

Brusel 29. listopadu 2024
(OR. en)

16123/24

Interinstitucionální spis:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

POZNÁMKA

Odesílatel:	Generální sekretariát Rady
Příjemce:	Rada
Č. předchozího dokumentu:	15760/24 + COR1
Č. dok. Komise:	16284/23 + ADD1
Předmět:	Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii – obecný přístup

I. ÚVOD

1. Dne 29. listopadu 2023 předložila Komise Radě a Evropskému parlamentu návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/20, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii. Návrh byl spolu s návrhem nařízení Evropského parlamentu a Rady o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami předložen jako součást balíčku, který má řešit nedostatky ve stávajícím regulačním rámci pro práva cestujících.

2. Cílem návrhu je řešit nedostatky v provádění a prosazování práv cestujících prostřednictvím:

- zajištění účinného a účelného prosazování ve všech členských státech a ve všech druhích dopravy prostřednictvím účinnějších nástrojů pro kontrolu dodržování práv cestujících ze strany provozovatelů;
- zajištění účinnějšího vyřizování stížností cestujících bez ohledu na druh dopravy;
- regulace práva na náhradu plné ceny letenky v případě letenek rezervovaných prostřednictvím zprostředkovatele, pokud se let neuskuteční podle plánu.

Návrh nezavádí žádná nová práva cestujících jako taková. Jeho cílem je zajistit rovnováhu mezi ochranou cestujících a povinnostmi dopravců a provozovatelů infrastruktury.

3. Tento návrh nařízení se zakládá na čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie.

II. ČINNOST V RÁMCI JINÝCH ORGÁNŮ A INSTITUCÍ

4. V Evropském parlamentu má v souvislosti s návrhem hlavní odpovědnost Výbor pro dopravu a cestovní ruch (TRAN). Zpravodajem byl jmenován pan Matteo Ricci (S&D, IT). Návrh čeká na rozhodnutí výboru.

5. Evropský hospodářský a sociální výbor vydal stanovisko dne 30. března 2024¹. Výbor regionů se rozhodl stanovisko k návrhu nezaujmout.

¹ Úř. věst. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

III. ČINNOST V RÁMCI RADY A JEJÍCH PŘÍPRAVNÝCH ORGÁNŮ

6. Oba návrhy, návrh o prosazování i o multimodálních cestách, byly dne 12. ledna 2024 předloženy Pracovní skupině pro dopravu – intermodální otázky a sítě. Za belgického předsednictví se dne 19. dubna 2024 uskutečnilo předběžné posouzení návrhu o prosazování po jednotlivých člancích. Legislativní znění bylo poté projednáno v období od 19. července do 12. listopadu 2024 během maďarského předsednictví.
7. Delegace návrh i záměr Komise zlepšit prosazování práv cestujících v různých druzích dopravy uvítaly. Měly na paměti i nízkou dodatečnou administrativní zátěž jak pro vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, tak pro provozovatele, zejména malé a střední podniky.
8. Byla rovněž vznesena nevyřešená otázka návrhu Komise z roku 2013 na změnu nařízení o právech cestujících v letecké dopravě², o níž Rada povede politickou rozpravu dne 5. prosince 2024, přičemž některé delegace se domnívají, že určité navrhované změny v návrhu nařízení (ES) č. 261/2004 o prosazování by lépe zapadaly do jednání o návrhu z roku 2013.
9. V návrhu Komise bylo navrženo několik změn, jejichž cílem je na jedné straně vyjasnit ustanovení a na straně druhé snížit administrativní zátěž. Předsednictví rovněž usilovalo o to, aby byla zachována soudržnost mezi tímto návrhem a návrhem o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami.

² Návrh NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY o změně nařízení (ES) č. 261/2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů, a nařízení (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce při letecké dopravě cestujících a jejich zavazadel. COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD).

10. V celém textu lze hlavní změny původního návrhu Komise shrnout takto:

- a) Do všech odvětvových nařízení byla doplněna definice „**uznaného asistenčního psa**“, aby se vyjasnil pojem asistenčních psů, který dosud nebyl v právních předpisech Unie definován. Toto vyjasnění by mělo zvýšit právní jistotu cestujících, zejména těch nejzranitelnějších – osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.
- b) V případě **jednotného formuláře pro žádosti o náhradu a odškodnění** se v kompromisním znění navrhuje vyjasnit a zjednodušit postup pro podávání žádostí o náhradu a odškodnění. Zjednodušil se jazykový režim pro podávání formulářů s cílem snížit administrativní zátěž dopravců a zprostředkovatelů na jedné straně a usnadnit postup pro cestující na straně druhé.
- c) Pokud jde o **normy kvality služeb**, několik delegací by chtělo nejprve posoudit provádění stávajících požadavků stanovených v nařízení (EU) 2021/782 a až poté je rozšířit na další odvětví.
- d) Delegace souhlasily s tím, že je důležité zajistit účinné prosazování práv cestujících v Unii. Aby se zabránilo nadměrné administrativní zátěži vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování a zachovala se jejich nezávislost, byla vypuštěna ustanovení o **přístupu ke sledování dodržování práv cestujících založeném na posouzení rizik** a o **spolupráci mezi členskými státy a Komisí**.

11. Konkrétně v případě práv cestujících v letecké dopravě byly zavedeny tyto změny:

- a) Bylo vyjasněno **zpracovávání osobních údajů**, aby byly splněny právní požadavky.

- b) Byla vyjasněna **náhrada plné ceny letenky** rezervované prostřednictvím zprostředkovatele, aby lépe odrážela judikaturu, konkrétně pokud jde o zprostředkovatelské poplatky.
- c) **Zprostředkovatelé ze třetích zemí** budou mít povinnost určit právního zástupce, aby se vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování usnadnilo sledování toho, zda zprostředkovatelé dodržují povinnosti podle nařízení (ES) č. 261/2004. Podobná ustanovení byla již dříve zahrnuta do nařízení o digitálních službách³, tento pojem se používá rovněž v souvislosti s nařízením (EU) 2019/1020⁴.
- d) V neposlední řadě byly v souvislosti s **postupem projednávání ve výboru** provedeny dvě technické úpravy: do nařízení (ES) č. 261/2004 byl doplněn nový článek, neboť nebyl zahrnut do původního návrhu Komise⁵, zatímco z nařízení (ES) č. 1107/2006 byl příslušný článek vypuštěn vzhledem k tomu, že v uvedeném nařízení nejsou stanoveny žádné prováděcí akty.
12. Na posledním zasedání pracovní skupiny delegace uvítaly dosažený pokrok a velká většina z nich byla toho názoru, že by obecný přístup mohl být připraven v prosinci.
13. V návaznosti na další změny kompromisního znění po uvedeném zasedání Výbor stálých zástupců znění dne 27. listopadu 2024 v rámci přípravy zasedání Rady potvrdil. Celkově znění získalo podporu převážné většiny delegací.

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (Úř. věst. L 277, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1020 ze dne 20. června 2019 o dozoru nad trhem a souladu výrobků s předpisy a o změně směrnice 2004/42/ES a nařízení (ES) č. 765/2008 a (EU) č. 305/2011 (Úř. věst. L 169, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Článek o postupu projednávání ve výboru je součástí návrhu Komise uvedeného v bodě 7 této poznámky.

IV. ZÁVĚR

14. S ohledem na výše uvedené skutečnosti se Rada pro dopravu, telekomunikace a energetiku vyzývá, aby se na zasedání dne 5. prosince 2024 dohodla na obecném přístupu ke kompromisnímu znění uvedenému v příloze této poznámky.
-

2023/0437(COD)

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY,

kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru⁶,

po konzultaci s Výborem regionů,

v souladu s řádným legislativním postupem,

⁶ Úř. věst. C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Měla by být provedena řada změn nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004⁷, (ES) č. 1107/2006⁸, (EU) č. 1177/2010⁹, (EU) č. 181/2011¹⁰ a (EU) 2021/782¹¹ s cílem zajistit účinnou ochranu práv cestujících v Unii při cestování leteckou, železniční, námořní a vnitrozemskou vodní dopravou a autobusovou a autokarovou dopravou a zohledněno přijetí nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU).../...¹²⁺.
- (2) Účinná práva cestujících by měla podpořit zvýšení počtu cestujících ve veřejné dopravě, což je cíl stanovený ve Strategii pro udržitelnou a inteligentní mobilitu – nasměrování evropské dopravy do budoucnosti, která byla přijata ve sdělení Komise dne 9. prosince 2020.

⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../... ze dne ... o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami (Úř. věst. L,..., ELI: ...).

⁺ Úř. věst.: vložte prosím číslo nařízení uvedeného v dokumentu 2023/0436 (COD) a do příslušné poznámky pod čarou číslo, datum a odkaz na vyhlášení v Úředním věstníku.

- (3) V návaznosti na komplexní hodnocení nařízení (ES) č. 1107/2006, nařízení (EU) č. 1177/2010 a nařízení (EU) č. 181/2011, která proběhla v letech 2019 až 2020, dospěla Komise k závěru, že účinnost právních předpisů Unie o právech cestujících je ohrožena nedostatečným povědomím cestujících o jejich právech a o stávajících ustanoveních o výkonu těchto práv. Tato hodnocení rovněž dospěla k závěru, že cestující, včetně osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, svých práv plně nevyužívají, a to jednak kvůli nedostatkům při jejich uplatňování ze strany dopravců, řídicích orgánů letišť, provozovatelů stanic, provozovatelů přístavních terminálů, provozovatelů autobusových terminálů a zprostředkovatelů, jednak kvůli nedostatkům při jejich prosazování ze strany vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování.
- (4) Je třeba zjednodušit, sladit a harmonizovat pravidla nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010 a (EU) č. 181/2011, zejména pokud jde o pravidla týkající se informování cestujících o jejich právech před cestou a během cesty, prosazování práv cestujících a vyřizování stížností cestujících. Stávající pravidla v těchto nařízeních by měla být změněna tak, aby v oblasti letecké dopravy, autobusové a autokarové dopravy, námořní a vnitrozemské vodní dopravy doplňovala pravidla nařízení (EU) 2021/782, která v odvětví železniční dopravy upravují postup pro podávání žádostí o náhradu nebo odškodnění, povinnost dopravců sdílet informace s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a povinnost vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování informovat cestující o alternativním řešení sporů.

- (5) Pokud jde o letenky rezervované přes zprostředkovatele, je v současné době postup náhrady nejasný, a měl by proto být vyjasněn. Zprostředkovatelé jsou do postupu náhrady zapojeni dvěma různými způsoby: buď předali platební údaje cestujícího (údaje o kreditní kartě) přímo dopravci („propojující“ zprostředkovatel), a letecký dopravce původní platbu stornuje tak, že je platba vrácena přímo na účet cestujícího. Nebo zprostředkovatel uhradil platbu leteckému dopravci z vlastního účtu (zprostředkovatel vystupující jako obchodník odpovědný za transakci (*merchant of record*)), a když letecký dopravce platbu stornuje, je náhrada platby zaslána na účet zprostředkovatele. Zprostředkovatel poté převede konečnou platbu náhrady cestujícímu. Cestující často nevědí, jaký postup náhrady zprostředkovatel zvolí. Zprostředkovatel by měl cestujícího o postupu náhrady informovat při rezervaci. Letecký dopravce by měl za tímto účelem veřejně uvést, zda při zpracování náhrad spolupracuje se zprostředkovateli, a pokud ano, s jakými; za splnění této povinnosti by měl být rovněž považován negativní seznam zprostředkovatelů, s nimiž se letecký dopravce rozhodne nespolupracovat.
- (6) Zpracování platby náhrady prostřednictvím zprostředkovatele, který provedl platbu leteckému dopravci ze svého účtu (zprostředkovatel vystupující jako obchodník odpovědný za transakci (*merchant of record*)), je v odvětví letecké dopravy rozšířenou praxí. Leteckému dopravci by proto tato možnost měla být poskytnuta.
- (7) V souladu s čl. 8 odst. 1 písm. a) nařízení č. 261/2004, pokud má cestující právo na náhradu, musí být tato náhrada provedena do sedmi dní. Pokud letecký dopravce zpracovává náhrady prostřednictvím zprostředkovatele typu „*merchant of record*“, měla by být lhůta pro platbu cestujícímu prodloužena nejvýše na čtrnáct dní, aby se zohlednily dva kroky v postupu náhrady, přičemž letecký dopravce musí vrátit platbu zprostředkovateli, který následně proplatí náhradu cestujícímu. Pokud však náhrada cestujícímu není proplacena nejpozději do čtrnácti dnů, měl by mít nárok na její vrácení přímo od provozujícího leteckého dopravce.

- (8) Uplatňování nařízení (ES) č. 261/2004 na rezervaci letenek prostřednictvím zprostředkovatele by zahrnovalo zpracování osobních údajů, včetně kontaktních údajů cestujících, zejména s cílem poskytnout cestujícím informace, reagovat na žádosti o poskytnutí péče, o proplacení výdajů, o přesměrování a náhradu škody a vyřizovat stížnosti cestujících. Zpracování osobních údajů podle uvedeného nařízení by mělo být prováděno v souladu s právními předpisy Unie o ochraně osobních údajů, zejména s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679¹³, a to pro účely a po dobu trvání stanovené v uvedeném nařízení. Letečtí dopravci a zprostředkovatelé by měli mít možnost uchovávat kontaktní údaje cestujících shromážděné za účelem splnění jejich povinnosti, pokud jde o cestovní informace cestujících, po dobu nejvýše 72 hodin po ukončení přepravní smlouvy. V případě narušení cesty nebo zrušení letu, které by následně mohly vést zejména k žádostem o proplacení výdajů nebo náhradu škody a ke stížnostem, může být zapotřebí delší doba uchovávání, aby letečtí dopravci a zprostředkovatelé mohli plnit své povinnosti podle nařízení (ES) č. 261/2004, pokud jde o poskytování péče, proplacení výdajů, přesměrování a náhradu škody, jakož i vyřizování stížností. Veškeré zpracování osobních údajů cestujících, včetně uchovávání těchto údajů leteckými dopravci a zprostředkovateli pro jiné účely, než pro které byly osobní údaje podle uvedeného nařízení původně shromážděny, by mělo být prováděno v souladu s čl. 6 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679.

¹³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Letečtí dopravci a zprostředkovatelé mohou v souladu s nařízením (EU) 2016/679 používat osobní údaje cestujících nebo tyto údaje uchovávat po dobu delší, než je doba uchovávání stanovená v tomto nařízení, a pro takové jiné účely, pokud je takové zpracování založeno na právu jiného členského státu nebo Unie. Může se jednat o zpracování pro účely řešení sporů, včetně soudních řízení, týkajících se provádění uvedeného nařízení. Nařízením (ES) č. 261/2004 navíc není dotčeno zpracování osobních údajů na základě práva Unie nebo členského státu, které v demokratické společnosti představuje nezbytné a přiměřené opatření k zajištění cílů uvedených v čl. 23 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679. Zejména není dotčeno zpracování osobních údajů podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/681¹⁴, nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005¹⁵ nebo podle vnitrostátního práva v souladu s čl. 6 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679 nebo použitelného práva Unie v oblasti bezpečnosti a ochrany letectví před protiprávními činy. Je rovněž třeba poznamenat, že povinností informovat cestující o jejich právech není dotčena povinnost správce poskytovat subjektu údajů informace podle článků 12, 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/681 ze dne 27. dubna 2016 o používání údajů jmenné evidence cestujících (PNR) pro prevenci, odhalování, vyšetřování a stíhání teroristických trestných činů a závažné trestné činnosti (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2111/2005 ze dne 14. prosince 2005 o vytvoření seznamu Společenství uvádějícího letecké dopravce, kteří podléhají zákazu provozování letecké dopravy ve Společenství, o informování cestujících v letecké dopravě o totožnosti provozujícího leteckého dopravce a o zrušení článku 9 směrnice 2004/36/ES (Úř. věst. L 344, 27.12.2005, s. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Informace poskytované cestujícím o jejich právech před cestou a během ní by měly vést k jejich lepší informovanosti. Tyto informace by měly být stručné a snadno, viditelně a přímo přístupné. Měly by být poskytovány jasně a srozumitelně a pokud možno elektronickými prostředky.
- (12) Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování by měly vzájemně spolupracovat za účelem zajištění harmonizovaného výkladu a uplatňování dotčených nařízení. Pravidelný tok informací od dopravců, provozovatelů terminálů a zprostředkovatelů k vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování o všech aspektech souvisejících s uplatňováním dotčených nařízení by měl vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování umožnit lépe plnit jejich kontrolní úlohu. Poskytováním dokumentů a informací vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování ze strany provozovatelů není dotčeno právo nevypovídat a případně nevypovídat ve svůj neprospěch. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování by se měly ve vhodných případech snažit nepožadovat po provozovatelích, aby poskytovali tytéž dokumenty a informace několikrát.
- (13) [...]“;
- (14) [...]“;
- (15) Postupy náhrady a odškodnění by měly být nediskriminační a snadno dostupné. Aby bylo pro cestující snazší žádat o náhradu nebo odškodnění v souladu s dotčenými nařízeními, měly by být pro tyto žádosti zavedeny formuláře platné v celé Unii. Cestující by měli mít možnost podat žádost prostřednictvím tohoto formuláře. Podávání žádostí o náhradu a odškodnění elektronickými prostředky se stalo rozšířenou praxí, nicméně cestující by měl mít dostatek příležitostí podat žádost i jinými způsoby, aby byly jeho záležitosti efektivně vyřízeny prostřednictvím jiných kanálů než elektronického kanálu, například telefonicky nebo poštou.

- (16) Cestující, kteří se domáhají individuální nápravy, by měli být informováni o možnosti stěžovat si na údajné porušení dotčených nařízení u subjektů pro alternativní řešení sporů. K tomu jsou nejlépe uzpůsobeny vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování.
- (17) Za určitých okolností musí být osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázeny jinou osobou, která je schopna poskytnout pomoc vyžadovanou platnými bezpečnostními požadavky stanovenými mezinárodním právem, právem Unie či vnitrostátním právem nebo příslušnými orgány. I když vzhledem ke specifickým letecké dopravy, zejména k uplatňování letištních tax a poplatků, by bylo složité dosáhnout úplného souladu se stávajícími právy v železniční, autobusové a autokarové a vodní dopravě, kde doprovázející osoba cestuje bezplatně, pokud tento požadavek ukládá letecký dopravce, měly by být náklady na dopravu této doprovázející osoby v letecké dopravě omezeny na minimum. Pokud letecký dopravce, jeho zástupce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy požaduje, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace byla doprovázena, měl by letecký dopravce doprovázející osobě uhradit alespoň letecký tarif. Letecký dopravce by měl mít možnost požádat doprovázející osobu, aby uhradila letištní poplatky a jiné povinné poplatky přímo spojené s cestou takové osoby, které nevybírám letecký dopravce. Pokud jsou navíc informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace poskytovány v přístupných formátech, měly by být poskytovány v souladu s platnými právními předpisy, včetně požadavků na přístupnost stanovených v příloze I směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882¹⁶.

¹⁶ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Jelikož cílů tohoto nařízení, totiž zajištění účinného prosazování práv cestujících v letecké, železniční, autobusové a autokarové a vodní dopravě, nemůže být dosaženo uspokojivě členskými státy, ale spíše jich z důvodu potřeby stejných pravidel v rámci jednotného trhu může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné k dosažení těchto cílů.
- (19) Za účelem zajištění jednotných podmínek pro provádění tohoto nařízení by měly být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci. Tyto pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011¹⁷. Pro přijetí jednotných formulářů pro žádosti o náhradu a odškodnění by měl být použit přezkumný postup.
- (20) Toto nařízení respektuje základní práva a dodržuje zásady uznávané v Listině základních práv Evropské unie, zejména články 21, 26, 38 a 47 týkající se zákazu jakékoli formy diskriminace, začlenění osob se zdravotním postižením, zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a práva na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces.

¹⁷ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725¹⁸ byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne 24. ledna 2024,

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

¹⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 ze dne 23. října 2018 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů orgány, institucemi a jinými subjekty Unie a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení nařízení (ES) č. 45/2001 a rozhodnutí č. 1247/2002/ES (Úř. věst. L 295, 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Článek 1
Změny nařízení (ES) č. 261/2004

Nařízení (ES) č. 261/2004 se mění takto:

1) v článku 2 se doplňují tyto nové definice, které znějí:

- „ca) „řídícím orgánem letiště“ orgán ve smyslu čl. 2 písm. f) nařízení (ES) č. 1107/2006;
- fa) „plnou cenou letenky“ konečná cena, která má být zaplacená na konci rezervačního procesu a která zahrnuje letecký tarif a veškeré příslušné daně, poplatky, přírázky a poplatky zaplacené za všechny volitelné i nevolitelné služby zahrnuté do letenky, s výjimkou zprostředkovatelských poplatků, bez ohledu na to, zda byly tyto příplatky a poplatky zaplacený společně s cenou za dopravní službu nebo samostatně později;
- fb) „zprostředkovatelským poplatkem“ jakýkoli rozdíl mezi částkou zaplacenou cestujícím a částkou, kterou letecký dopravce obdržel za tutéž službu a kterou vybírá zprostředkovatel;
- z) „zprostředkovatelem“ fyzická nebo právnická osoba jiná než dopravce, která v rámci své živnosti, podnikání nebo povolání jedná jménem dopravce nebo cestujícího za účelem uzavření přepravní smlouvy;
- za) „uznaným asistenčním psem“ pes, který je speciálně vycvičen ke zvýšení nezávislosti a sebeurčení osob se zdravotním postižením a který je úředně uznán v souladu s platnými vnitrostátními pravidly, pokud taková pravidla existují.“;

- 2) vkládá se nový článek 8a, který zní:

„Článek 8a

Proplacení výdajů, pokud byla letenka rezervována prostřednictvím zprostředkovatele

- „1. Pokud cestující zarezervoval letenku prostřednictvím zprostředkovatele, může provozující letecký dopravce provést náhradu nákladů uvedenou v čl. 8 odst. 1 písm. a) prostřednictvím tohoto zprostředkovatele. V takovém případě zprostředkovatel cestujícímu proplatí výdaje v souladu s odstavci 3 a 5 tohoto článku.

Letečtí dopravci jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem veřejně oznámí, zda souhlasí se zpracováním proplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatelů a na které zprostředkovatele se souhlas vztahuje.

V případě, že zprostředkovatel není do postupu náhrady nákladů zapojen, použije se čl. 8 odst. 1 písm. a).

2. Zprostředkovatel informuje cestujícího o postupu proplacení výdajů podle tohoto článku jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem v době rezervace a na potvrzení o rezervaci.
3. Proplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatele je pro cestující bezplatné. Proplacení výdajů se nesnižuje o finanční náklady transakce související s tímto proplacením, jako jsou poplatky, náklady na telefonní hovory a poštovné.
4. [...]
5. V případě proplacení výdajů prostřednictvím zprostředkovatelů, kteří leteckému dopravci zaplatili za letenky z vlastních prostředků, platí tato pravidla:
 - a) letecký dopravce vrátí zprostředkovateli částku, kterou za letenku od zprostředkovatele obdržel, do sedmi dnů ode dne, kdy letecký dopravce obdržel od cestujícího informaci o zvolené náhradě v souladu s čl. 8 odst. 1 písm. a) první odrážkou.

Zprostředkovatel cestujícím nejpozději do sedmi dnů nahradí plnou cenu letenky a zprostředkovatelské poplatky proplácené v souladu s čl. 14 odst. 5, a to prostřednictvím původního způsobu platby, který byl použit cestujícím nebo jeho jménem při rezervaci dopravní služby, a informuje o tom cestujícího a leteckého dopravce. Pokud tento způsob platby již není k dispozici, spojí se zprostředkovatel s cestujícím, aby platební údaje získal.

- b) pokud cestující náhradu neobdrží do čtrnácti dnů ode dne, kdy si zvolil způsob náhrady v souladu s čl. 8 odst. 1 písm. a) první odrážkou, kontaktuje letecký dopravce cestujícího nejpozději v den následující po uplynutí čtrnáctidenní lhůty za účelem získání platebních údajů potřebných pro proplacení. Po obdržení těchto platebních údajů letecký dopravce nahradí cestujícím plnou cenu letenky a zprostředkovatelské poplatky proplácené v souladu s čl. 14 odst. 5 za předpokladu, že tyto poplatky nebyly účtovány bez vědomí leteckého dopravce. Letecký dopravce do 14 dnů proplatí cestujícím výdaje a informuje o tom cestujícího a zprostředkovatele.

6. Tento článek se nevztahuje na letenky rezervované jako součást souborných služeb ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302*.

* Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).“;

2a) v článku 11 se odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Provozující letecký dopravce dá při přepravě přednost osobám s omezenou pohyblivostí a všem osobám nebo uznaným asistenčním psům doprovázejícím osoby s omezenou pohyblivostí, stejně jako dětem bez doprovodu.“;

2b) článek 14 se mění takto:

a) nadpis se nahrazuje tímto:

„Článek 14

Povinnosti v oblasti informování cestujících“;

b) doplňují se nové odstavce, které znějí:

„4. Je-li to technicky možné, informace pro cestující a korespondence s nimi podle tohoto nařízení se zajišťují elektronickými prostředky. Pokud jsou informace poskytovány těmito prostředky, zajistí letečtí dopravci a zprostředkovatelé, že bude možné uchovat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, pro budoucí potřebu. Důkazní břemeno ohledně otázek, zda a kdy cestujícím poskytnou nezbytné informace, nesou letečtí dopravci a zprostředkovatelé. Veškeré komunikační prostředky cestujícím umožňují rychlý kontakt a účinnou komunikaci s leteckými dopravci a zprostředkovateli.

5. Při nabízení letenek informují zprostředkovatelé cestující o uplatňovaných zprostředkovatelských poplatcích a o výši poplatků, které mohou být proplaceny podle článků 8 a 8a.

6. Odstavce 4 a 5 tohoto článku se nevztahují na letenky rezervované jako součást souborných služeb ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302.“;

3) vkládá se nový článek 14a, který zní:

„Článek 14a

Předávání informací zprostředkovatelem

1. [...]
2. Pokud cestující nezíská letenku přímo od leteckého dopravce, nýbrž prostřednictvím zprostředkovatele, poskytne tento zprostředkovatel leteckému dopravci kontaktní údaje cestujícího a údaje o rezervaci. Letecký dopravce může tyto kontaktní údaje použít pouze v rozsahu nezbytném pro splnění svých povinností v oblasti informování, poskytování péče, proplacení výdajů, přesměrování a náhrady škody a v rozsahu nezbytném pro vyřizování stížností.
3. Pro účely plnění svých povinností týkajících se práva cestujícího na informace mohou letecký dopravce a zprostředkovatel uchovávat tyto údaje po dobu nejvýše 72 hodin po ukončení přepravní smlouvy.

Pro účely plnění svých povinností týkajících se poskytování péče, přesměrování, proplacení výdajů, náhrady škody a vyřizování stížností mohou letecký dopravce a zprostředkovatel uchovávat osobní údaje cestujících po dobu delší než 72 hodin po ukončení přepravní smlouvy v rozsahu nezbytně nutném pro splnění těchto povinností v rámci postupů stanovených právem příslušných členských států nebo právem Unie.
4. Pokud zprostředkovatel pořizuje letenku jménem cestujícího, informuje leteckého dopravce při rezervaci o tom, že letenku zarezervoval jako zprostředkovatel. Poskytne leteckému dopravci své poštovní a elektronické kontaktní údaje.

5. [...]
6. Tento článek se nevztahuje na letenky rezervované jako součást souborných služeb ve smyslu směrnice (EU) 2015/2302.“;

4) [...]

5) vkládají se nové články, které znějí:

„Článek 16aa

Podávání žádostí o proplacení výdajů a náhradu škody

0. Letečtí dopravci a zprostředkovatelé cestující jasně informují o postupu podávání žádosti o náhradu škody podle článku 7 nebo proplacení výdajů podle článků 8, 8a, 9 a 10 tohoto nařízení.
- 0a. Cestující mají právo podat žádost o náhradu škody nebo proplacení výdajů za použití jednotného formuláře uvedeného v odstavci 1, formuláře poskytnutého leteckým dopravcem v souladu s odstavcem 3 nebo jiným způsobem. Letečtí dopravci a zprostředkovatelé nesmí žádost zamítnout z důvodu, že cestující nepoužil jednotný formulář uvedený v odstavci 1 nebo formulář poskytnutý dopravcem nebo zprostředkovatelem v souladu s odstavcem 3, nebo formulář zaslal jinými než elektronickými prostředky uvedenými v odstavci 3.

Cestující mají právo podat žádost alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

Není-li žádost dostatečně přesná, letecký dopravce nebo zprostředkovatel vyzve cestujícího, aby ji objasnil a doplnil.

1. Komise přijme prováděcí akt, kterým stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu škody podle článku 7 a pro žádosti o proplacení výdajů podle článků 8, 8a, 9 a 10. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 16bd odst. 2. Komise zpřístupní jednotný formulář ve všech úředních jazycích Unie na svých internetových stránkách.
2. [...]
3. Letečtí dopravci a zprostředkovatelé, pokud je to možné a bez zbytečného odkladu, vytvoří a předají cestujícím formulář pro žádosti o náhradu škody podle článku 7 a pro žádosti o proplacení výdajů podle článků 8, 8a, 9 a 10, nebo jim poskytnou odkaz umožňující přímý přístup k tomuto formuláři nebo ke společnému formuláři uvedenému v odstavci 1 tohoto článku.

Letečtí dopravci a zprostředkovatelé uvedou na svých internetových stránkách údaje, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti o náhradu škody nebo o proplacení výdajů elektronickými prostředky. Tento požadavek se nepoužije, pokud existují jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu škody nebo o proplacení výdajů, jako je formulář uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce, který je k dispozici na internetových stránkách nebo v mobilních aplikacích, za předpokladu, že tyto prostředky nabízejí, v přístupné podobě, výběr a informace stanovené v jednotném formuláři uvedeném v odstavci 1 a jsou k dispozici alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

4. [...]

Právní zastoupení zprostředkovatelů ze třetích zemí

1. Zprostředkovatelé, kteří nemají v Unii provozovnu, avšak nabízejí v Unii služby, ustanoví písemně určitou právnickou nebo fyzickou osobu, aby jednala jako jejich právní zástupce v jednom z členských států, v nichž své služby nabízejí. V případě zprostředkovatelů, na něž se vztahuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065*, může právní zástupce určený podle uvedeného nařízení rovněž jednat jako právní zástupce podle tohoto nařízení.
2. Tito zprostředkovatelé pověří své právní zástupce, aby se na ně vedle zprostředkovatelů nebo místo nich mohly obracet subjekty určené podle čl. 16 odst. 1 ve všech záležitostech, které jsou nezbytné pro doručení, plnění a vymáhání rozhodnutí vydaných v souvislosti s tímto nařízením. Zprostředkovatelé poskytnou svému právnímu zástupci nezbytné pravomoci a dostatečné zdroje, aby zajistili účinnou a včasnou spolupráci s uvedenými subjekty a dostáli příslušným rozhodnutím.
3. Určený právní zástupce může nést odpovědnost za nedodržení povinností vyplývajících z tohoto nařízení, aniž je tím dotčena odpovědnost zprostředkovatele a právní kroky, které by proti němu mohly být zahájeny.
4. Zprostředkovatelé oznámí jméno či název, poštovní adresu, e-mailovou adresu a telefonní číslo svého právního zástupce subjektům určeným podle čl. 16 odst. 1 v členském státě, v němž má tento právní zástupce bydliště nebo je usazen. Zprostředkovatelé zajistí, aby tyto informace byly veřejně dostupné, snadno přístupné, přesné a aktuální.
5. Určení právního zástupce v Unii podle odstavce 1 nepředstavuje usazení v Unii.“;

6) [...]

„Článek 16bb

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování mohou požadovat, aby letečtí dopravci, zprostředkovatelé a řídicí orgány letiště poskytli dokumenty a informace, které jsou relevantní pro účely výkonu jejich funkce. Tyto dokumenty a informace poskytnou do jednoho měsíce od obdržení žádosti, není-li stanoveno jinak.

Článek 16bc

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

Vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování, u něhož si cestující stěžuje v souladu s čl. 16 odst. 2, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle uvedeného ustanovení, informuje v případě potřeby stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty alternativního řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.

Tuto povinnost lze splnit tím, že cestujícího odkáže na interaktivní nástroj [seznam oznámených subjektů alternativního řešení sporů], který spravuje Komise podle článku [20] směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU**, nebo případně na určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů oznámená Komisi podle článku [24] uvedené směrnice.

Článek 16bd

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v čl. [26 odst. 1 nařízení o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami]. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011***.

2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.

Pokud výbor nevydá žádné stanovisko, Komise navržený prováděcí akt nepřijme a použije se čl. 5 odst. 4 třetí pododstavec nařízení (EU) č. 182/2011.

-
- * Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 ze dne 19. října 2022 o jednotném trhu digitálních služeb a o změně směrnice 2000/31/ES (nařízení o digitálních službách) (Úř. věst. L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“

Článek 2
Změny nařízení (ES) č. 1107/2006

Nařízení (ES) č. 1107/2006 se mění takto:

0) v článku 2 se doplňuje nová definice, která zní:

„m) „uznaným asistenčním psem“ pes, který je speciálně vycvičen ke zvýšení nezávislosti a sebeurčení osob se zdravotním postižením a který je úředně uznán v souladu s platnými vnitrostátními pravidly, pokud taková pravidla existují.“;

1) v čl. 4 odst. 2 se doplňují nové pododstavce, které znějí:

„Tato doprovázející osoba je osvobozena od placení leteckého tarifu, a pokud je to možné, je jí bezplatně poskytnuto místo vedle osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace. Letecký dopravce jasně informuje osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace o zbývajících nákladech a jejich výši, jež má doprovázející osoba uhradit.

Letecký dopravce, jeho zástupci nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy umožní osobě se zdravotním postižením nebo osobě s omezenou schopností pohybu a orientace změnit jméno požadované doprovázející osoby, a to bez poplatku a až 48 hodin před plánovaným časem odletu.“;

2) [...]

3) vkládají se nové články 14b a 14c, které znějí:

„Článek 14b

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty odpovědnými za prosazování

Vnitrostátní subjekty odpovědné za prosazování mohou požadovat, aby letečtí dopravci a řídicí orgány letiště poskytli dokumenty a informace, které jsou relevantní pro účely výkonu jejich funkce. Tyto dokumenty a informace poskytnou do jednoho měsíce od obdržení žádosti, není-li stanoveno jinak.

**Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty
odpovědnými za prosazování**

V případě potřeby vnitrostátní subjekt odpovědný za prosazování, u něhož cestující podá stížnost v souladu s čl. 15 odst. 2, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle uvedeného ustanovení informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty alternativního řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.

Tuto povinnost lze splnit tím, že cestujícího odkáže na interaktivní nástroj [seznam oznámených subjektů alternativního řešení sporů], který spravuje Komise podle článku [20] směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU*, nebo případně na určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů oznámená Komisi podle článku [24] uvedené směrnice.

* Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“

Článek 3
Změna nařízení (EU) č. 1177/2010

Nařízení (EU) č. 1177/2010 se mění takto:

0) v článku 3 se doplňuje nová definice, která zní:

„v) „uznaným asistenčním psem“ pes, který je speciálně vycvičen ke zvýšení nezávislosti a sebeurčení osob se zdravotním postižením a který je úředně uznán v souladu s platnými vnitrostátními pravidly, pokud taková pravidla existují.“;

1) článek 16 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Je-li zahájení osobní přepravy nebo okružní plavby zrušeno nebo zpožděno, informuje dopravce nebo případně provozovatel terminálu cestující, kteří plavbu nastupují z přístavních terminálů, nebo pokud je to možné, cestující, kteří plavbu nastupují v přístavech, o situaci a o jejich právech cestujících podle tohoto nařízení co nejdříve, v každém případě však nejpozději 30 minut po plánovaném čase vyplutí, a o odhadovaném čase vyplutí a odhadovaném čase příplutí ihned, jakmile jsou tyto informace k dispozici.“;

b) doplňuje se nový odstavec, který zní:

„4. Informace požadované podle odstavců 1 a 2 se poskytují všem cestujícím elektronickými prostředky ve lhůtě stanovené v odstavci 1, pokud s tím cestující souhlasil a pokud při nákupu přepravního dokladu poskytl dopravci nebo případně provozovateli terminálu potřebné kontaktní údaje.“;

- 2) vkládá se nový článek 19a, který zní:

„Článek 19a

Podávání žádostí o náhradu jízdného a odškodnění

0. Dopravci cestující jasné informují o postupu podávání žádosti o náhradu jízdného nebo odškodnění podle článků 18 a 19 tohoto nařízení.
- 0a. Cestující mají právo podat žádost o odškodnění nebo náhradu jízdného za použití jednotného formuláře uvedeného v odstavci 1, formuláře poskytnutého dopravcem v souladu s odstavcem 3 nebo jiným způsobem. Dopravci nesmí žádost zamítnout z důvodu, že cestující nepoužil jednotný formulář uvedený v odstavci 1 nebo formulář poskytnutý dopravcem v souladu s odstavcem 3, nebo formulář zaslal jinými než elektronickými prostředky uvedenými v odstavci 3.

Cestující mají právo podat žádost alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

Není-li žádost dostatečně přesná, dopravce vyzve cestujícího, aby žádost objasnil a doplnil.

1. Komise přijme prováděcí akt, kterým stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného podle článku 18 a pro žádosti o odškodnění podle článku 19. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 28a odst. 2 tohoto nařízení. Komise zpřístupní jednotný formulář ve všech úředních jazycích Unie na svých internetových stránkách.
2. [...]

3. Dopravci, pokud je to možné a bez zbytečného odkladu, vytvoří a předají cestujícím formulář pro žádosti o náhradu jízdného podle článku 18 a pro žádosti o odškodnění podle článku 19, nebo jim poskytnou odkaz umožňující přímý přístup k tomuto formuláři nebo k jednotnému formuláři uvedenému v odstavci 1.

Dopravci uvedou na svých internetových stránkách údaje, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti o odškodnění nebo náhradu jízdného elektronickými prostředky. Tento požadavek se nepoužije, pokud existují jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu jízdného nebo odškodnění, jako je formulář uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce, který je k dispozici na internetových stránkách nebo v mobilních aplikacích, za předpokladu, že tyto prostředky nabízejí, v přístupné podobě, výběr a informace stanovené v jednotném formuláři uvedeném v odstavci 1 a jsou k dispozici alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

4. [...]“;

3) článek 23 se mění takto:

- a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Při prodeji přepravních dokladů na služby, které spadají do oblasti působnosti tohoto nařízení, dopravci, prodejci přepravních dokladů, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a provozovatelé terminálů ve své působnosti zajistí, aby cestujícím byly poskytnuty vhodné a srozumitelné informace o jejich právech podle tohoto nařízení. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány rovněž ve své působnosti zajistí veřejnou dostupnost informací o právech cestujících podle tohoto nařízení jak na palubě lodi, tak v přístavech, pokud je to možné, a přístavních terminálech. Informace jsou poskytovány pokud možno v přístupné podobě a v jazycích, v nichž se obvykle poskytují informace všem cestujícím. Při poskytování těchto informací je věnována zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením a osob se sníženou pohyblivostí.“;

b) odstavec 3 se nahrazuje tímto:

„3. Dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány vhodným způsobem informují cestující na palubách lodí, v přístavech, pokud je to možné, a v přístavních terminálech o svých kontaktních údajích a kontaktních údajích orgánu pověřeného prosazováním práva, který byl určen dotčeným členským státem podle čl. 25 odst. 1.“;

4) vkládá se nový článek 23a, který zní:

„Článek 23a

Prostředky komunikace s cestujícími

Informace uvedené v článcích 16, 22 a 23 se poskytují v nejvhodnějším formátu, a pokud je to technicky možné, elektronickými prostředky.

Pokud jsou informace poskytovány elektronickými komunikačními prostředky, dopravci, provozovatelé terminálů, přístavní orgány, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a prodejci přepravních dokladů zajistí, že bude možné uchovávat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, pro budoucí potřebu. Důkazní břemeno týkající se otázek, zda a kdy cestujícím poskytnou nezbytné informace, nesou dopravci, provozovatelé terminálů, přístavní orgány, zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu a prodejci přepravních dokladů. Veškeré komunikační prostředky cestujícímu umožňují rychle tyto subjekty kontaktovat a účinně komunikovat.“;

5) [...]

- 6) vkládají se nové články 25b a 25c, které znějí:

„Článek 25b

Sdílení informací s vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva

Vnitrostátní orgány pověřené prosazováním práva mohou požadovat, aby dopravci, provozovatelé terminálů a tam, kde je to vhodné, přístavní orgány poskytli dokumenty a informace, které jsou relevantní pro účely výkonu jejich funkce. Tyto dokumenty a informace poskytnou do jednoho měsíce od obdržení žádosti, není-li stanoveno jinak.

Článek 25c

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními orgány pověřenými prosazováním práva

Vnitrostátní orgán pověřený prosazováním práva, u něhož si cestující stěžuje v souladu s čl. 25 odst. 3, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle uvedeného ustanovení, informuje v případě potřeby stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty alternativního řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.

Tuto povinnost lze splnit tím, že cestujícího odkáže na interaktivní nástroj [seznam oznámených subjektů alternativního řešení sporů], který spravuje Komise podle článku [20] směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU*, nebo případně na určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů oznámená Komisi podle článku [24] uvedené směrnice.

* Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“;

- 7) [...]

8) vkládá se nový článek 28a, který zní:

„Článek 28a

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v čl. 26 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../...⁺. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011^{**}.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.

Pokud výbor nevydá žádné stanovisko, Komise navrhaný prováděcí akt nepřijme a použije se čl. 5 odst. 4 třetí pododstavec nařízení (EU) č. 182/2011.

* Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../... ze dne ... o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami (Úř. věst. L,..., ELI: ...).

** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“

⁺ Úř. věst.: vložte prosím číslo nařízení uvedeného v dokumentu 2023/0436 (COD) a do příslušné poznámky pod čarou číslo, datum a odkaz na vyhlášení v Úředním věstníku.

Článek 4
Změna nařízení (EU) č. 181/2011

Nařízení (EU) č. 181/2011 se mění takto:

0) v článku 2 se odstavec 2 se nahrazuje tímto:

„2. Pokud přepravní vzdálenost podle jízdního řádu činí méně než 250 km, použijí se v souvislosti s dopravou uvedenou v odstavci 1 tohoto článku čl. 4 odst. 2, článek 9, čl. 10 odst. 1, čl. 16 odst. 1 písm. b), čl. 16 odst. 2, čl. 17 odst. 1 a 2, články 24 a 25, článek 25a v rozsahu, v němž se vztahuje na informace uvedené v člancích 24 a 25, články 26 až 28 a články 28b a 28c.“;

0a) v článku 3 se doplňuje nová definice, která zní:

„r) „uznaným asistenčním psem“ pes, který je speciálně vycvičen ke zvýšení nezávislosti a sebeurčení osob se zdravotním postižením a který je úředně uznán v souladu s platnými vnitrostátními pravidly, pokud taková pravidla existují.“;

1) vkládá se nový článek 19a, který zní:

„Článek 19a

Podávání žádostí o náhradu jízdného a odškodnění

0. Dopravci cestující jasně informují o postupu podávání žádosti o náhradu jízdného a odškodnění podle článku 19.

0a. Cestující mají právo podat žádost o náhradu jízdného nebo odškodnění za použití jednotného formuláře uvedeného v odstavci 1, formuláře poskytnutého dopravcem v souladu s odstavcem 3 nebo jiným způsobem. Dopravci nesmí žádost zamítnout z důvodu, že cestující nepoužil jednotný formulář uvedený v odstavci 1 nebo formulář poskytnutý dopravcem v souladu s odstavcem 3, nebo formulář zaslal jinými než elektronickými prostředky uvedenými v odstavci 3.

Cestující mají právo podat žádost alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

Není-li žádost dostatečně přesná, dopravce vyzve cestujícího, aby žádost objasnil a doplnil.

1. Komise přijme prováděcí akt, kterým stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění podle článku 19. Tento jednotný formulář je vypracován ve formátu přístupném osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 31a odst. 2. Komise zpřístupní jednotný formulář ve všech úředních jazycích Unie na svých internetových stránkách.
2. [...]
3. Dopravci, pokud je to možné a bez zbytečného odkladu, vytvoří a předají cestujícím formulář pro žádosti o náhradu jízdného a odškodnění podle článku 19, nebo jim poskytnou odkaz umožňující přímý přístup k tomuto formuláři nebo k jednotnému formuláři uvedenému v odstavci 1 tohoto článku.

Dopravci uvedou na svých internetových stránkách údaje, jako je e-mailová adresa, na kterou lze zasílat žádosti o náhradu jízdného nebo odškodnění elektronickými prostředky. Tento požadavek se nepoužije, pokud existují jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu jízdného nebo odškodnění, jako je formulář uvedený v prvním pododstavci tohoto odstavce, který je k dispozici na internetových stránkách nebo v mobilních aplikacích, za předpokladu, že tyto prostředky nabízejí, v přístupné podobě, výběr a informace stanovené v jednotném formuláři uvedeném v odstavci 1 a jsou k dispozici alespoň v jazyce, v němž byla provedena rezervace.

4. [...]“;

2) článek 20 se mění takto:

a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Dojde-li ke zrušení nebo zpoždění odjezdu spoje linkové dopravy, informuje dopravce a případně provozovatel terminálu cestující, kteří odjíždějí z terminálu, o situaci a o jejich právech cestujících podle tohoto nařízení co nejdříve, v každém případě však nejpozději 30 minut po plánovaném čase odjezdu, a o odhadovaném čase odjezdu ihned, jakmile je tato informace k dispozici.“;

b) odstavec 4 se nahrazuje tímto:

„4. Informace požadované podle odstavců 1 a 2 jsou poskytovány rovněž elektronickými prostředky všem cestujícím, včetně cestujících odjíždějících z autobusových zastávek, ve lhůtě stanovené v odstavci 1, pokud s tím cestující souhlasil a při zakoupení přepravního dokladu poskytl dopravci nebo případně provozovateli terminálu nezbytné kontaktní údaje.“;

3) název kapitoly V se nahrazuje tímto:

„KAPITOLA V

OBEZNÁ PRAVIDLA, KVALITA DOPRAVY A STÍŽNOSTI“;

4) článek 24 se nahrazuje tímto:

„Článek 24

Právo na cestovní informace

Doprovci a provozovatelé terminálů poskytují cestujícím v rámci svých příslušných oblastí pravomocí po celou dobu trvání cesty odpovídající informace ve formátech, které jsou přístupné všem, a v jazycích, v nichž se obvykle poskytují informace všem cestujícím.“;

5) v článku 25 se odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Při prodeji přepravních dokladů pro autobusovou a autokarovou dopravu dopravci a provozovatelé terminálů v rámci svých příslušných oblastí pravomocí zajistí, aby cestujícím byly poskytnuty:

- a) odpovídající a srozumitelné informace o jejich právech a povinnostech podle tohoto nařízení;
- b) kontaktní údaje dopravců nebo případně provozovatelů terminálů;
- c) kontaktní údaje subjektu či subjektů příslušných pro prosazování, které daný členský stát určil podle čl. 28 odst. 1.

Informace uvedené v prvním pododstavci jsou pokud možno rovněž poskytovány elektronickými prostředky, a to i na terminálech a případně na internetu. Na žádost osoby se zdravotním postižením nebo osoby se sníženou pohyblivostí se informace poskytují pokud možno v přístupné podobě.“;

6) vkládá se nový článek 25a, který zní:

„Článek 25a

Prostředky komunikace s cestujícími

Informace uvedené v člancích 20 a 24 a v čl. 25 odst. 1 se poskytují v nejvhodnějším formátu, a pokud je to technicky možné, elektronickými prostředky.

Pokud jsou informace poskytovány elektronickými komunikačními prostředky, dopravci, provozovatelé terminálů, prodejci přepravních dokladů a zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu zajistí, že bude možné uchovávat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, pro budoucí potřebu. Důkazní břemeno týkající se otázek, zda a kdy cestujícím poskytli nezbytné informace, nesou dopravci, provozovatelé terminálů, prodejci přepravních dokladů a zprostředkovatelé služeb cestovního ruchu. Všechny komunikační prostředky cestujícímu umožňují rychle je kontaktovat a účinně komunikovat.“;

- 7) [...]
- 8) vkládají se nové články 28b a 28c, které znějí:

„Článek 28b

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování mohou požadovat, aby dopravci a provozovatelé terminálů poskytli dokumenty a informace, které jsou relevantní pro účely výkonu jejich funkce. Tyto dokumenty a informace poskytnou do jednoho měsíce od obdržení žádosti, není-li stanoveno jinak.

Článek 28c

Informace o alternativním řešení sporů poskytované vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

V případě potřeby vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování, u něhož cestující podá stížnost v souladu s čl. 28 odst. 3, nebo jakýkoli jiný subjekt určený členským státem k tomuto účelu podle uvedeného ustanovení informuje stěžovatele o jeho právu obrátit se na subjekty alternativního řešení sporů za účelem domáhání se individuální nápravy.

Tuto povinnost lze splnit tím, že cestujícího odkáže na interaktivní nástroj [seznam oznámených subjektů alternativního řešení sporů], který spravuje Komise podle článku [20] směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU*, nebo případně na určená kontaktní místa pro alternativní řešení sporů oznámená Komisi podle článku [24] uvedené směrnice.

* Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).“;

9) [...]

10) vkládá se nový článek 31a, který zní:

„Článek 31a

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v čl. 26 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../...⁺. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení (EU) č. 182/2011.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011^{**}.

Pokud výbor nevydá žádné stanovisko, Komise navrhaný prováděcí akt nepřijme a použije se čl. 5 odst. 4 třetí pododstavec nařízení (EU) č. 182/2011.

* Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../... ze dne ... o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami (Úř. věst. L,..., ELI: ...).

** Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“

⁺ Úř. věst.: vložte prosím číslo nařízení uvedeného v dokumentu 2023/0436 (COD) a do příslušné poznámky pod čarou číslo, datum a odkaz na vyhlášení v Úředním věstníku.

Článek 5
Změny nařízení (EU) 2021/782

Nařízení (EU) 2021/782 se mění takto:

0) v článku 3 se doplňuje nová definice, která zní:

„23) „uznaným asistenčním psem“ pes, který je speciálně vycvičen ke zvýšení nezávislosti a sebeurčení osob se zdravotním postižením a který je úředně uznán v souladu s platnými vnitrostátními pravidly, pokud taková pravidla existují.“;

0a) v čl. 20 odst. 2 se písmeno b) nahrazuje tímto:

„b) hotelové nebo jiné ubytování a přepravu mezi železniční stanicí a místem ubytování v případě, že je nutný pobyt na jednu noc nebo na více nocí, nebo v případě nutnosti dalšího pobytu, pokud je to uskutečnitelné. V případech, kdy je tento pobyt nezbytný vzhledem k okolnostem uvedeným v čl. 19 odst. 10, může železniční podnik omezit délku ubytování na nejvýše tři noci. Je-li to možné, zohlední se požadavky na přístup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a potřeby uznaných asistenčních psů,“;

0b) v článku 20 se odstavec 5 nahrazuje tímto:

„5. Při uplatňování odstavců 1 až 4 věnuje provozující železniční podnik zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i osob, které je doprovázejí, a uznaných asistenčních psů.“;

0c) v čl. 23 odst. 1 se písmeno c) nahrazuje tímto:

„c) je jim umožněn doprovod uznaného asistenčního psa v souladu s příslušnými vnitrostátními právními předpisy,“

0d) článek 25 se mění takto:

a) nadpis se nahrazuje tímto:

„Článek 25

Odškodnění ohledně vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení a uznaných asistenčních psů“;

b) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Pokud železniční podniky a provozovatelé stanic způsobí ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu, včetně invalidních vozíků, a pomocných zařízení, nebo ztrátu či zranění uznaných asistenčních psů využívaných osobami se zdravotním postižením a osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, odpovídají tyto podniky a provozovatelé stanic za uvedenou ztrátu, poškození nebo zranění a poskytnou v této souvislosti bez zbytečného odkladu odškodnění. Toto odškodnění pokrývá:

- a) náklady na nahrazení nebo opravu ztraceného nebo poškozeného vybavení pro mobilitu nebo pomocných zařízení;
- b) náklady na nahrazení uznaného asistenčního psa nebo na ošetření jeho zranění; a
- c) přiměřené náklady na dočasné nahrazení vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení nebo uznaných asistenčních psů, pokud toto nahrazení nezajistí železniční podnik nebo provozovatel stanice v souladu s odstavcem 2.“;

- 1) vkládá se nový článek 30a, který zní:

„Článek 30a

Prostředky komunikace s cestujícími

Pokud jsou informace podle tohoto nařízení poskytovány cestujícím elektronickými komunikačními prostředky, železniční podniky, provozovatelé stanic a prodejci přepravních dokladů zajistí, že bude možné uchovávat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, pro budoucí potřebu. Důkazní břemeno týkající se otázek, zda a kdy cestujícím poskytl nezbytné informace, nesou železniční podniky, provozovatelé stanic a prodejci přepravních dokladů. Veškeré komunikační prostředky cestujícímu umožňují rychle je kontaktovat a účinně komunikovat.“;

- 4) článek 38 se mění takto:

- a) odstavec 1 se nahrazuje tímto:

„1. Komisi je nápomocen výbor uvedený v čl. 26 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../...⁺. Tento výbor je výborem ve smyslu nařízení (EU) č. 182/2011.

* Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) .../... ze dne ... o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami (Úř. věst. L,..., ELI: ...).“;

⁺ Úř. věst.: vložte prosím číslo nařízení uvedeného v dokumentu 2023/0436 (COD) a do příslušné poznámky pod čarou číslo, datum a odkaz na vyhlášení v Úředním věstníku.

- b) v odstavci 2 se doplňuje druhý pododstavec, který zní:

„Pokud výbor nevydá žádné stanovisko, Komise navrhaný prováděcí akt nepřijme a použije se čl. 5 odst. 4 třetí pododstavec nařízení (EU) č. 182/2011.“

Článek 7

Vstup v platnost a použitelnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se ode dne ... [2 roky od data vstupu tohoto nařízení v platnost].

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne

Za Evropský parlament
předsedkyně

Za Radu
předseda/předsedkyně
