

Bruxelles, 29. studenoga 2024.
(OR. en)

16123/24

Međuinstitucijski predmet:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

NAPOMENA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Vijeće
Br. preth. dok.:	15760/24 + COR1
Br. dok. Kom.:	16284/23 + ADD1
Predmet:	Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji – Opći pristup

I. UVOD

1. Komisija je 29. studenoga 2023. Vijeću i Europskom parlamentu podnijela Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/20, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji. Prijedlog je predstavljen kao dio paketa za otklanjanje nedostataka u postojećem regulatornom okviru za prava putnika, zajedno s Prijedlogom uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja.

2. Prijedlogom o izvršenju nastoje se otkloniti nedostaci u provedbi i izvršavanju prava putnika na sljedeće načine:

- jamčenjem djelotvornog i učinkovitog izvršenja u svim državama članicama i u svim vrstama prijevoza putem djelotvornijih načina praćenja poštuju li operatori prava putnika;
- osiguravanjem djelotvornijeg rješavanja pritužbi putnika bez obzira na vrstu prijevoza;
- kada je riječ o zrakoplovnim kartama rezerviranim preko posrednika, reguliranjem prava na povrat pune cijene karte ako se let ne obavi prema planu.

Prijedlogom se ne utvrđuju nova prava putnika kao takva. Njime se želi uspostaviti ravnoteža između zaštite putnika te obveza prijevoznika i upravitelja infrastrukture.

3. Nacrt uredbe temelji se na članku 91. stavku 1. i članku 100. stavku 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

II. RAD U DRUGIM INSTITUCIJAMA

4. U Europskom parlamentu glavnu odgovornost ima Odbor za promet i turizam (TRAN). Matteo Ricci (S&D, IT) imenovan je izvjestiteljem. Prijedlog čeka odluku Odbora.

5. Europski gospodarski i socijalni odbor dao je mišljenje 30. ožujka 2024.¹ Europski odbor regija odlučio je da neće dostaviti mišljenje o prijedlogu.

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

III. RAD U VIJEĆU I NJEGOVIH PRIPREMNIH TIJELIMA

6. Dva prijedloga, tj. prijedlog o izvršenju i prijedlog o multimodalnim putovanjima, predstavljena su 12. siječnja 2024. Radnoj skupini za promet – intermodalna pitanja i mreže. Preliminarno ispitivanje prijedloga o izvršenju, članak po članak, održano je 19. travnja 2024. tijekom belgijskog predsjedanja. O zakonodavnom tekstu zatim se raspravljalo u razdoblju od 19. srpnja do 12. studenoga 2024. tijekom mađarskog predsjedanja.
7. Delegacije su pozdravile prijedlog i namjeru Komisije da poboljša izvršenje prava putnika u različitim vrstama prijevoza. Također su predložile da se zadrži niska razina dodatnog administrativnog opterećenja i za nacionalna izvršna tijela i za operatore, posebno mala i srednja poduzeća.
8. Istaknuto je i neriješeno pitanje prijedloga Komisije iz 2013. o izmjeni Uredbe o pravima putnika u zračnom prometu² u vezi s kojim će Vijeće 5. prosinca 2024. održati raspravu o politikama, pri čemu su neke delegacije smatrale da bi se određene izmjene predložene u prijedlogu o izvršenju u pogledu Uredbe (EZ) br. 261/2004 bolje uklapale u rasprave o prijedlogu iz 2013.
9. Predloženo je nekoliko izmjena prijedloga Komisije kako bi se, s jedne strane, pojasnile odredbe, a s druge strane smanjilo administrativno opterećenje. Predsjedništvo je osim toga željelo zadržati usklađenost između tog prijedloga i prijedloga o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja.

² Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u vezi s prijevozom putnika i njihove prtljage. COM/2013/0130 final - 2013/0072 (COD)

10. Glavne izmjene izvornog prijedloga Komisije u cijelom tekstu mogu se sažeti kako je navedeno u nastavku.
- a) Definicija „**priznatog psa pomagača**” dodana je u sve sektorske uredbe kako bi se pojasnio pojam pasa pomagača koji dosad nisu bili definirani u zakonodavstvu Unije. Tim bi se pojašnjenjem trebala povećati pravna sigurnost za putnike, posebno one najranjivije – osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću.
 - b) U slučaju **zajedničkog obrasca zahtjeva za povrat i naknadu**, u kompromisu se predlažu pojašnjenje i pojednostavnjenje postupka za podnošenje zahtjeva za povrat i naknadu. Jezični režim za podnošenje obrazaca pojednostavnjen je kako bi se, s jedne strane, smanjilo administrativno opterećenje prijevoznika i posrednika i, s druge strane, olakšao postupak za putnike.
 - c) Kad je riječ o **standardima kvalitete usluge**, nekoliko delegacija najprije bi željelo ocijeniti provedbu postojećih zahtjeva iz Uredbe (EU) 2021/782, a zatim ih proširiti na druge sektore.
 - d) Delegacije su se složile da je važno osigurati djelotvorno izvršenje prava putnika u Uniji. Kako bi se izbjeglo prekomjerno administrativno opterećenje za nacionalna izvršna tijela i očuvala njihova neovisnost, izbrisane su odredbe o **pristupu praćenju usklađenosti koji se temelji na riziku i o suradnji država članica i Komisije**.
11. Konkretnije, kad je riječ o pravima putnika u zračnom prometu, uvedene su izmjene navedene u nastavku.
- a) **Obrada osobnih podataka** pojašnjena je kako bi se ispunili pravni zahtjevi.

- b) Pojašnjen je **povrat pune cijene karte** rezervirane putem posrednika kako bi se bolje odrazila sudska praksa, posebno u pogledu pristojbi za posredovanje.
- c) Kako bi se nacionalnim izvršnim tijelima olakšalo praćenje usklađenosti posrednika s obvezama na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004, **posrednici iz trećih zemalja** imat će obvezu imenovati pravnog zastupnika. Slične odredbe prethodno su bile uključene u Akt o digitalnim uslugama³, a taj se koncept upotrebljava i u kontekstu Uredbe (EU) 2019/1020⁴.
- d) Naposljetku, uvedene su dvije tehničke prilagodbe u pogledu **postupka odbora**: u Uredbu (EZ) br. 261/2004 dodan je novi članak koji nije bio uključen u izvorni prijedlog Komisije⁵, dok je iz Uredbe (EZ) br. 1107/2006 odgovarajući članak uklonjen s obzirom na to da u toj uredbi nisu predviđeni provedbeni akti.
12. Na posljednjem sastanku Radne skupine delegacije su pozdravile ostvareni napredak te je velika većina smatrala da je moguće pripremiti opći pristup u prosincu.
13. Slijedom dodatnih izmjena kompromisnog teksta nakon tog sastanka Odbor stalnih predstavnika potvrdio je tekst 27. studenoga 2024. u okviru priprema za sastanak Vijeća. Tekst je općenito poduprla velika većina delegacija.

³ Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Uredba (EU) 2019/1020 Europskog parlamenta i Vijeća od 20. lipnja 2019. o nadzoru tržišta i sukladnosti proizvoda i o izmjeni Direktive 2004/42/EZ i uredbi (EZ) br. 765/2008 i (EU) br. 305/2011 (SL L 169, str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Članak o postupku odbora uključen je u prijedlog Komisije iz točke 7. ove napomene.

IV. ZAKLJUČAK

14. S obzirom na navedeno Vijeće (promet, telekomunikacije i energetika) poziva se da na sastanku 5. prosinca 2024. postigne dogovor o općem pristupu o kompromisnom tekstu priloženom ovoj napomeni.
-

2023/0437 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

**o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010,
(EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1. i članak 100. stavak 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora⁶,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

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

budući da:

- (1) Radi djelotvorne zaštite prava putnika u Uniji koji putuju zračnim, željezničkim, brodskim i autobusnim prijevozom, te uzimajući u obzir donošenje Uredbe (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća⁷⁺, potreban je niz izmjena uredaba (EZ) br. 261/2004⁸, (EZ) br. 1107/2006⁹, (EU) br. 1177/2010¹⁰, (EU) br. 181/2011¹¹ i (EU) 2021/782¹² Europskog parlamenta i Vijeća.
- (2) Djelotvorna prava putnika trebala bi potaknuti povećanje putovanja javnim prijevozom, što je cilj utvrđen u Strategiji za održivu i pametnu mobilnost – usmjeravanje europskog prometa prema budućnosti, donesenoj u komunikaciji Komisije od 9. prosinca 2020.

⁷ Uredba (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja (SL L, ... , ELI: ...).

⁺ SL: Molimo umetnuti serijski broj uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), a u pripadajuću bilješku unijeti broj, datum i upućivanje na SL.

⁸ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁹ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

¹⁰ Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹¹ Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.1.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹² Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (3) Komisija je slijedom sveobuhvatnih evaluacija uredaba (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010 i (EU) br. 181/2011, koje je provela od 2019. do 2020., zaključila da je djelotvornost zakonodavstva Unije o pravima putnika ugrožena nedovoljnom informiranošću putnika o njihovim pravima i postojećim odredbama o njihovu izvršenju. Osim toga, u tim je evaluacijama utvrđeno i da putnici, uključujući osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, svoja prava ne ostvaruju u potpunosti jer s jedne strane postoje nedostaci u načinu na koji ih provode prijevoznici, upravna tijela zračnih luka, upravitelji kolodvora, operatori lučkih terminala, uprave autobusnih kolodvora i posrednici, a s druge strane nedostaci u načinu na koji ih izvršavaju nacionalna tijela za izvršenje.
- (4) Potrebni su pojednostavnjenje, dosljednost i usklađivanje pravila iz uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010 i (EU) br. 181/2011, posebno onih koja se odnose na informiranje putnika o njihovim pravima prije i tijekom putovanja, izvršenje prava putnika i rješavanje njihovih pritužbi. Postojeća pravila iz tih uredaba trebalo bi izmijeniti kako bi u području zračnog, autobusnog i brodskog prijevoza bila komplementarna pravilima iz Uredbe (EU) 2021/782 koja u željezničkom sektoru obuhvaća podnošenje zahtjeva za povrat troškova ili naknadu, obvezu prijevoznika da dijele informacije s nacionalnim tijelima za izvršenje i obvezu nacionalnih tijela za izvršenje da putnike obavijeste o alternativnom rješavanju sporova.

- (5) Postupak povrata kada je riječ o zrakoplovnim kartama rezerviranim preko posrednika trenutačno je nejasan i stoga bi ga trebalo pojasniti. Posrednici su u postupak povrata uključeni na dva načina: jedna je mogućnost da putnikove podatke o plaćanju (kreditna kartica) izravno prenose prijevozniku („izravni posrednik”), a zračni prijevoznik preokreće izvorni tok plaćanja kako bi povrat stigao izravno na račun putnika. Druga je mogućnost da posrednik zračnom prijevozniku plaća s vlastitog računa („posrednik platitelj/potražitelj”), a kad zračni prijevoznik preokrene tok plaćanja, uplata stiže na račun posrednika. Posrednik zatim putniku prenosi konačnu isplatu povrata. Putnici često ne znaju koji je postupak povrata posrednik odabrao. Posrednik bi putnika trebao obavijestiti o postupku povrata u trenutku rezervacije. U tu bi svrhu zračni prijevoznik trebao objaviti surađuje li s posrednicima pri obradi povrata i, ako da, s kojima; ispunjavanjem te obveze trebalo bi smatrati i negativni popis posrednika s kojima zračni prijevoznik odluči ne surađivati.
- (6) Isplata povrata preko posrednika koji je izvršio uplatu zračnom prijevozniku s vlastitog računa („posrednik platitelj/potražitelj”) raširena je praksa u industriji zračnog prijevoza. Stoga bi zračni prijevoznici tu mogućnost trebali imati na raspolaganju.
- (7) U skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) Uredbe (EZ) br. 261/2004, ako putnik ima pravo na povrat, on se isplaćuje u roku od sedam dana. Ako zračni prijevoznik povrate obrađuje preko „posrednika platitelj/potražitelj”, rok za isplatu putniku trebalo bi produljiti na najviše 14 dana kako bi se uzelo u obzir da u postupku povrata postoje dva koraka, odnosno da zračni prijevoznik troškove najprije mora vratiti posredniku, a on ih zatim vraća putniku. Ako putnik ne dobije povrat u roku od najkasnije 14 dana, trebao bi imati pravo na povrat izravno od stvarnog zračnog prijevoznika.

- (8) Primjena Uredbe (EZ) br. 261/2004 na rezervaciju karata preko posrednika podrazumijevala bi obradu osobnih podataka, uključujući podatke za kontakt putnika, posebno kako bi se putnicima pružile informacije, kako bi se odgovorilo na zahtjeve za pružanje skrbi, povrat troškova, preusmjeravanje i naknadu te kako bi se rješavale pritužbe putnika. Obrada osobnih podataka na temelju te uredbe trebala bi se odvijati u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, posebno Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća¹³, u svrhe i tijekom razdoblja utvrđenih u toj uredbi. Zračnim prijevoznicima i posrednicima trebalo bi dopustiti da podatke za kontakt putnika koje su prikupili u svrhu ispunjavanja svoje obveze u pogledu informiranja putnika o putovanju zadrže najdulje 72 sata nakon završetka ugovora o prijevozu. U slučaju poremećaja u putovanju ili otkazivanja putovanja, koji bi mogli dovesti ponajprije do zahtjeva za povrat ili naknadu i pritužbi, moglo bi biti potrebno dulje razdoblje zadržavanja kako bi se zračnim prijevoznicima i posrednicima omogućilo da ispune obveze koje imaju na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004 u pogledu pružanja skrbi, povrata, preusmjeravanja i naknade, kao i rješavanja pritužbi. Svaka obrada osobnih podataka putnika, uključujući zadržavanje takvih podataka od strane zračnih prijevoznika i posrednika u svrhe koje nisu svrha za koju su osobni podaci prvotno prikupljeni na temelju te uredbe, trebala bi se provoditi u skladu s člankom 6. stavkom 4. Uredbe (EU) 2016/679.

¹³ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1. ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Zračni prijevoznici i posrednici mogu upotrebljavati osobne podatke putnika ili čuvati te podatke dulje od razdoblja zadržavanja predviđenog ovom Uredbom i u druge svrhe ako se takva obrada temelji na pravu druge države članice ili pravu Unije, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679. Te svrhe mogu uključivati obradu u svrhu rješavanja sporova, uključujući sudske postupke, u vezi s provedbom te uredbe. Nadalje, Uredbom (EZ) br. 261/2004 ne dovodi se u pitanje obrada osobnih podataka na temelju prava Unije ili prava države članice koja predstavlja nužnu i razmjernu mjeru u demokratskom društvu za zaštitu ciljeva iz članka 23. stavka 1. Uredbe (EU) 2016/679. Njome se osobito ne dovodi u pitanje obrada osobnih podataka na temelju Direktive (EU) 2016/681 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁴, Uredbe (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁵ ili na temelju nacionalnog prava u skladu s člankom 6. stavkom 4. Uredbe (EU) 2016/679 ili primjenjivog prava Unije o sigurnosti i zaštiti zračnog prometa. Usto bi trebalo imati na umu da obveze informiranja putnika o njihovim pravima ne dovode u pitanje obvezu voditelja obrade da ispitaniku pruži informacije, u skladu s člancima 12., 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Direktiva (EU) 2016/681 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o uporabi podataka iz evidencije podataka o putnicima (PNR) u svrhu sprečavanja, otkrivanja, istrage i kaznenog progona kaznenih djela terorizma i teških kaznenih djela (SL L 119, 4.5.2016., str. 132., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Uredba (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koja sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ (SL L 344, 27.12.2005., str. 15., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Informacije koje se putnicima pružaju o njihovim pravima prije i tijekom putovanja trebale bi poboljšati njihovu informiranost. Te informacije trebale bi biti sažete, istaknute te lako i izravno dostupne. Trebale bi biti jasne i sveobuhvatne te se pružati, u mjeri u kojoj je to moguće, elektroničkim putem.
- (12) Nacionalna tijela za izvršenje trebala bi međusobno surađivati radi usklađenog tumačenja i primjene relevantnih uredaba. Redovit protok informacija od prijevoznika, upravitelja terminala i posrednika prema nacionalnim tijelima za izvršenje o svim aspektima povezanim s primjenom relevantnih uredaba nacionalnim tijelima za izvršenje trebao bi omogućiti da bolje obavljaju svoju zadaću praćenja. Dostavljanjem dokumenata i informacija nacionalnim tijelima za izvršenje od strane operatora ne dovodi se u pitanje pravo na šutnju ni pravo na izbjegavanje samooptuživanja, kada je to primjenjivo. Nacionalna tijela za izvršenje trebala bi, ovisno o slučaju, nastojati da od operatora ne zahtijevaju da više puta dostave iste dokumente i informacije.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Postupci povrata i naknada trebali bi biti nediskriminirajući i lako dostupni. Kako bi se putnicima olakšalo podnošenje zahtjeva za povrat troškova ili naknadu u skladu s relevantnim uredbama, za takve bi zahtjeve trebalo utvrditi obrasce koji su valjani u cijeloj Uniji. Putnici bi trebali imati mogućnost podnošenja zahtjeva s pomoću takvog obrasca. Iako je podnošenje zahtjeva za povrat troškova i naknadu elektroničkim putem postalo raširena praksa, putnik bi trebao imati dovoljno mogućnosti za podnošenje zahtjeva drugim sredstvima i za učinkovitu obradu njegovih pitanja kanalima koji nisu elektronički, na primjer telefonom ili poštom.

- (16) Putnike koji traže individualnu pravnu zaštitu trebalo bi informirati o mogućnosti podnošenja pritužbe tijelima za alternativno rješavanje sporova o navodnim kršenjima relevantnih uredaba. To najbolje mogu učiniti nacionalna tijela za izvršenje.
- (17) U određenim okolnostima osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti moraju biti u pratnji druge osobe koja im može pružiti pomoć koja se zahtijeva u skladu s primjenjivim sigurnosnim zahtjevima koji su utvrđeni međunarodnim pravom, pravom Unije ili nacionalnim pravom ili su ih utvrdila nadležna tijela. Iako bi zbog posebnosti zračnog prijevoza, osobito primjene pristojbi i naknada zračnih luka, bilo teško postići potpuno usklađivanje s postojećim pravima u željezničkom, autobusnom i brodskom prijevozu, u kojima osoba u pratnji putuje besplatno, ako zračni prijevoznik uvede taj zahtjev, pri putovanju zrakoplovom trošak putovanja osobe u pratnji trebalo bi svesti na najmanju moguću mjeru. Ako zračni prijevoznik, njegov zastupnik ili organizator putovanja zahtijeva da osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti ima pratnju, zračni prijevoznik trebao bi pokriti barem cijenu zračnog prijevoza osobe u pratnji. Zračni prijevoznik trebao bi imati mogućnost da od osobe u pratnji zatraži da pokrije naknade zračne luke i druge obvezne naknade koje su izravno povezane s putovanjem te osobe, a koje ne obračunava zračni prijevoznik. Nadalje, ako se informacije osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pružaju u pristupačnim formatima, trebalo bi ih pružati u skladu s primjenjivim zakonodavstvom, među ostalim u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Prilogu I. Direktivi (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁶.

¹⁶ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe, odnosno uspostavu djelotvornog izvršavanja prava putnika u zračnom, željezničkom, autobusnom i brodskom prijevozu, ne mogu dostatno ostvariti države članice, već se oni zbog potrebe za istim pravilima na jedinstvenom tržištu na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (19) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷. Za donošenje zajedničkih obrazaca zahtjeva za povrat i naknadu trebao bi se primjenjivati postupak ispitivanja.
- (20) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje.

¹⁷ Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁸ te je on dao mišljenje 24. siječnja 2024.,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

¹⁸ Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1245/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Članak 1.

Izmjene Uredbe (EZ) br. 261/2004

Uredba (EZ) br. 261/2004 mijenja se kako slijedi:

1. u članku 2. dodaju se sljedeće definicije:

„(ca) ‚upravno tijelo zračne luke‘ znači tijelo kako je definirano u članku 2. točki (f) Uredbe (EZ) br. 1107/2006;

(fa) ‚cjelokupan iznos vrijednosti karte‘ znači konačna cijena koju treba platiti na kraju postupka rezervacije, koja uključuje cijenu zračnog prijevoza i sve primjenjive poreze, naknade, nadoplate i pristojbe plaćene za sve neobvezne i obvezne usluge uključene u kartu, osim pristojbi za posredovanje, bez obzira na to jesu li ti dodatni troškovi i pristojbe plaćeni zajedno s cijenom usluge prijevoza ili zasebno u kasnijoj fazi;

(fb) ‚pristojba za posredovanje‘ znači svaka razlika između iznosa koji je putnik platio i iznosa koji je zračni prijevoznik primio za istu uslugu, a koju naplaćuje posrednik;

(z) ‚posrednik‘ znači svaka fizička ili pravna osoba, osim prijevoznika, koja u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom ili profesionalnom djelatnošću djeluje u ime prijevoznika ili putnika radi sklapanja ugovora o prijevozu;

(za) ‚priznati pas pomagač‘ znači pas koji je posebno školovan za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje.”;

2. umeće se članak 8.a:

„Članak 8.a

Povrat ako je karta rezervirana preko posrednika

„1. Ako je putnik kartu rezervirao preko posrednika, stvarni zračni prijevoznik povrat iz članka 8. stavka 1. točke (a) može isplatiti preko tog posrednika. U tom slučaju posrednik povrat isplaćuje putniku u skladu sa stavcima 3. i 5. ovog članka.

Zračni prijevoznici na jasan, razumljiv i lako dostupan način objavljuju prihvaćaju li obradu povrata preko posrednika i, ako prihvaćaju, preko kojih posrednika.

Ako posrednik nije uključen u postupak povrata, na povrat se primjenjuje članak 8. stavak 1. točka (a).

„2. Posrednik informira putnika o postupku povrata kako je predviđeno ovim člankom na jasan, razumljiv i lako dostupan način pri rezervaciji i na potvrdi rezervacije.

„3. Povrat preko posrednika besplatan je za putnike. Iznos koji se vraća ne umanjuje se za troškove financijskih transakcija povezane s povratom, kao što su pristojbe, telefonski troškovi ili biljezi.

„4. [...]

„5. Kada je riječ o povratu preko posrednika koji su zračnom prijevozniku platili karte s vlastitog računa, primjenjuju se sljedeća pravila:

- (a) zračni prijevoznik posredniku vraća iznos koji je od posrednika primio za kartu u roku od sedam dana od datuma na koji je putnik zračnom prijevozniku priopćio izabrani način povrata u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) prvom alinejom.

Posrednik putniku vraća cjelokupan iznos vrijednosti karte i naknade za posredovanje koje su prihvatljive za povrat u skladu s člankom 14. stavkom 5., i to izvornim načinom plaćanja koji je putnik upotrijebio u trenutku rezervacije usluge prijevoza ili koji je tada upotrijebljen u njegovo ime, najkasnije u roku od dodatnih sedam dana, te o tome obavješćuje putnika i zračnog prijevoznika. Ako taj način plaćanja više nije dostupan, posrednik stupa u kontakt s putnikom kako bi pribavio podatke za plaćanje;

- (b) ako putnik ne primi povrat u roku od 14 dana od datuma na koji je izabrao način povrata u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) prvom alinejom, zračni prijevoznik stupa u kontakt s putnikom najkasnije na dan nakon isteka razdoblja od 14 dana kako bi pribavio podatke za plaćanje za isplatu povrata. Po primitku tih podataka za plaćanje zračni prijevoznik putniku vraća cjelokupan iznos vrijednosti karte i pristojbe za posredovanje koje su prihvatljive za povrat u skladu s člankom 14. stavkom 5., osim ako su te pristojbe naplaćene bez znanja zračnog prijevoznika. Zračni prijevoznik putniku isplaćuje povrat u roku od 14 dana te o tome obavješćuje putnika i posrednika.

„6. Ovaj se članak ne primjenjuje na karte rezervirane kao dio paket aranžmana u smislu Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća*.

* Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).”;

2.a članak 11. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Stvarni zračni prijevoznik daje prioritet prijevozu osoba sa smanjenom pokretljivošću i svim osobama ili priznatim psima pomagačima u njihovoj pratnji, kao i djeci bez pratnje.”;

2.b članak 14. mijenja se kako slijedi:

(a) naslov se zamjenjuje sljedećim:

„*Članak 14.*

Obveze obavješćivanja putnika”

(b) dodaju se sljedeći stavci:

„4. Informacije za putnike i korespondencija s putnicima u skladu s ovom Uredbom dostavljaju se u elektroničkom obliku ako je to tehnički moguće. Ako se informacije dostavljaju u tom obliku, zračni prijevoznici i posrednici osiguravaju da se sva pisana korespondencija, uključujući njezin datum i vrijeme, može sačuvati za upotrebu u budućnosti. Teret dokazivanja toga jesu li i kada putnicima dostavili potrebne informacije leži na zračnim prijevoznicima i posrednicima. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da sa zračnim prijevoznicima i posrednicima brzo stupi u kontakt i djelotvorno komunicira.

„5. Posrednici pri ponudi karata obavješćuju putnike o pristojbama za posredovanje koje primjenjuju i o iznosu tih pristojbi koji se može vratiti u skladu s člancima 8. i 8.a.

„6. Stavci 4. i 5. ovog članka ne primjenjuju se na karte rezervirane kao dio paket aranžmana u smislu Direktive (EU) 2015/2302.”;

3. umeće se sljedeći članak 14.a:

„*Članak 14.a*

Prijenos informacija od strane posrednika

„1. [...]

„2. Ako putnik kartu ne kupuje izravno od zračnog prijevoznika, nego preko posrednika, taj posrednik zračnom prijevozniku dostavlja podatke za kontakt putnika i pojedinosti o rezervaciji. Zračni prijevoznik može koristiti te podatke za kontakt samo u mjeri u kojoj je to potrebno za ispunjavanje njegovih obveza obavješćivanja, pružanja skrbi, povrata troškova, preusmjeravanja i odštete te u mjeri u kojoj je to potrebno za rješavanje pritužbi.

„3. U svrhu ispunjavanja svojih obveza u pogledu prava putnika na informacije, zračni prijevoznik i posrednik mogu čuvati te podatke najdulje 72 sata nakon završetka ugovora o prijevozu.

Za potrebe ispunjavanja svojih obveza u pogledu pružanja skrbi, preusmjeravanja, povrata troškova, odštete i rješavanja pritužbi, zračni prijevoznik i posrednik mogu čuvati osobne podatke putnika dulje od 72 sata nakon završetka ugovora o prijevozu u mjeri u kojoj je to nužno za ispunjavanje tih obveza u okviru postupaka utvrđenih u pravu dotičnih država članica ili pravu Unije.

„4. Ako posrednik kupuje kartu u ime putnika, pri rezervaciji obavješćuje zračnog prijevoznika o tome da je kartu rezervirao kao posrednik. Zračnom prijevozniku dostavlja vlastite poštanske i elektroničke podatke za kontakt.

„5. [...]

„6. Ovaj članak ne primjenjuju se na karte rezervirane kao dio paket aranžmana u smislu Direktive (EU) 2015/2302.”;

4. [...]

5. umeću se sljedeći članci:

„Članak 16.aa

Podnošenje zahtjeva za povrat i odštetu

„0. Zračni prijevoznici i posrednici jasno obavješćuju putnike o postupku podnošenja zahtjeva za odštetu na temelju članka 7. odnosno za povrat na temelju članaka 8., 8.a, 9. i 10. ove Uredbe.

0.a Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev za odštetu ili povrat s pomoću zajedničkog obrasca iz stavka 1., obrasca koji su dobili od zračnog prijevoznika u skladu sa stavkom 3. ili na neki drugi način. Zračni prijevoznici i posrednici ne smiju odbiti zahtjev na temelju toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac iz stavka 1. ili obrazac koji je dobio od prijevoznika ili posrednika u skladu sa stavkom 3. ni na temelju toga što je putnik obrazac poslao na drugi način, a ne elektroničkim putem kako je navedeno u stavku 3.

Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev barem na jeziku na kojem su izvršili rezervaciju.

Ako zahtjev nije dovoljno precizan, zračni prijevoznik ili posrednik traži od putnika da ga pojasni i dopuni.

„1. Komisija donosi provedbeni akt u kojem se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za odštetu na temelju članka 7. odnosno za povrat na temelju članka 8., 8.a, 9. i 10. Taj je zajednički obrazac u formatu pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj provedbeni akt donosi se u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 16.bd stavka 2. Komisija zajednički obrazac objavljuje na svojim internetskim stranicama, na svim jezicima Unije.

„2. [...]

„3. Zračni prijevoznici i posrednici, ako je to moguće i bez nepotrebne odgode, sastavljaju obrazac zahtjeva za odštetu na temelju članka 7. odnosno za povrat na temelju članka 8., 8.a, 9. i 10. i putnicima dostavljaju taj obrazac ili poveznicu preko koje mogu izravno pristupiti tom obrascu ili zajedničkom obrascu iz stavka 1. ovog članka.

Zračni prijevoznici i posrednici na svojim internetskim stranicama navode pojedinosti, kao što je e-adresa, za slanje zahtjeva za odštetu ili povrat elektroničkim putem. Taj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije putem kojih putnici mogu zatražiti odštetu ili povrat novca, kao što je obrazac iz prvog podstavka ovog stavka dostupan na internetskim stranicama ili mobilnim aplikacijama, pod uvjetom da takva sredstva u pristupačnom formatu nude izbor i informacije navedene u zajedničkom obrascu iz stavka 1. i da su dostupna barem na jeziku na kojem je izvršena rezervacija.

„4. [...]

Pravni zastupnici posrednika iz trećih zemalja

- „1. Posrednici koji nemaju poslovni nastan u Uniji, ali nude usluge u Uniji, imenuju, u pisanom obliku, pravnu ili fizičku osobu da djeluje kao njihov pravni zastupnik u jednoj od država članica u kojoj posrednici nude svoje usluge. Za posrednike obuhvaćene Uredbom (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća* pravni zastupnik imenovan na temelju te uredbe može djelovati i kao pravni zastupnik na temelju ove Uredbe.
- „2. Ti posrednici ovlašćuju svoje pravne zastupnike kako bi se tijela određena na temelju članka 16. stavka 1. uz posrednike ili umjesto njima obraćala tim zastupnicima u vezi sa svim pitanjima potrebnima za primanje odluka donesenih u vezi s ovom Uredbom, usklađivanje s tim odlukama i njihovo izvršavanje. Posrednici svojem pravnom zastupniku daju potrebne ovlasti i dostatna sredstva kako bi se zajamčili njegova učinkovita i pravodobna suradnja s tim tijelima i usklađivanje s tim odlukama.
- „3. Imenovani pravni zastupnik može se smatrati odgovornim za neispunjavanje obveza na temelju ove Uredbe, ne dovodeći u pitanje odgovornost posrednika ni pravne radnje koje bi se protiv njega mogle pokrenuti.
- „4. Posrednici o imenu, poštanskoj adresi, e-adresi i telefonskom broju svojeg pravnog zastupnika obavješćuju tijela određena na temelju članka 16. stavka 1. u državi članici u kojoj taj pravni zastupnik ima boravište ili poslovni nastan. Posrednici osiguravaju da te informacije budu javno i lako dostupne, točne i da se ažuriraju.
- „5. Imenovanje pravnog zastupnika unutar Unije na temelju stavka 1. ne čini poslovni nastan u Uniji.

6. [...]]

Članak 16.bb

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za provedbu

Nacionalna tijela za provedbu mogu od zračnih prijevoznika, posrednika i upravnih tijela zračnih luka zatražiti da im dostave dokumente i informacije koji su relevantni za obavljanje njihovih zadaća. Takvi dokumenti i informacije dostavljaju se u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, osim ako je izričito određeno drukčije.

Članak 16.bc

Informacije nacionalnih tijela za provedbu o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za provedbu kojem putnik podnese pritužbu u skladu s člankom 16. stavkom 2., ili bilo koje drugo tijelo koje je u tu svrhu i na temelju te odredbe odredila država članica, podnositelja pritužbe prema potrebi informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio individualnu pravnu zaštitu.

Ta se obveza može ispuniti tako da se putnika uputi na interaktivni alat [popis prijavljenih subjekata za alternativno rješavanje sporova] koji održava Komisija na temelju članka [20.] Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća** ili, prema potrebi, na imenovane kontaktne točke za alternativno rješavanje sporova o kojima je Komisija obaviještena na temelju članka [24.] te direktive.

Članak 16.bd

Postupak odbora

„1. Komisiji pomaže odbor iz članka [26. stavka 1. Uredbe o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja]. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća***.

„2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Ako odbor ne da mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta i primjenjuje se članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.

-
- * Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
 - ** Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
 - *** Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”;

Članak 2.
Izmjene Uredbe (EZ) br. 1107/2006

Uredba (EZ) br. 1107/2006 mijenja se kako slijedi:

0. u članku 2. dodaje se sljedeća definicija:

„(m) ‚priznati pas pomagač‘ znači pas koji je posebno školovan za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje.”;

1. u članku 4. stavku 2. dodaju se sljedeći podstavci:

„Takva osoba u pratnji izuzeta je od plaćanja cijene zračnog prijevoza i, ako je to izvedivo, besplatno sjedi pokraj osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Zračni prijevoznik jasno obavješćuje osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o ostalim troškovima i njihovu iznosu koje osoba u pratnji treba platiti.

Zračni prijevoznik, njegovi zastupnici ili organizator putovanja dopuštaju osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti da ime osobe u pratnji promijeni bez naknade, do 48 sati prije predviđenog vremena polaska.”;

2. [...]

3. umeću se sljedeći članci 14.b i 14.c:

„Članak 14.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim izvršnim tijelima

Nacionalna izvršna tijela mogu od zračnih prijevoznika i upravnih tijela zračnih luka zatražiti da im dostave dokumente i informacije koji su relevantni za obavljanje njihovih zadaća. Takvi dokumenti i informacije dostavljaju se u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, osim ako je izričito određeno drukčije.

Članak 14.c

Informacije nacionalnih izvršnih tijela o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno izvršno tijelo kojem putnik podnese pritužbu u skladu s člankom 15. stavkom 2., ili bilo koje drugo tijelo koje je u tu svrhu i na temelju te odredbe odredila država članica, podnositelja pritužbe prema potrebi informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio individualnu pravnu zaštitu.

Ta se obveza može ispuniti tako da se putnika uputi na interaktivni alat [popis prijavljenih subjekata za alternativno rješavanje sporova] koji održava Komisija na temelju članka [20.] Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća* ili, prema potrebi, na imenovane kontaktne točke za alternativno rješavanje sporova o kojima je Komisija obaviještena na temelju članka [24.] te direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

Članak 3.

Izmjene Uredbe (EU) br. 1177/2010

Uredba (EU) br. 1177/2010 mijenja se kako slijedi:

0. u članku 3. dodaje se sljedeća definicija:

„(v) ‚priznati pas pomagač‘ znači pas koji je posebno školovan za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje.”;

1. članak 16. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako pri obavljanju putničkog prijevoza ili kružnog putovanja dođe do otkaza ili kašnjenja u polasku, prijevoznik ili, kada je to prikladno, operator terminala obavještuje putnike koji polaze iz lučkog terminala ili, ako je to moguće, putnike koji polaze iz luka o situaciji i njihovim pravima koja imaju kao putnici na temelju ove Uredbe što prije, a u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon vremena polaska predviđenog plovidbenim redom, te o očekivanom vremenu polaska i dolaska na odredište čim te informacije budu poznate.”;

(b) dodaje se sljedeći stavak:

„4. Informacije koje se zahtijevaju na temelju stavaka 1. i 2. dostavljaju se elektroničkim putem u roku navedenom u stavku 1. svim putnicima koji su pri kupnji karte na to pristali i dostavili potrebne podatke za kontakt prijevozniku ili, kada je to prikladno, operatoru terminala.”;

2. umeće se sljedeći članak 19.a:

„Članak 19.a

Podnošenje zahtjeva za povrat novca i naknadu

„0. Prijevoznici jasno obavješćuju putnike o postupku podnošenja zahtjeva za povrat novca na temelju članka 18. odnosno za naknadu na temelju članka 19. ove Uredbe.

0.a Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev za naknadu ili povrat novca s pomoću zajedničkog obrasca iz stavka 1., obrasca koji su dobili od prijevoznika u skladu sa stavkom 3. ili na neki drugi način. Prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev na temelju toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac iz stavka 1. ili obrazac koji je dobio od prijevoznika u skladu sa stavkom 3. ni na temelju toga što je putnik obrazac poslao na drugi način, a ne elektroničkim putem kako je navedeno u stavku 3.

Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev barem na jeziku na kojem su izvršili rezervaciju.

Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznici traže od putnika da ga pojasne i dopune.

„1. Komisija donosi provedbeni akt u kojem se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat novca na temelju članka 18. odnosno za naknadu na temelju članka 19. Taj je zajednički obrazac u formatu pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Provedbeni akt donosi se u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 28.a stavka 2. ove Uredbe. Komisija zajednički obrazac objavljuje na svojim internetskim stranicama, na svim jezicima Unije.

„2. [...]

- „3. Prijevoznici, ako je to moguće i bez nepotrebne odgode, sastavljaju obrazac zahtjeva za povrat novca na temelju članka 18. odnosno za naknadu na temelju članka 19. i putnicima dostavljaju taj obrazac ili poveznicu preko koje mogu izravno pristupiti tom obrascu ili zajedničkom obrascu iz stavka 1.

Prijevoznici na svojim internetskim stranicama navode pojedinosti, kao što je e-adresa, za slanje zahtjeva za naknadu ili povrat novca elektroničkim putem. Taj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije putem kojih putnici mogu zatražiti povrat novca ili naknadu, kao što je obrazac iz prvog podstavka ovog stavka dostupan na internetskim stranicama ili mobilnim aplikacijama, pod uvjetom da takva sredstva u pristupačnom formatu nude izbor i informacije navedene u zajedničkom obrascu iz stavka 1. i da su dostupna barem na jeziku na kojem je izvršena rezervacija.”

4. [...]

3. članak 23. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Pri prodaji karata za usluge obuhvaćene područjem primjene ove Uredbe prijevoznici, prodavatelji putnih karata, putničke agencije i operatori terminala, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju da putnici dobiju odgovarajuće i razumljive informacije o pravima koja imaju na temelju ove Uredbe. Prijevoznici, operatori terminala i, kada je to primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom, svaki u okviru svoje nadležnosti, također osiguravaju da informacije o pravima putnika na temelju ove Uredbe budu javno dostupne na brodovima, u lukama, ako je to moguće, i u lučkim terminalima. Te se informacije, koliko god je to moguće, navode u pristupačnim formatima i na jezicima na kojima se informacije općenito prenose svim putnicima. Pri navođenju tih informacija posebna se pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.”

(b) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Prijevoznici, operatori terminala i, kada je to primjenjivo, tijela koja upravljaju lukom na prikladan način obavješćuju putnike na brodovima, u lukama, ako je to moguće, i u lučkim terminalima, o svojim podacima za kontakt i podacima za kontakt tijela za izvršenje koje je odredila dotična država članica na temelju članka 25. stavka 1.”;

4. umeće se sljedeći članak 23.a:

„Članak 23.a

Sredstva komunikacije s putnicima

Informacije iz članaka 16., 22. i 23. dostavljaju se u najprikladnijem obliku, i to elektroničkim putem ako je to tehnički moguće.

Ako se informacije dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, prijevoznici, operatori terminala, tijela koja upravljaju lukom, putničke agencije i prodavatelji putnih karata osiguravaju da se sva pisana korespondencija, uključujući njezin datum i vrijeme, može sačuvati za upotrebu u budućnosti. Teret dokazivanja toga jesu li i kada putnicima dostavili potrebne informacije leži na prijevoznicima, operatorima terminala, tijelima koja upravljaju lukom, putničkim agencijama i prodavateljima karata. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da s njima brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira.”;

5. [...]

6. umeću se sljedeći članci 25.b i 25.c:

„Članak 25.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za izvršenje

Nacionalna tijela za izvršenje mogu od prijevoznika, operatora terminala i tijela koja upravljaju lukom, ako je to primjenjivo, zatražiti da im dostave dokumente i informacije koji su relevantni za obavljanje njihovih zadaća. Takvi dokumenti i informacije dostavljaju se u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, osim ako je izričito određeno drukčije.

Članak 25.c

Informacije nacionalnih tijela za izvršenje o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za izvršenje kojem putnik podnese pritužbu u skladu s člankom 25. stavkom 3., ili bilo koje drugo tijelo koje je u tu svrhu i na temelju te odredbe odredila država članica, podnositelja pritužbe prema potrebi informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio individualnu pravnu zaštitu.

Ta se obveza može ispuniti tako da se putnika uputi na interaktivni alat [popis prijavljenih subjekata za alternativno rješavanje sporova] koji održava Komisija na temelju članka [20.] Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća* ili, prema potrebi, na imenovane kontaktne točke za alternativno rješavanje sporova o kojima je Komisija obaviještena na temelju članka [24.] te direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

7. [...]

8. umeće se sljedeći članak 28.a:

„Članak 28.a

Postupak odbora

„1. Komisiji pomaže odbor iz članka 26. stavka 1. Uredbe (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća⁺. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća^{**}.

„2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Ako odbor ne da mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta i primjenjuje se članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja (SL L, ... , ELI: ...);

** Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”

⁺ SL: Molimo umetnuti serijski broj uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), a u pripadajuću bilješku unijeti broj, datum i upućivanje na SL.

Članak 4.
Izmjene Uredbe (EU) br. 181/2011

Uredba (EU) br. 181/2011 mijenja se kako slijedi:

0. u članku 2. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Kada je riječ o prijevozu iz stavka 1. ovog članka pri kojem je predviđena udaljenost prijevoza kraća od 250 km, primjenjuju se članak 4. stavak 2., članak 9., članak 10. stavak 1., članak 16. stavak 1. točka (b), članak 16. stavak 2., članak 17. stavci 1. i 2., članak 24., članak 25., članak 25.a u pogledu informacija iz članaka 24. i 25., članci od 26. do 28 te članci 28.b i 28.c.”;

0.a u članku 3. dodaje se sljedeća definicija:

„(r) ‚priznati pas pomagač‘ znači pas koji je posebno školovan za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje.”;

1. umeće se sljedeći članak 19.a:

„*Članak 19.a*

Podnošenje zahtjeva za povrat novca i odštetu

„0. Prijevoznici jasno obavješćuju putnike o postupku podnošenja zahtjeva za povrat i odštetu na temelju članka 19.

0.a Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev za povrat ili odštetu s pomoću zajedničkog obrasca iz stavka 1., obrasca koji su dobili od prijevoznika u skladu sa stavkom 3. ili na neki drugi način. Prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev na temelju toga što putnik nije upotrijebio zajednički obrazac iz stavka 1. ili obrazac koji je dobio od prijevoznika u skladu sa stavkom 3. ni na temelju toga što je putnik obrazac poslao na drugi način, a ne elektroničkim putem kako je navedeno u stavku 3.

Putnici imaju pravo podnijeti zahtjev barem na jeziku na kojem su izvršili rezervaciju.

Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznik traži od putnika da ga pojašni i dopuni.

- „1. Komisija donosi provedbeni akt u kojem se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat i odštetu na temelju članka 19. Taj je zajednički obrazac u formatu pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Provedbeni akt donosi se u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 31.a stavka 2. Komisija zajednički obrazac objavljuje na svojim internetskim stranicama, na svim jezicima Unije.
- „2. [...]
- „3. Prijevoznici, ako je to moguće i bez nepotrebne odgode, sastavljaju obrazac zahtjeva za povrat i odštetu na temelju članka 19. i putnicima dostavljaju taj obrazac ili poveznicu preko koje mogu izravno pristupiti tom obrascu ili zajedničkom obrascu iz stavka 1. ovog članka.

Prijevoznici na svojim internetskim stranicama navode pojedinosti, kao što je e-adresa, za slanje zahtjeva za povrat ili odštetu elektroničkim putem. Taj se zahtjev ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije putem kojih putnici mogu zatražiti povrat ili odštetu, kao što je obrazac iz prvog podstavka ovog stavka dostupan na internetskim stranicama ili mobilnim aplikacijama, pod uvjetom da takva sredstva u pristupačnom formatu nude izbor i informacije navedene u zajedničkom obrascu iz stavka 1. i da su dostupna barem na jeziku na kojem je izvršena rezervacija.

- „4. [...]”;

2. članak 20. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako dođe do otkazivanja ili kašnjenja u polasku linijskog prijevoza, prijevoznik ili, prema potrebi, uprava autobusnog kolodvora obavještava putnike koji polaze s kolodvora o situaciji i o njihovim pravima koja imaju kao putnici na temelju ove Uredbe što prije, a u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon planiranog vremena polaska, te o očekivanom vremenu polaska čim ta informacija bude poznata.”;

(b) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Informacije koje se zahtijevaju na temelju stavaka 1. i 2. dostavljaju se i elektroničkim putem u roku navedenom u stavku 1. svim putnicima, uključujući one koji polaze s autobusnih stajališta, koji su pri kupnji karte na to pristali i dostavili potrebne podatke za kontakt prijevozniku ili, prema potrebi, upravi autobusnog kolodvora.”;

3. naslov poglavlja V. zamjenjuje se sljedećim:

„Poglavlje V.
Opća pravila, kvaliteta usluge i pritužbe”;

4. članak 24. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 24.*

Pravo na informacije o putovanju

Prijevoznici i uprave autobusnih kolodvora, svaki u okviru svoje nadležnosti, putnicima tijekom cijelog putovanja pružaju odgovarajuće informacije u formatima koji su dostupni svima i na jezicima na kojima se informacije općenito prenose svim putnicima.”;

5. u članku 25. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Pri prodaji karata za autobusne usluge prijevoznici i uprave autobusnih kolodvora, svaki u okviru svoje nadležnosti, osiguravaju da putnici dobiju:

- (a) odgovarajuće i razumljive informacije o svojim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe;
- (b) podatke za kontakt prijevoznika ili, prema potrebi, uprave autobusnih kolodvora;
- (c) podatke za kontakt jednog ili više tijela za provedbu koja je odredila država članica na temelju članka 28. stavka 1.

Ako je to izvedivo, informacije iz prvog podstavka pružaju se i elektroničkim putem, među ostalim na autobusnim kolodvorima i, prema potrebi, na internetu. Na zahtjev osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti te se informacije, ako je to izvedivo, pružaju u pristupačnom formatu.”;

6. umeće se sljedeći članak 25.a:

„*Članak 25.a*

Sredstva komunikacije s putnicima

Informacije iz članaka 20. i 24. te članka 25. stavka 1., ovisno o slučaju, dostavljaju se u najprikladnijem formatu, i to elektroničkim putem ako je to tehnički moguće.

Ako se informacije dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, prijevoznici, uprave autobusnih kolodvora, prodavači karata i putnički agenti osiguravaju da se sva pisana korespondencija, uključujući njezin datum i vrijeme, može sačuvati za upotrebu u budućnosti. Teret dokazivanja toga jesu li i kada putnicima dostavili potrebne informacije leži na prijevoznicima, upravama autobusnih kolodvora, prodavačima karata i putničkim agentima. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da s njima brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira.”;

7. [...]

8. umeću se sljedeći članci 28.b i 28.c:

„Članak 28.b

Dijeljenje informacija s nacionalnim tijelima za provedbu

Nacionalna tijela za provedbu mogu od prijevoznika i uprava autobusnih kolodvora zatražiti da im dostave dokumente i informacije koji su relevantni za obavljanje njihovih zadaća. Takvi dokumenti i informacije dostavljaju se u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, osim ako je izričito određeno drukčije.

Članak 28.c

Informacije nacionalnih tijela za provedbu o alternativnom rješavanju sporova

Nacionalno tijelo za provedbu kojem putnik podnese pritužbu u skladu s člankom 28. stavkom 3., ili bilo koje drugo tijelo koje je u tu svrhu i na temelju te odredbe odredila država članica, podnositelja pritužbe prema potrebi informira o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio individualnu pravnu zaštitu.

Ta se obveza može ispuniti tako da se putnika uputi na interaktivni alat [popis prijavljenih subjekata za alternativno rješavanje sporova] koji održava Komisija na temelju članka [20.] Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća* ili, prema potrebi, na imenovane kontaktne točke za alternativno rješavanje sporova o kojima je Komisija obaviještena na temelju članka [24.] te direktive.

* Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

9. [...]

10. umeće se sljedeći članak 31.a:

„Članak 31.a

Postupak odbora

„1. Komisiji pomaže odbor iz članka 26. stavka 1. Uredbe (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća*⁺. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.

„2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća**.

Ako odbor ne da mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta i primjenjuje se članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja (SL L, ... , ELI: ...);

** Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

⁺ SL: Molimo umetnuti serijski broj uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), a u pripadajuću bilješku unijeti broj, datum i upućivanje na SL.

Članak 5.
Izmjene Uredbe (EU) 2021/782

Uredba (EU) 2021/782 mijenja se kako slijedi:

0. u članku 3. dodaje se sljedeća definicija:

„(23) ‚priznati pas pomagač‘ znači pas koji je posebno školovan za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje.”;

0.a u članku 20. stavku 2. točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz između željezničkog kolodvora i mjesta smještaja u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili je potreban dodatni boravak, ako i kada je to fizički moguće. U slučajevima kada je takav boravak potreban zbog okolnosti iz članka 19. stavka 10., željeznički prijevoznik može ograničiti trajanje smještaja na najviše tri noći. Kad god je to moguće, u obzir se uzimaju zahtjevi u pogledu pristupa za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te potrebe priznatih pasa pomagača.”;

0.b članak 20. stavak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„5. Pri primjeni stavaka od 1. do 4. željeznički prijevoznik koji pruža usluge posebno vodi računa o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o potrebama osoba koje su u njihovoj pratnji i priznatih pasa pomagača.”

0.c u članku 23. stavku 1. točka (c) zamjenjuje se sljedećim:

„(c) dopušta se da ih prati priznati pas pomagač u skladu s relevantnim nacionalnim pravom.”

0.d članak 25. mijenja se kako slijedi:

(a) naslov se zamjenjuje sljedećim:

„Članak 25.

Naknada za opremu za kretanje, pomagala i priznate pse pomagače”

(b) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ako željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim invalidskih kolica i pomagala, ili gubitak ili ozljedu priznatih pasa pomagača koje koriste osobe invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, oni su odgovorni za to oštećenje, taj gubitak ili tu ozljedu te isplaćuju naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća:

- (a) troškove zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme za kretanje ili pomagala;
- (b) troškove zamjene priznatog psa pomagača koji je izgubljen ili troškove liječenja priznatog psa pomagača koji je ozlijeđen; i
- (c) razumne troškove privremene zamjene opreme za kretanje, pomagala ili priznatih pasa pomagača ako takvu zamjenu ne osigurava željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora u skladu sa stavkom 2.”;

1. umeće se sljedeći članak 30.a:

„Članak 30.a

Sredstva komunikacije s putnicima

Ako se informacije na temelju ove Uredbe putnicima dostavljaju elektroničkim sredstvom komunikacije, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i prodavatelji karata osiguravaju da se sva pisana korespondencija, uključujući njezin datum i vrijeme, može sačuvati za upotrebu u budućnosti. Teret dokazivanja toga jesu li i kada putnicima dostavili potrebne informacije leži na željezničkim prijevoznicima, upraviteljima kolodvora i prodavateljima karata. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju da s njima brzo stupi u kontakt i učinkovito komunicira.”;

4. članak 38. mijenja se kako slijedi:

- (a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Komisiji pomaže odbor iz članka 26. stavka 1. Uredbe (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća*⁺. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.

* Uredba (EU) .../... Europskog parlamenta i Vijeća od ... o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja (SL L, ... , ELI: ...).”;

⁺ SL: Molimo umetnuti serijski broj uredbe iz dokumenta 2023/0436 (COD), a u pripadajuću bilješku unijeti broj, datum i upućivanje na SL.

- (b) u stavku 2. dodaje se drugi podstavak kako slijedi:

„Ako odbor ne da mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta i primjenjuje se članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.”

Članak 7.

Stupanje na snagu i primjena

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

Primjenjuje se od ... [dvije godine od datuma stupanja na snagu ove Uredbe].

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

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament

Predsjednik/Predsjednica

Za Vijeće

Predsjednik/Predsjednica
