по море или по вътрешни водни пътища, и с автобусен транспорт, и като се вземе предвид приемането на Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета¹²⁺.
- (2) Ефективното прилагане на правата на пътниците следва да насърчава увеличаване на пътуванията с обществен транспорт, което е цел, определена в Стратегията за устойчива и интелигентна мобилност — подготвяне на европейския транспорт за бъдещето, приета със съобщение на Комисията от 9 декември 2020 г.

⁷ Регламент (ЕО) № 261/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 11 февруари 2004 г. относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91 (ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj?locale=bg>).

⁸ Регламент (ЕО) № 1107/2006 на Европейския парламент и на Съвета от 5 юли 2006 г. относно правата на хората с увреждания и на хората с ограничена подвижност при пътувания с въздушен транспорт (ОВ L 204, 26.7.2006 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj?locale=bg>).

⁹ Регламент (ЕС) № 1177/2010 на Европейския парламент и на Съвета от 24 ноември 2010 г. относно правата на пътниците, пътуващи по море или по вътрешни водни пътища, и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 334, 17.12.2010 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj?locale=bg>).

¹⁰ Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 55, 28.1.2011 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj?locale=bg>).

¹¹ Регламент (ЕС) 2021/782 на Европейския парламент и на Съвета от 29 април 2021 г. относно правата и задълженията на пътниците, използващи железопътен транспорт (ОВ L 172, 17.5.2021 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj?locale=bg>).

¹² Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета от ... относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (ОВ L..., ELI: ...).

⁺ ОВ: моля въведете серийния номер на регламента, съдържащ се в документ 2023/0436 (COD), и добавете номера, датата и данните за публикацията в ОВ в съответната бележка под линия.

- (3) Вследствие на цялостните оценки на регламенти (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010 и (ЕС) № 181/2011, извършени между 2019 г. и 2020 г., Комисията стигна до заключението, че ефективността на законодателството на Съюза относно правата на пътниците е компрометирана от липсата на осведоменост сред пътниците за техните права и за съществуващите разпоредби относно упражняването им. Освен това при тези оценки беше направено и заключението, че пътниците, включително лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, не се възползват напълно от правата си поради недостатъци при прилагането им от превозвачите, органите за управление на летища, управителите на железопътни гари, операторите на пристанищни терминали, управителите на автогари и посредниците, от една страна, и недостатъци при контрола по прилагането им от националните правоприлагащи органи, от друга страна.
- (4) Необходимо е опростяване, последователност и хармонизиране на правилата в регламенти (ЕО) № 261/2004, (ЕО) № 1107/2006, (ЕС) № 1177/2010 и (ЕС) № 181/2011, по-специално по отношение на правилата, отнасящи се до предоставянето на информация на пътниците относно техните права преди и по време на пътуването, контрола по прилагането на правата на пътниците и разглеждането на жалбите на пътниците. Съществуващите правила в тези регламенти следва да бъдат изменени, за да допълнят, в областта на въздушния транспорт, на автобусния транспорт и на транспорта по море и по вътрешни водни пътища, правилата на Регламент (ЕС) 2021/782, обхващащи в железопътния сектор процедурата за подаване на искания на възстановяване на разходи или обезщетение, задължението на превозвачите да споделят информация с националните правоприлагащи органи и задължението на националните правоприлагащи органи да информират пътниците за алтернативното уреждане на спорове.

- (5) Понастоящем по отношение на самолетните билети, резервирани чрез посредник, процесът на възстановяване на разходите е неясен и следователно трябва да бъде изяснен. Посредниците участват в процеса на възстановяване на разходите по два различни начина: или са предали данните за плащането на пътника (кредитна карта) директно на превозвача („транзитен“ посредник), а въздушният превозвач обръща първоначалния поток на плащането, така че възстановяването пристига директно по сметката на пътника. Или посредникът е платил на въздушния превозвач от собствената си сметка (посредник от типа „регистриран търговец“) и когато въздушният превозвач обърне потока на плащането, плащането, с което се възстановяват разходите, пристига по сметката на посредника. След това посредникът превежда на пътника окончателното плащане за възстановяване на разходите. Пътниците често не са наясно кой процес на възстановяване на разходите избира посредникът. Посредникът следва да информира пътника за процеса на възстановяване на разходите в момента на извършване на резервацията. За тази цел въздушният превозвач следва да заяви публично дали си сътрудничи с посредници за обработване на възстановяването на разходите и ако това е така, с кои посредници си сътрудничи; отрицателният списък на посредниците, с които въздушният превозвач решава да не си сътрудничи, също следва да се разглежда като спазване на това задължение.
- (6) Обработването на плащането, с което се възстановяват разходи, чрез посредника, който е извършил плащането към въздушния превозвач от собствената си сметка (посредник от типа „регистриран търговец“), е широко разпространена практика във въздухоплаването. Следователно тази възможност следва да бъде предоставена на въздушния превозвач.
- (7) В съответствие с член 8, параграф 1, буква а) от Регламент (ЕО) № 261/2004, когато пътникът има право на възстановяване на разходите, възстановяването се извършва в срок от седем дни. Ако въздушният превозвач обработва възстановяването на разходите чрез посредник от типа „регистриран търговец“, крайният срок за плащане на пътника следва да бъде удължен до максимум 14 дни, за да се вземат предвид двете стъпки в процеса на възстановяване на разходите, като въздушният превозвач трябва да възстанови разходите на посредника, който на свой ред следва да възстанови разходите на пътника. Ако обаче разходите не бъдат възстановени на пътника най-късно в рамките на 14 дни, пътникът следва да има право да получи възстановяване на разходите директно от оперирания въздушен превозвач.

- (8) Прилагането на Регламент (ЕО) № 261/2004 по отношение на резервацията на билети чрез посредници би довело до обработването на лични данни, включително на данните за контакт на пътниците, по-специално с цел предоставяне на информация на пътниците, отправяне на искания за предоставяне на грижи, възстановяване на разходите, премаршрутиране и обезщетение и разглеждане на жалбите на пътниците. Обработването на лични данни съгласно посочения регламент следва да се извършва в съответствие с правото на Съюза относно защитата на личните данни, и по-специално Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета¹³, за целите и продължителността, посочени във въпросния регламент. Въздушните превозвачи и посредниците следва да имат право да съхраняват данните за контакт на пътниците, събрани с цел изпълнение на задължението им по отношение на информацията за пътуването на пътниците, за не повече от 72 часа след приключване на договора за превоз. В случай на нерегулярност на пътуването или отмяна на пътуване, което впоследствие може да доведе по-специално до искания за възстановяване на разходи или обезщетение и жалби, може да е необходим по-дълъг срок на съхранение на данните, за да се даде възможност на въздушните превозвачи и посредниците да изпълнят задълженията си съгласно Регламент (ЕО) № 261/2004 по отношение на предоставянето на грижи, възстановяването на разходите, премаршрутирането и обезщетяването, както и разглеждането на жалби. Всяко обработване на лични данни на пътниците, включително съхраняването на такива данни от въздушни превозвачи и посредници за цели, различни от целта, за която личните данни са били първоначално събрани съгласно посочения регламент, следва да се извършва в съответствие с член 6, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2016/679.

¹³ Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) (текст от значение за ЕИП) (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj?locale=bg>).

Въздушните превозвачи и посредниците могат да използват личните данни на пътниците или да съхраняват тези данни за срок, по-дълъг от срока на съхранение на данните, предвиден в настоящия регламент, и за такива други цели, когато обработването се основава на правото на друга държава членка или на Съюза, в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679. Това може да включва обработване за целите на уреждане на спорове, включително съдебно производство, във връзка с прилагането на посочения регламент. Освен това Регламент (ЕО) № 261/2004 не засяга обработването на лични данни въз основа на правото на Съюза или на държава членка, което представлява необходима и пропорционална мярка в едно демократично общество за гарантиране на целите, посочени в член 23, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2016/679. По-специално, той не засяга обработването на лични данни съгласно Директива (ЕС) 2016/681 на Европейския парламент и на Съвета¹⁴, Регламент (ЕО) № 2111/2005 на Европейския парламент и на Съвета¹⁵ или съгласно националното право в съответствие с член 6, параграф 4 от Регламент (ЕС) 2016/679 или приложимото право на Съюза относно безопасността и сигурността на въздухоплаването. Следва също да се отбележи, че задълженията за предоставяне на информация на пътниците относно техните права не засягат задължението на администратора на лични данни да предоставя информация на субекта на данните съгласно членове 12, 13 и 14 от Регламент (ЕС) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Директива (ЕС) 2016/681 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно използването на резервационни данни на пътниците с цел предотвратяване, разкриване, разследване и наказателно преследване на терористични престъпления и тежки престъпления (ОВ L 119, 4.5.2016 г., стр. 132, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj?locale=bg>).

¹⁵ Регламент (ЕО) № 2111/2005 на Европейския парламент и на Съвета от 14 декември 2005 г. за създаване на списък на Общността на въздушните превозвачи, предмет на оперативна забрана в границите на Общността, и за информиране на пътниците на въздушния транспорт за самоличността на опериращите въздушни превозвачи и за отмяна на член 9 от Директива 2004/36/ЕО (ОВ L 344, 27.12.2004 г., стр. 15, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Информацията, предоставяна на пътниците относно техните права преди и по време на пътуването им, следва да доведе до повишена осведоменост. Тази информация следва да е кратка и достъпна лесно, на видно място и пряко. Тя следва да бъде предоставена по ясен и разбираем начин и по електронен път, доколкото е възможно.
- (12) Националните правоприлагащи органи следва да си сътрудничат помежду си, за да осигурят хармонизирано тълкуване и прилагане на съответните регламенти. Редовният поток от информация от превозвачите, управителите на терминали и посредниците към националните правоприлагащи органи относно всички аспекти, свързани с прилагането на съответните регламенти, следва да позволи на националните правоприлагащи органи да изпълняват по-добре своята роля за осъществяване на мониторинг. Предоставянето на документи и информация на националните правоприлагащи органи от страна на операторите не засяга правото да се запази мълчание и да се избегне самоуличаване, когато е приложимо. Когато е целесъобразно, националните правоприлагащи органи следва да се стремят да не изискват от операторите неколкостратно да предоставят едни и същи документи и информация.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Процедурите за възстановяване на разходи и обезщетение следва да бъдат недискриминационни и леснодостъпни. За да се улеснят пътниците при искане на възстановяване на разходи или обезщетение в съответствие със съответните регламенти, следва да се изготвят формуляри за такива искания, валидни в целия Съюз. Пътниците следва да имат възможност да подадат исканията си, като използват такъв формуляр. Макар че подаването на искания за възстановяване на разходи и обезщетение чрез електронни средства се превърна в широко разпространена практика, пътниците следва да имат достатъчно възможности да подават искания по друг начин и поставените от тях въпроси да бъдат ефективно разглеждани по други канали, различни от електронния, например по телефона или по пощата.

- (16) Пътниците, търсещи индивидуална правна защита, следва да бъдат информирани за възможностите да подадат до органите за алтернативно уреждане на спорове жалба относно предполагаеми нарушения на съответните регламенти. Националните правоприлагащи органи са в най-добра позиция да направят това.
- (17) При определени обстоятелства е необходимо лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност да бъдат придружавани от друго лице, което е в състояние да предостави помощта, изисквана съгласно приложимите изисквания за безопасност, установени от международното право, правото на Съюза или националното право, или от компетентните органи. Макар че поради спецификата на въздушния транспорт, по-специално прилагането на летищни такси и разходи, би било трудно да се постигне пълно привеждане в съответствие със съществуващите права в областта на железопътния, автобусния и водния транспорт, когато придружаващото лице пътува безплатно, в случай че изискването е наложено от въздушен превозвач, разходите за пътуване на такова придружаващо лице следва да бъдат сведени до минимум при пътуване по въздух. Ако въздушен превозвач, негов представител или туроператор изисква лице с увреждания или лице с намалена подвижност да бъде придружавано, въздушният превозвач следва да покрива най-малко въздухоплавателната тарифа на придружаващото лице. Въздушният превозвач следва да има възможност да поиска от придружаващото лице да покрие летищните такси и другите задължителни такси, пряко свързани с пътуването на такова лице, които не се налагат от въздушния превозвач. Освен това, ако информацията за лица с увреждания и лица с намалена подвижност се предоставя в достъпни формати, тя следва да се предоставя в съответствие с приложимото законодателство, включително изискванията за достъпност, посочени в приложение I към Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета¹⁶.

¹⁶ Директива (ЕС) 2019/882 на Европейския парламент и на Съвета от 17 април 2019 г. за изискванията за достъпност на продукти и услуги (ОВ L 151, 7.6.2019 г., стр. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Доколкото целите на настоящия регламент, а именно осигуряването на ефективното прилагане на правата на пътниците във въздушния, железопътния, автобусния и водния транспорт, не могат да бъдат постигнати в достатъчна степен от държавите членки, а поради необходимостта от еднакви правила в рамките на единния пазар могат да бъдат по-добре постигнати на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тези цели.
- (19) За да се гарантират еднакви условия за изпълнение на настоящия регламент, на Комисията следва да бъдат предоставени изпълнителни правомощия. Тези правомощия следва да бъдат упражнявани в съответствие с Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета¹⁷. За приемането на общи формуляри за искания за възстановяване на разходи и обезщетение следва да се използва процедурата по разглеждане.
- (20) С настоящия регламент се зачитат основните права и се съблюдават принципите, признати в Хартата на основните права на Европейския съюз, и по-специално в членове 21, 26, 38 и 47, отнасящи се съответно до забраната на всякаква форма на дискриминация, интеграцията на лицата с увреждания, гарантирането на високо равнище на защита на потребителите и правото на ефективни правни средства за защита и на справедлив съдебен процес.

¹⁷ Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) С Европейския надзорен орган по защита на данните беше проведена консултация в съответствие с член 42, параграф 1 от Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета¹⁸. Той прие своето становище на 24 януари 2024 г.

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

¹⁸ Регламент (ЕС) 2018/1725 на Европейския парламент и на Съвета от 23 октомври 2018 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни от институциите, органите, службите и агенциите на Съюза и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Регламент (ЕО) № 45/2001 и Решение № 1245/2002/ЕО (ОВ L 295, 21.11.2018 г., стр. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Член 1
Изменения на Регламент (ЕО) № 261/2004

Регламент (ЕО) № 261/2004 се изменя, както следва:

(1) в член 2 се добавят следните определения:

- „ва) „управителен орган на летището“ означава орган съгласно определението в член 2, буква е) от Регламент (ЕО) № 1107/2006;
- еа) „пълна стойност на билета“ означава крайната цена, която трябва да бъде платена в края на процеса на резервация и която включва въздухоплавателната тарифа и всички приложими данъци, такси, допълнителни такси и възнаграждения, платени за всички незадължителни и задължителни услуги, включени в билета, с изключение на посредническите такси, независимо дали тези допълнителни такси и възнаграждения са били платени заедно с тарифите за транспортната услуга или поотделно на по-късен етап;
- еб) „посредническа такса“ означава всяка разлика между сумата, платена от пътника, и сумата, получена от въздушния превозвач за същата услуга, и която се събира от посредника;
- щ) „посредник“ означава всяко физическо или юридическо лице, различно от превозвач, което действа за цели, свързани с неговата търговска, стопанска или професионална дейност, от името на превозвач или пътник за сключването на договор за превоз;
- ша) „признато куче придружител“ означава куче, специално обучено да повишава независимостта и самостоятелността на лицата с увреждания, което е официално признато в съответствие с приложимите национални правила, когато съществуват такива правила“.

(2) вмъква се следният член 8а:

„Член 8а

Възстановяване на стойността на билета, когато е резервиран чрез посредник

1. Когато пътникът е резервирал билет чрез посредник, опериращият въздушен превозвач може да извърши възстановяването на стойността на билета по член 8, параграф 1, буква а) чрез този посредник. В такъв случай посредникът възстановява разходите на пътника в съответствие с параграфи 3 и 5 от настоящия член.

Въздушните превозвачи заявяват публично по ясен, разбираем и лесно достъпен начин дали са съгласни да обработват възстановяването на стойността на билета чрез посредници и с кои посредници приемат да правят това.

В случай че посредникът не участва в процеса на възстановяване на стойността на билета, за възстановяването се прилага член 8, параграф 1, буква а).

2. Посредникът информира пътника за процеса на възстановяване на стойността на билета, предвиден в настоящия член, по ясен, разбираем и лесно достъпен начин в момента на извършване на резервацията и в потвърждението на резервацията.
3. Възстановяването чрез посредника е безплатно за пътниците. От сумата за възстановяване не се приспадат финансови разходи, свързани с възстановяването, като различни такси, разходи за телефон или марки.
4. [...]
5. В случай на възстановяване на стойността на билета чрез посредници, които са платили на въздушния превозвач билетите от собствените си сметки, се прилагат следните правила:
 - а) въздушният превозвач възстановява на посредника сумата, която е получил за билета от посредника в рамките на седем дни от датата, на която въздушният превозвач е бил информиран за избора на пътника за възстановяване на стойността на билета в съответствие с член 8, параграф 1, буква а), първо тире.

Посредникът възстановява на пътника пълната стойност на билета и посредническите такси, подлежащи на възстановяване в съответствие с член 14, параграф 5, чрез първоначалния метод на плащане, който е бил използван от пътника или от негово име в момента на резервацията на транспортната услуга, най-късно в рамките на още седем дни, и информира пътника и въздушния превозвач за това. Ако този метод на плащане вече не е на разположение, посредникът се свързва с пътника, за да получи данните за плащането.

- б) ако пътникът не получи възстановяването на стойността на билета в рамките на 14 дни от датата, на която е избрал възстановяване на стойността на билета в съответствие с член 8, параграф 1, буква а), първо тире, въздушният превозвач се свързва с пътника най-късно в деня след изтичането на 14-дневния срок, за да получи данните за плащането за целите на възстановяването на стойността на билета. След като получи тези данни за плащането, въздушният превозвач възстановява на пътника пълната стойност на билета и посредническите такси, подлежащи на възстановяване в съответствие с член 14, параграф 5, освен ако тези такси не са били начислени без знанието на въздушния превозвач. Въздушният превозвач възстановява на пътника стойността на билета в рамките на 14 дни и информира пътника и посредника за това.

6. Настоящият член не се прилага за билети, резервирани като част от туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета*.

* Директива (ЕС) 2015/2302 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 г. относно пакетните туристически пътувания и свързаните пътнически услуги, за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2011/83/ЕС на Европейския парламент и на Съвета и за отмяна на Директива 90/314/ЕИО на Съвета (ОВ L 326, 11.12.2015 г., стр. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).“;

(2a) Член 11, параграф 1 се заменя със следното:

„1. Оперираният въздушен превозвач дава приоритет на превозването на пътници с намалена подвижност и всички придружаващи ги лица или признати кучета придружители, както и на деца без придружител.“

(2б) член 14 се изменя, както следва:

а) заглавието се заменя със следното:

„Член 14

Задължения за информиране на пътниците“

б) вмъкват се следните параграфи:

„4. Предоставянето на информация на пътниците и кореспонденцията с тях съгласно настоящия регламент се извършват по електронен път, когато това е технически възможно. Когато информацията се предоставя по такъв начин, въздушните превозвачи и посредниците гарантират, че всяка писмена кореспонденция, включително датата и часът на тази кореспонденция, могат да се съхраняват за бъдеща справка. Тежестта на доказване във връзка с въпросите дали и кога са предоставили необходимата информация на пътниците се носи от въздушните превозвачи и посредниците. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с въздушните превозвачи и посредниците бързо и да комуникира ефективно.

5. Когато предлагат билети, посредниците информират пътниците за прилаганите посреднически такси и за размера на тези такси, които могат да бъдат възстановени съгласно членове 8 и 8а.

6. Параграфи 4 и 5 от настоящия член не се прилагат за билети, резервирани като част от туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302.“;

(3) вмъква се следният член 14а:

„Член 14а

Предаване на информация от посредника

1. [...]
2. Когато пътникът не придобива билет директно от въздушен превозвач, а чрез посредник, този посредник предоставя на въздушния превозвач данните за връзка с пътника и данните за резервацията. Въздушният превозвач може да използва тези данни за връзка само до степенята, необходима за спазване на задълженията му за предоставяне на информация, предоставяне на грижи, възстановяване на стойността на билета, премаршрутиране и обезщетение, както и до степенята, необходима за разглеждане на жалбите.
3. За да изпълнят задълженията си по отношение на правото на пътника на информация, въздушният превозвач и посредникът могат да съхраняват тези данни за не повече от 72 часа след приключване на договора за превоз.

За целите на изпълнението на задълженията си по отношение на предоставянето на грижи, премаршрутирането, възстановяването на стойността на билета, обезщетението и разглеждането на жалби въздушният превозвач и посредникът могат да съхраняват личните данни на пътниците в продължение на повече от 72 часа след приключване на договора за превоз, доколкото това е строго необходимо за изпълнението на тези задължения в рамките на процедурите, предвидени в правото на съответната държава членка или на Съюза.

4. Когато посредник придобие билет от името на пътник, посредникът уведомява въздушния превозвач в момента на извършване на резервацията за факта, че е резервирал билета като посредник. Той предоставя на въздушния превозвач данните за връзка със самия него по пощата и по електронна поща.

5. [...]

6. Настоящият член не се прилага за билети, резервирани като част от туристически пакет по смисъла на Директива (ЕС) 2015/2302.“;

(4) [...]

(5) добавят се следните членове:

„Член 16аа

Подаване на искания за възстановяване на стойността на билета и обезщетение

0. Въздушните превозвачи и посредниците информират пътниците по ясен начин за процеса на искане на обезщетение или възстановяване на стойността на билета съгласно съответно член 7 и членове 8, 8а, 9 и 10 от настоящия регламент.

0а. Пътниците имат право да подават своите искания за обезщетение или възстановяване на стойността на билета, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1, формуляра, предоставен от въздушния превозвач в съответствие с параграф 3, или по друг начин. Въздушните превозвачи и посредниците не могат да отхвърлят искане на основание, че пътникът не е използвал общия формуляр, посочен в параграф 1, или формуляра, предоставен от превозвача или посредника в съответствие с параграф 3, или че е изпратил формуляра по начин, различен от електронните средства, посочени в параграф 3.

Пътниците имат право да подадат искането си най-малко на езика, на който е направена резервацията.

Ако искането не е достатъчно точно, въздушният превозвач или посредникът иска от пътника да поясни и допълни искането.

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за обезщетения и възстановяване на стойността на билета съгласно съответно член 7 и членове 8, 8а, 9 и 10. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема съгласно процедурата по разглеждане, посочена в член 16бг, параграф 2. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички официални езици на Съюза.
2. [...]
3. Въздушните превозвачи и посредниците, когато е възможно и без ненужно забавяне, установяват и предават на пътниците формуляр за искания за обезщетение и възстановяване на стойността на билета съгласно съответно член 7 и членове 8, 8а, 9 и 10 или предоставят връзка, позволяваща пряк достъп до този формуляр или до общия формуляр, посочен в параграф 1 от настоящия член.

Въздушните превозвачи и посредниците предоставят на своя уебсайт данни, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат по електронен път искания за възстановяване на стойността на билета или обезщетение. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат обезщетение или възстановяване на стойността на билета, като например формуляра, посочен в първа алинея от настоящия параграф, наличен на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат в достъпен формат избора и информацията, посочени в общия формуляр по параграф 1, и са налични най-малко на езика на резервацията.
4. [...]

Представители на посредници от трети държави

1. Посредниците, които нямат място на установяване в Съюза, но предлагат услуги в Съюза, определят писмено юридическо или физическо лице, което да действа като техен представител в една от държавите членки, в които предлагат своите услуги. За посредниците, попадащи в обхвата на Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета*, представителят, определен съгласно посочения регламент, може също така да действа като представител съгласно настоящия регламент.
2. Тези посредници упълномощават своите представители, така че определените по член 16, параграф 1 органи да могат да се обръщат към тях в допълнение към или вместо към посредниците по всички въпроси, необходими за получаването, спазването и изпълнението на решенията, издадени във връзка с настоящия регламент. Посредниците предоставят на своя представител необходимите правомощия и достатъчно ресурси, за да гарантират ефективното и навременно сътрудничество с тези органи и за да се съобразят с тези решения.
3. Съществува възможността определеният представител да бъде подведен под отговорност за неспазване на задълженията, произтичащи от настоящия регламент, без да се засягат отговорността на посредника и правните действия, които могат да бъдат предприети срещу него.
4. Посредниците съобщават името, пощенския адрес, електронния адрес и телефонния номер на своя представител на определените по член 16, параграф 1 органи в държавата членка, в която съответният представител пребивава или е установен. Посредниците гарантират, че тази информация е публично и лесно достъпна, точна и актуална.
5. Определянето на представител в Съюза съгласно параграф 1 не представлява установяване в Съюза.

(6) [...]

Член 16бб

Споделяне на информация с националните правоприлагащи органи

Националните правоприлагащи органи могат да поискат от въздушните превозвачи, посредниците и органите за управление на летища да предоставят документи и информация, които са от значение за целите на изпълнението на техните функции. Тези документи и информация се предоставят в срок от един месец от получаването на искането, освен ако не е посочено друго.

Член 16бв

Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните правоприлагащи органи

Когато е необходимо, националният правоприлагащ орган, до който пътникът е подал жалба в съответствие с член 16, параграф 2, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел съгласно посочената разпоредба, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.

Това задължение може да бъде изпълнено чрез препращане на пътника към интерактивния инструмент [списък на нотифицираните структури за APC], поддържан от Комисията съгласно член [20] от Директива № 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета**, или, когато е целесъобразно, към определените звена за контакт за APC, за които Комисията е уведомена съгласно член [24] от посочената директива.

Член 16бг

Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член [26, параграф 1 от Регламента относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания]. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета***.

2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

Когато комитетът не даде становище, Комисията не приема проекта на акт за изпълнение и се прилага член 5, параграф 4, трета алинея от Регламент (ЕС) № 182/2011.

-
- * Регламент (ЕС) 2022/2065 на Европейския парламент и на Съвета от 19 октомври 2022 г. относно единния пазар на цифрови услуги и за изменение на Директива 2000/31/ЕО (Акт за цифровите услуги) (ОВ L 277, 27.10.2022 г., стр. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за АРС за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“;

Член 2
Изменения на Регламент (ЕО) № 1107/2006

Регламент (ЕО) № 1107/2006 се изменя, както следва:

(0) в член 2 се добавя следното определение:

„М) „признато куче придружител“ означава куче, специално обучено да повишава независимостта и самостоятелността на лицата с увреждания, което е официално признато в съответствие с приложимите национални правила, когато съществуват такива правила“.

(1) В член 4, параграф 2 се добавят следните алинеи:

„Такова придружаващо лице се освобождава от заплащане на въздухоплавателна тарифа и, когато е възможно, се настанява безплатно до лицето с увреждания или до лицето с намалена подвижност. Въздушният превозвач информира по ясен начин лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност за оставащите разходи и за сумата, която трябва да бъде заплатена от придружаващото лице.

Въздушният превозвач, неговите представители или туроператорът позволяват на лицето с увреждания или на лицето с намалена подвижност да промени без заплащане името на придружаващото лице и до 48 часа преди определения по разписание час на заминаване.“;

(2) [...]

(3) Вмъкват се следните членове 14б—14в:

Член 14б

Споделяне на информация с националните правоприлагащи органи

Националните правоприлагащи органи могат да поискат от въздушните превозвачи и от органите за управление на летища да предоставят документи и информация, които са от значение за целите на изпълнението на техните функции. Тези документи и информация се предоставят в срок от един месец от получаването на искането, освен ако не е посочено друго.

**Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните
правоприлагащи органи**

Когато е необходимо, националният правоприлагащ орган, до който пътникът е подал жалба в съответствие с член 15, параграф 2, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел съгласно посочената разпоредба, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.

Това задължение може да бъде изпълнено чрез препращане на пътника към интерактивния инструмент [списък на нотифицираните структури за APC], поддържан от Комисията съгласно член [20] от Директива № 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета*, или, когато е целесъобразно, към определените звена за контакт за APC, за които Комисията е уведомена съгласно член [24] от посочената директива.

* Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за APC за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)“;

Член 3
Изменения на Регламент (ЕС) № 1177/2010

Регламент (ЕС) № 1177/2010 се изменя, както следва:

(0) В член 3 се добавя следното определение:

„v) „признато куче придружител“ означава куче, специално обучено да повишава независимостта и самостоятелността на лицата с увреждания, което е официално признато в съответствие с приложимите национални правила, когато съществуват такива правила“.

(1) член 16 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. В случай на отмяна на пътуването или закъснение при заминаването в рамките на пътническа услуга или круиз превозвачът или, когато е уместно, операторът на терминала уведомява пътниците, заминаващи от пристанищните терминали, или, ако е възможно, пътниците, заминаващи от пристанищата, относно създалата се ситуация и относно правата им на пътници съгласно настоящия регламент възможно най-бързо и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определения по разписание час на заминаване, като освен това им съобщава очакваното време на заминаване и на пристигане веднага щом получи тази информация.“;

б) добавя се следният параграф:

„4. Изискваната съгласно параграфи 1 и 2 информация се предоставя по електронен път на всички пътници в срока, определен в параграф 1, ако пътникът е дал своето съгласие за това и е предоставил необходимите данни за връзка на превозвача или, според случая, на оператора на терминала, при закупуване на билета.“;

(2) вмъква се следният член 19а:

„Член 19а

Подаване на искания за възстановяване на средства и обезщетение

0. Превозвачите информират по ясен начин пътниците за процеса на искане за възстановяване на средства или обезщетение съгласно съответно член 18 и член 19 от настоящия регламент.
- 0а. Пътниците имат право да подават своите искания за обезщетение или възстановяване на средства, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1, формуляра, предоставен от превозвача в съответствие с параграф 3, или по друг начин. Превозвачите не могат да отхвърлят искане на основание, че пътникът не е използвал общия формуляр, посочен в параграф 1, или формуляра, предоставен от превозвача в съответствие с параграф 3, или че е изпратил формуляра по начин, различен от електронните средства, посочени в параграф 3.

Пътниците имат право да подадат искането си най-малко на езика, на който е направена резервацията.

Ако искането не е достатъчно точно, превозвачите искат от пътника да поясни и допълни искането.

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на средства и обезщетение съгласно съответно член 18 и член 19. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Този акт за изпълнение се приема в съответствие с процедурата по разглеждане, посочена в член 28а, параграф 2 от настоящия регламент. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички официални езици на Съюза.
2. [...]

3. Превозвачите, когато е възможно и без ненужно забавяне, установяват и предават на пътниците формуляр за искания за възстановяване на средства и обезщетение съгласно съответно член 18 и член 19 или предоставят връзка, позволяваща пряк достъп до този формуляр или до общия формуляр, посочен в параграф 1.

Превозвачите предоставят на своя уебсайт данни, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат по електронен път искания за възстановяване на средства или обезщетение. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат възстановяване на средства или обезщетение, като например формуляра, посочен в първа алинея от настоящия параграф, налични на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат в достъпен формат избора и информацията, посочени в общия формуляр по параграф 1, и са налични най-малко на езика на резервацията.

4. [...]

(3) член 23 се изменя, както следва:

- а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато продават билети за услугите, попадащи в приложното поле на настоящия регламент, превозвачите, продавачите на билети, туристическите агенти и операторите на терминали, в рамките на съответните си области на компетентност, гарантират, че на пътниците се предоставя подходяща и разбираема информация относно техните права съгласно настоящия регламент. Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти, в рамките на съответните си области на компетентност, също така гарантират, че информацията относно правата на пътниците съгласно настоящия регламент е общодостъпна на борда на корабите, в пристанищата, когато е възможно, и в пристанищните терминали. Информацията се предоставя, доколкото е възможно, в достъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници. При предоставянето на тази информация се отделя специално внимание на потребностите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.“

б) параграф 3 се заменя със следното:

„3. Превозвачите, операторите на терминали и, когато е уместно, пристанищните власти информират пътниците по подходящ начин на борда на корабите, в пристанищата, ако е възможно, и в пристанищните терминали за данните за връзка с тях и за данните за връзка с органа по прилагане, определен от съответната държава членка в съответствие с член 25, параграф 1.“;

(4) Вмъква се следният член 23а:

„Член 23а

Средства за комуникация с пътниците

Информацията по членове 16, 22 и 23 се предоставя в най-подходящия формат, а когато това е технически възможно — по електронен път.

Когато информацията се предоставя чрез електронни средства за комуникация, превозвачите, операторите на терминали, пристанищните власти, туристическите агенти и продавачите на билети гарантират, че всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, може да се съхранява за бъдеща справка. Тежестта на доказване във връзка с въпросите дали и кога са предоставили необходимата информация на пътниците се носи от превозвачите, операторите на терминали, пристанищните власти, туристическите агенти и продавачите на билети. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефикасно.“;

(5) [...]

- (6) вмъкват се следните членове 25б и 25в:

Член 25б

Споделяне на информация с националните органи по прилагането

Националните органи по прилагането могат да поискат от превозвачите, операторите на терминали и пристанищните власти, когато е приложимо, да предоставят документи и информация, които са от значение за целите на изпълнението на техните функции. Тези документи и информация се предоставят в срок от един месец от получаването на искането, освен ако не е посочено друго.

Член 25в

Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните органи по прилагането

Когато е необходимо, националният орган по прилагането, до който пътникът е подал жалба в съответствие с член 25, параграф 3, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел съгласно посочената разпоредба, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.

Това задължение може да бъде изпълнено чрез препращане на пътника към интерактивния инструмент [списък на нотифицираните структури за APC], поддържан от Комисията съгласно член [20] от Директива № 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета*, или, когато е целесъобразно, към определените звена за контакт за APC, за които Комисията е уведомена съгласно член [24] от посочената директива.

* Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за APC за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)“;

- (7) [...]

(8) Вмъква се следният член 28а:

„Член 28а

Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 26, параграф 1 от Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета*⁺. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета**.
2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011.

Когато комитетът не даде становище, Комисията не приема проекта на акт за изпълнение и се прилага член 5, параграф 4, трета алинея от Регламент (ЕС) № 182/2011.

* Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета от ... относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (ОВ L,..., ELI: ...);

** Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“.

⁺ ОВ: моля въведете серийния номер на регламента, съдържащ се в документ 2023/0436 (COD), и добавете номера, датата и данните за публикацията в ОВ в съответната бележка под линия.

Член 4
Изменения на Регламент (ЕС) № 181/2011

Регламент (ЕС) № 181/2011 се изменя, както следва:

(0) в член 2 параграф 2 се заменя със следното:

„2. По отношение на посочените в параграф 1 от настоящия член превози, чието разстояние по разписание обаче е по-късо от 250 km, се прилагат член 4, параграф 2, член 9, член 10, параграф 1, член 16, параграф 1, буква б), член 16, параграф 2, член 17, параграфи 1 и 2, член 24, член 25, член 25а (доколкото се отнася до информацията, посочена в членове 24 и 25), членове 26–28 и членове 28б и 28в.“;

(0a) в член 3 се добавя следното определение:

„с) „признато куче придружител“ означава куче, специално обучено да повишава независимостта и самостоятелността на лицата с увреждания, което е официално признато в съответствие с приложимите национални правила, когато съществуват такива правила.“;

(1) вмъква се следният член 19а:

„Член 19а

Подаване на искания за възстановяване на цената на билета и обезщетение

0. Превозвачите ясно информират пътниците за процеса на искане на възстановяване на цената на билета и обезщетение съгласно член 19.

0a. Пътниците имат право да подават своите искания за възстановяване на цената на билета или обезщетение, като използват общия формуляр, посочен в параграф 1, формуляра, предоставен от превозвача в съответствие с параграф 3, или по друг начин. Превозвачите не могат да отхвърлят искане на основание, че пътникът не е използвал общия формуляр, посочен в параграф 1, или формуляра, предоставен от превозвача в съответствие с параграф 3, или че е изпратил формуляра по начин, различен от електронните средства, посочени в параграф 3.

Пътниците имат право да подадат искането си най-малко на езика, на който е направена резервацията.

Ако искането не е достатъчно точно, превозвачът иска от пътника да поясни и допълни искането.

1. Комисията приема акт за изпълнение за установяване на общ формуляр за искания за възстановяване на цената на билета и обезщетение съгласно член 19. Този общ формуляр се установява в достъпен формат за лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Посоченият акт за изпълнение се приема съгласно процедурата по разглеждане, посочена в член 31а, параграф 2. Комисията предоставя на своя уебсайт общия формуляр на всички официални езици на Съюза.
2. [...]
3. Превозвачите, когато е възможно и без ненужно забавяне, установяват и предават на пътниците формуляр за искания за възстановяване на цената на билета и обезщетение съгласно член 19 или предоставят връзка, позволяваща пряк достъп до този формуляр или до общия формуляр, посочен в параграф 1 от настоящия член.

Превозвачите предоставят на своя уебсайт данни, като например адрес на електронна поща, на който може да се изпращат по електронен път искания за възстановяване на цената на билета или обезщетение. Това изискване не се прилага, когато съществуват други електронни средства за комуникация, позволяващи на пътниците да поискат възстановяване на цената на билета или обезщетение, като например формуляра, посочен в първа алинея от настоящия параграф, налични на уебсайт или мобилни приложения, при условие че тези средства предлагат в достъпен формат избора и информацията, посочени в общия формуляр по параграф 1, и са налични най-малко на езика на резервацията.

4. [...]“;

(2) член 20 се изменя, както следва:

а) параграф 1 се заменя със следното:

„1. В случай на отмяна или закъснение при заминаването в рамките на редовен превоз превозвачът или, когато е уместно, управителят на автогарата, уведомява заминаващите от автогарите пътници за създалата се ситуация и за правата им на пътници съгласно настоящия регламент възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определеното по разписание време на заминаване, като освен това им съобщава очакваното време на заминаване веднага щом тази информация бъде налична.“;

б) параграф 4 се заменя със следното:

„4. Изискваната съгласно параграфи 1 и 2 информация се предоставя и по електронен път на всички пътници, включително заминаващите от автобусни спирки, в срока, предвиден в параграф 1, ако пътникът е дал своето съгласие за това и е предоставил необходимите данни за връзка на превозвача или, според случая, на управителя на автогарата, при закупуване на билета.“;

(3) заглавието на глава V се заменя със следното:

„Глава V

Общи правила, качество на услугата и жалби“;

(4) Член 24 се заменя със следното:

„Член 24

Право на информация за пътуването

Превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните си области на компетентност, предоставят на пътниците подходяща информация по време на цялото пътуване в общодостъпна форма и на същите езици, на които обичайно се предоставя информация на всички пътници.“;

(5) в член 25 параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато продават билети за автобусни превози, превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните си области на компетентност, гарантират, че на пътниците се предоставя следното:

- а) подходяща и разбираема информация относно техните права и задължения съгласно настоящия регламент;
- б) данни за връзка с превозвачите или, когато е целесъобразно, с управителите на автогари;
- в) данни за връзка с органа или органите по прилагането, определени от държавата членка съгласно член 28, параграф 1.

Информацията, посочена в първа алинея, се предоставя и по електронен път, ако това е осъществимо, на автогарите и, когато е приложимо, в интернет. По искане на лице с увреждане или на лице с намалена подвижност тази информация се предоставя в достъпна форма, когато е осъществимо.“;

(6) Вмъква се следният член 25а:

„Член 25а

Средства за комуникация с пътниците

Информацията по членове 20 и 24 и член 25, параграф 1, според случая, се предоставя в най-подходящия формат, а когато това е технически възможно — по електронен път.

Когато информацията се предоставя чрез електронни средства за комуникация, превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети и туристическите агенти гарантират, че всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, може да се съхранява за бъдеща справка. Тежестта на доказване във връзка с въпросите дали и кога са предоставили необходимата информация на пътниците се носи от превозвачите, управителите на автогари, продавачите на билети и туристическите агенти. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефикасно.“;

(7) [...]

(8) въмъкват се следните членове 28б и 28в:

Член 28б

Споделяне на информация с националните органи по прилагането

Националните органи по прилагането могат да поискат от превозвачите и управителите на автогари да предоставят документи и информация, които са от значение за целите на изпълнението на техните функции. Тези документи и информация се предоставят в срок от един месец от получаването на искането, освен ако не е посочено друго.

Член 28в

Информация за алтернативно уреждане на спорове от националните органи по прилагането

Когато е необходимо, националният орган по прилагането, до който пътникът е подал жалба в съответствие с член 28, параграф 3, или всеки друг орган, определен от държава членка за тази цел съгласно посочената разпоредба, информира жалбоподателя за неговото право да се обърне към органи за алтернативно уреждане на спорове, за да потърси индивидуална правна защита.

Това задължение може да бъде изпълнено чрез препращане на пътника към интерактивния инструмент [списък на нотифицираните структури за APC], поддържан от Комисията съгласно член [20] от Директива № 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета*, или, когато е целесъобразно, към определените звена за контакт за APC, за които Комисията е уведомена съгласно член [24] от посочената директива.

* Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. за алтернативно решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (Директива за APC за потребители) (ОВ L 165, 18.6.2013 г., стр. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>)“;

(9) [...]

(10) вмъква се следният член 31a:

„Член 31a

Процедура на комитет

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 26, параграф 1 от Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета*⁺. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.
2. При позоваване на настоящия параграф се прилага член 5 от Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета**.

Когато комитетът не даде становище, Комисията не приема проекта на акт за изпълнение и се прилага член 5, параграф 4, трета алинея от Регламент (ЕС) № 182/2011.

* Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета от ... относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (ОВ L, ..., ELI: ...);

** Регламент (ЕС) № 182/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. за установяване на общите правила и принципи относно реда и условията за контрол от страна на държавите членки върху упражняването на изпълнителните правомощия от страна на Комисията (ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 13, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“.

⁺ ОВ: моля въведете серийния номер на регламента, съдържащ се в документ 2023/0436 (COD), и добавете номера, датата и данните за публикацията в ОВ в съответната бележка под линия.

Член 5
Изменения на Регламент (ЕС) 2021/782

Регламент (ЕС) 2021/782 се изменя, както следва:

(0) в член 3 се добавя следното определение:

(23) „признато куче придружител“ означава куче, специално обучено да повишава независимостта и самостоятелността на лицата с увреждания, което е официално признато в съответствие с приложимите национални правила, когато съществуват такива правила.“;

(0a) Член 20, параграф 2, буква б) се заменя със следното:

„б) хотел или друг вид настаняване, както и транспорт между гарата и мястото на настаняване, в случаите, при които се налага престой от една или повече нощи или се налага допълнителен престой, където и когато това е физически възможно. Когато такъв престой стане необходим поради обстоятелствата, посочени в член 19, параграф 10, железопътното предприятие може да ограничи продължителността на настаняването до максимум три нощувки. Когато е възможно, се вземат предвид изискванията за достъп на лица с увреждания и на лица с намалена подвижност, както и нуждите на признатите кучета придружители;“;

(0б) Член 20, параграф 5 се заменя със следното:

„5. При прилагането на параграфи 1–4 експлоатиращото железопътно предприятие обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, както и на нуждите на техните придружители и на признатите кучета придружители.“

(0в) Член 23, параграф 1, буква в) се заменя със следното:

„в) те могат да бъдат придружавани от признато куче придружител съгласно съответното национално право;“

(0г) член 25 се изменя, както следва:

а) заглавието се заменя със следното:

„Член 25

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

б) параграф 1 се заменя със следното:

„1. Когато железопътни предприятия и управители на гари причинят загубата или повредата на оборудване за придвижване, включително инвалидни колички, и помощни средства или причинят загубата или нараняването на признати кучета придружители, използвани от лица с увреждания и лица с намалена подвижност, те носят отговорност за въпросната загуба, повреда или нараняване и дължат обезщетение за тях без неоправдано забавяне. Посоченото обезщетение включва:

- а) разходите за замяната или ремонта на загубеното или повредено оборудване за придвижване или загубените и повредени помощни средства;
- б) разходите за замяна или за лечение на нараняването на признато куче придружител, което е било загубено или наранено; и
- в) разумните разходи за временно ползване на заместващо оборудване за придвижване, заместващи помощни средства или признати кучета придружители, когато това заместване не е предоставено от железопътното предприятие или от управителя на гара в съответствие с параграф 2.“;

- (1) вмъква се следният член 30а:

„Член 30а

Средства за комуникация с пътниците

Когато информацията по настоящия регламент се предоставя на пътниците чрез електронни средства за комуникация, железопътните предприятия, управителите на гари и продавачите на билети гарантират, че всяка писмена кореспонденция, включително датата и часа на тази кореспонденция, може да се съхранява за бъдеща справка. Тежестта на доказване във връзка с въпросите дали и кога те са предоставили необходимата информация на пътниците се носи от железопътните предприятия, управителите на гари и продавачите на билети. Всички средства за комуникация дават възможност на пътника да се свърже с тях бързо и да комуникира ефективно.“;

- (4) член 38 се изменя, както следва:

- а) параграф 1 се заменя със следното:

1. Комисията се подпомага от комитета, посочен в член 26, параграф 1 от Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета*⁺. Този комитет е комитет по смисъла на Регламент (ЕС) № 182/2011.

* Регламент (ЕС) .../... на Европейския парламент и на Съвета от ... относно правата на пътниците в контекста на мултимодалните пътувания (ОВ L,..., ELI: ...).“;

⁺ ОВ: моля въведете серийния номер на регламента, съдържащ се в документ 2023/0436 (COD), и добавете номера, датата и данните за публикацията в ОВ в съответната бележка под линия.

б) в параграф 2 се добавя следната втора алинея:

„Когато комитетът не даде становище, Комисията не приема проекта на акт за изпълнение и се прилага член 5, параграф 4, трета алинея от Регламент (ЕС) № 182/2011.“

Член 7

Влизане в сила и прилагане

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

Той се прилага от ... [2 години след датата на влизане в сила на настоящия регламент].

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

Съставено в Брюксел на [...] година.

За Европейския парламент

Председател

За Съвета

Председател
