



Briuselis, 2024 m. lapkričio 29 d.  
(OR. en)

16123/24

---

---

Tarpinstitucinė byla:  
2023/0437(COD)

---

---

TRANS 509  
CODEC 2205

## PRANEŠIMAS

---

nuo: Tarybos generalinio sekretoriato

kam: Tarybai

---

Ankstesnio  
dokumento Nr.: 15760/24 + COR1

Komisijos dok. Nr.: 16284/23 + ADD1

---

Dalykas: Pasiūlymas dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo dėl  
keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB)  
Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011  
ir (ES) 2021/782  
– Bendras požiūris

---

## I. IVADAS

1. 2023 m. lapkričio 29 d. Komisija Tarybai ir Europos Parlamentui pateikė pasiūlymą dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento, kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/20, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782. Šis pasiūlymas kartu su pasiūlymu dėl Europos Parlamento ir Tarybos reglamento dėl daugiarūšiu transportu keliaujančių keleivių teisių buvo pateiktas kaip dokumentų rinkinio, skirto dabartinės keleivių teisių reglamentavimo sistemos trūkumams pašalinti, dalis.

2. Pasiūlymu dėl vykdymo užtikrinimo siekiama šalinti keleivių teisių įgyvendinimo ir vykdymo užtikrinimo trūkumus, t. y.:
- užtikrinti efektyvų ir veiksmingą vykdymą visose valstybėse narėse ir visų rūšių transporto atžvilgiu, taikant veiksmingesnes priemones, skirtas stebėti, kaip operatoriai laikosi taisyklių dėl keleivių teisių;
  - užtikrinti veiksmingesnę keleivių skundų nagrinėjimą nepriklausomai nuo transporto rūšies;
  - jei lėktuvo bilietai užsakomi per tarpininką – reglamentuoti teisę į visos už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą, kai skrydis nevykdomas taip, kaip planuota.

Pasiūlymu naujų keleivių teisių nenustatoma. Juo siekiama užtikrinti keleivių apsaugos ir vežėjų bei infrastruktūros valdytojų pareigų pusiausvyrą.

3. Reglamento projektas grindžiamas Sutarties dėl Europos Sąjungos veikimo 91 straipsnio 1 dalimi ir 100 straipsnio 2 dalimi.

## **II. DARBAS KITOSE INSTITUCIJOSE**

4. Europos Parlamente pagrindinė atsakomybė už šį dokumentą tenka Transporto ir turizmo komitetui (TRAN). Pranešėju paskirtas Matteo Ricci (S & D, IT). Laukiama komiteto sprendimo dėl pasiūlymo.
5. Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetas nuomonę pateikė 2024 m. kovo 30 d.<sup>1</sup> Europos regionų komitetas nusprendė nuomonės dėl pasiūlymo nepateikti.

---

<sup>1</sup> OL C, C/2024/3382, 2024 5 31, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

### **III. DARBAS TARYBOJE IR JOS PARENGIAMUOSIUOSE ORGANUOSE**

6. Abu pasiūlymai – dėl vykdymo užtikrinimo ir dėl kelionių daugiarūšiu transportu – Transporto darbo grupei (įvairiarūšio vežimo klausimai ir tinklai) buvo pristatyti 2024 m. sausio 12 d. Preliminarus pasiūlymo dėl vykdymo užtikrinimo nagrinėjimas pastraipsniui buvo surengtas 2024 m. balandžio 19 d., pirmininkaujant Belgijai. Vėliau teisėkūros procedūra priimamo akto tekstas buvo aptariamas tarp 2023 m. liepos 7 d. ir lapkričio 13 d., pirmininkaujant Vengrijai.
7. Delegacijos palankiai įvertino pasiūlymą ir Komisijos ketinimą geriau užtikrinti įvairių rūšių transportu keliaujančių keleivių teisių vykdymą. Jos taip pat norėjo palikti nedidelę papildomą administracinę naštą tiek nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms, tiek operatoriams, visų pirma mažosioms ir vidutinėms įmonėms.
8. Taip pat buvo paliestas likęs neišspręstas klausimas, susijęs su 2013 m. Komisijos pasiūlymu dėl Oro transporto keleivių teisių reglamento<sup>2</sup> dalinio pakeitimo, dėl kurio 2024 m. gruodžio 5 d. Taryboje rengiami politiniai debatai, o kai kurios delegacijos mano, kad tam tikrus pasiūlyme dėl vykdymo užtikrinimo siūlomus Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pakeitimus būtų geriau aptarti diskusijose dėl 2013 m. pasiūlymo.
9. Pasiūlyta keletas Komisijos pasiūlymo pakeitimų, kuriais siekiama, viena vertus, paaiškinti nuostatas ir, kita vertus, sumažinti administracinę naštą. Pirmininkaujanti valstybė narė taip pat siekė išlaikyti šio pasiūlymo ir pasiūlymo dėl daugiarūšiu transportu keliaujančių keleivių teisių suderinamumą.

---

<sup>2</sup> Pasiūlymas dėl EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTO, kuriuo iš dalies pakeičiami Reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, ir Reglamentas (EB) Nr. 2027/97 dėl oro vežėjo atsakomybės už keleivių ir jų bagažo vežimą oru (COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD)).

10. Pagrindinius pirminio Komisijos pasiūlymo pakeitimus visame tekste galima apibendrinti taip:
- a) į visus sektorinius reglamentus įtraukta **sertifikuoto šuns vedlio** apibrėžtis, kad būtų paaiškinta šunų vedlių sąvoka, kuri iki šiol Sąjungos teisės aktuose nebuvo apibrėžta. Šis paaiškinimas turėtų padidinti teisinį tikrumą keleiviams, visų pirma pažeidžiamiausiems – asmenims su negalia ir riboto judumo asmenims;
  - b) kalbant apie **bendrą sumokėtos sumos gražinimo ir kompensavimo formą**, kompromisiniame tekste siūloma paaiškinti ir supaprastinti prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą teikimo tvarką. Buvo supaprastinta pateikiamų formų kalbų vartojimo tvarka, kad, viena vertus, būtų sumažinta vežėjams ir tarpininkams tenkanti administracinė našta ir, kita vertus, supaprastinta procedūra keleiviams;
  - c) kalbant apie **paslaugų kokybės standartus**, kelios delegacijos norėtų pirmiausia įvertinti, kaip įgyvendinami esami Reglamente (ES) 2021/782 nustatyti reikalavimai, ir tik po to šiuos reikalavimus taikyti kitiems sektoriams;
  - d) delegacijos pritarė tam, kad svarbu užtikrinti veiksmingą keleivių teisių vykdymą Sąjungoje. Siekiant išvengti pernelyg didelės administracinės naštos nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms ir išsaugoti jų nepriklausomumą, išbrauktos nuostatos **dėl rizika grindžiamo požiūrio į taisyklių laikymosi stebėseną ir dėl valstybių narių ir Komisijos bendradarbiavimo**.
11. Kalbant konkrečiau, oro transporto keleivių teisių srityje padaryti šie pakeitimai:
- a) buvo paaiškintas **asmens duomenų tvarkymas**, kad būtų įvykdyti teisiniai reikalavimai;

- b) buvo paaiškintas **visos už** per tarpininką užsakytą **bilieta sumokėtos sumos gražinimas**, kad būtų geriau atsižvelgta į jurisprudenciją, visų pirma kiek tai susiję su tarpininkavimo mokesčiais;
- c) kad nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms būtų lengviau stebėti, kaip tarpininkai vykdo Reglamente (EB) Nr. 261/2004 nustatytas pareigas, **trečiųjų šalių tarpininkai** privalės paskirti teisinį atstovą. Panašios nuostatos anksčiau buvo įtrauktos į Skaitmeninių paslaugų aktą<sup>3</sup>, ši koncepcija taip pat naudojama Reglamento (ES) 2019/1020<sup>4</sup> kontekste;
- d) galiausiai buvo padaryti du techniniai patikslinimai, susiję su **komiteto procedūra**: į Reglamentą (EB) Nr. 261/2004 įtrauktas naujas straipsnis, kuris nebuvo įtrauktas į pirminį Komisijos pasiūlymą<sup>5</sup>, o iš Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 atitinkamas straipsnis buvo išbrauktas, nes tame reglamente nenumatyta įgyvendinimo aktų.
12. Paskutiniame darbo grupės posėdyje delegacijos palankiai įvertino padarytą pažangą ir didžioji dauguma laikėsi nuomonės, kad gruodžio mėn. bus įmanoma parengti bendrą požiūrį.
13. Po to posėdžio padarius daugiau kompromisinio teksto pakeitimų, Nuolatinųjų atstovų komitetas 2024 m. lapkričio 27 d., rengiantis Tarybos posėdžiui, tekstui pritarė. Apskritai tekstui pritarė didžioji dauguma delegacijų.

---

<sup>3</sup> 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj?locale=lt>).

<sup>4</sup> 2019 m. birželio 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2019/1020 dėl rinkos priežiūros ir gaminių atitikties, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2004/42/EB ir reglamentai (EB) Nr. 765/2008 ir (ES) Nr. 305/2011 (OL L 169, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

<sup>5</sup> Straipsnis dėl komiteto procedūros yra įtrauktas į šio pranešimo 7 punkte nurodytą Komisijos pasiūlymą.

#### IV. IŠVADA

14. Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta pirmiau, Tarybos (transportas, telekomunikacijos ir energetika) prašoma 2024 m. gruodžio 5 d. posėdyje susitarti dėl bendro požiūrio dėl prie šio pranešimo pridedamo kompromisinio teksto.
-

2023/0437 (COD)

Pasiūlymas

**EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS**

**kuriuo dėl keleivių teisių užtikrinimo Sąjungoje iš dalies keičiami reglamentai (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010, (ES) Nr. 181/2011 ir (ES) 2021/782**

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SAJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 91 straipsnio 1 dalį ir 100 straipsnio 2 dalį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

teisėkūros procedūra priimamo akto projektą perdavus nacionaliniams parlamentams,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę<sup>6</sup>,

pasikonsultavę su Regionų komitetu,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros,

---

<sup>6</sup> OL C, C/2024/3382, 2024 5 31, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

kadangi:

- (1) siekiant užtikrinti veiksmingą keleivių teisių apsaugą Sąjungoje keliaujant oro, geležinkelių, jūrų ir vidaus vandenų transportu bei miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais ir atsižvelgiant į tai, kad priimtas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) .../...<sup>7+</sup>, reikėtų iš dalies pakeisti Europos Parlamento ir Tarybos reglamentus (EB) Nr. 261/2004<sup>8</sup>, (EB) Nr. 1107/2006<sup>9</sup>, (ES) Nr. 1177/2010<sup>10</sup>, (ES) Nr. 181/2011<sup>11</sup> ir (ES) 2021/782<sup>12</sup>;
- (2) veiksmingos keleivių teisės turėtų būti paskata daugiau keliauti viešuoju transportu – tai yra vienas iš tikslų, nustatytų 2020 m. gruodžio 9 d. Komisijos komunikatu patvirtinta „Darnaus ir išmanaus judumo strategija: Europos transporto kelias į ateitį“;

---

<sup>7</sup> ... m ... d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) .../... dėl daugiarūšių transportu keliaujančių keleivių teisių (OL L, ..., ELI: ...).

<sup>+</sup> OL: prašom įrašyti dokumente 2023/0436 (COD) esančio reglamento serijos numerį, o atitinkamoje išnašoje – numerį, datą ir OL nuorodą.

<sup>8</sup> 2004 m. vasario 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 261/2004, nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisykles atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinant Reglamentą (EEB) Nr. 295/91 (OL L 46, 2004 2 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

<sup>9</sup> 2006 m. liepos 5 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 dėl neįgalių asmenų ir ribotos judėsenos asmenų teisių keliaujant oru (OL L 204, 2006 7 26, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

<sup>10</sup> 2010 m. lapkričio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 dėl jūrų ir vidaus vandenų keliais vykstančių keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 (OL L 334, 2010 12 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

<sup>11</sup> 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004, OL L 55, 2011 1 28, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

<sup>12</sup> 2021 m. balandžio 29 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2021/782 dėl geležinkelių keleivių teisių ir pareigų (OL L 172, 2021 5 17, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).



- (3) 2019–2020 m. atlikusi išsamius reglamentų (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010 ir (ES) Nr. 181/2011 vertinimus, Komisija padarė išvadą, kad nepakankamas keleivių informuotumas apie jų teises ir galiojančias nuostatas dėl naudojimosi tomis teisėmis daro neigiamą poveikį Sąjungos keleivių teisių teisės aktų veiksmingumui. Be to, šiuose vertinimuose taip pat padaryta išvada, kad keleiviai, įskaitant neįgaliuosius ir riboto judumo asmenis, nevisapusiškai pasinaudoja savo teisėmis dėl trūkumų, atsirandančių vežėjams, oro uostus valdančioms įstaigoms, stočių valdytojams, uostų terminalų operatoriams, autobusų terminalų valdymo įstaigoms ir tarpininkams taikant šias teises ir nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms užtikrinant jų taikymą;
- (4) reikia supaprastinti ir suderinti Reglamentuose (EB) Nr. 261/2004, (EB) Nr. 1107/2006, (ES) Nr. 1177/2010 ir (ES) Nr. 181/2011 nustatytas taisykles, visų pirma susijusias su keleivių informavimu apie jų teises prieš kelionę ir kelionės metu, keleivių teisių užtikrinimu ir keleivių skundų nagrinėjimu, ir užtikrinti jų nuoseklumą. Galiojančios tų reglamentų taisyklės turėtų būti iš dalies pakeistos, kad oro transporto, vežimo miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais ir jūrų ir vidaus vandenų transportu srityje papildytų Reglamento (ES) 2021/782 taisykles, geležinkelių sektoriuje apimančias prašymų grąžinti ir kompensuoti sumokėtą sumą procedūrą, vežėjų pareigą dalytis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis ir nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų pareigą informuoti keleivius apie alternatyvų ginčų sprendimą;

- (5) šiuo metu pinigų gražinimo procesas užsakius lėktuvo bilietus per tarpininką nėra aiškus, todėl jį reikėtų paaiškinti. Tarpininkai pinigų gražinimo procese dalyvauja dviem skirtingais būdais: jie arba perduoda keleivio (kredito kortelės) mokėjimo duomenis tiesiogiai vežėjui (perduodantieji tarpininkai) ir oro vežėjas gražina pradinį mokėjimą taip, kad pinigai patektų tiesiai į keleivio sąskaitą, arba sumoka oro vežėjui iš savo sąskaitos (aptarnaujantieji tarpininkai), o kai oro vežėjas gražina mokėjimą, gražinama suma patenka į tarpininko sąskaitą. Paskui tarpininkas galutinį gražinamąjį mokėjimą perveda keleiviui. Keleiviai dažnai nežino, kurį pinigų gražinimo procesą pasirenka tarpininkas. Apie pinigų gražinimo procesą tarpininkas keleivį turėtų informuoti rezervavimo metu. Todėl oro vežėjas turėtų viešai nurodyti, ar gražindamas pinigus jis bendradarbiauja su tarpininkais ir, jeigu taip yra, su kuriais tarpininkais bendradarbiauja; neigiamas tarpininkų, su kuriais oro vežėjas nusprendžia nebendradarbiauti, sąrašas taip pat turėtų būti laikomas šios pareigos įvykdymu;
- (6) gražinamojo mokėjimo atlikimas per tarpininką, kuris iš savo sąskaitos atliko mokėjimą oro vežėjui (aptarnaujantįjį tarpininką), yra oro transporto sektoriuje plačiai paplitusi praktika. Todėl oro vežėjas turėtų turėti tokią galimybę;
- (7) pagal Reglamento (EB) Nr. 261/2004 8 straipsnio 1 dalies a punktą, jei keleivis turi teisę atgauti sumokėtą sumą, ta suma jam turi būti gražinta per septynias dienas. Jei oro vežėjas pinigus gražina per aptarnaujantįjį tarpininką, mokėjimo keleiviui terminas turėtų būti pratęstas daugiausia iki 14 dienų, kad būtų atsižvelgta į tai, kad pinigų gražinimo proceso etapai yra du: oro vežėjas pinigus turi gražinti tarpininkui, o šis savo ruožtu pinigus turi gražinti keleiviui. Vis dėlto jei keleiviui sumokėta suma negražinama per 14 dienų, jis turėtų turėti teisę sumokėtą sumą atgauti tiesiogiai iš skrydį vykdančio oro vežėjo;

- (8) Reglamento (EB) Nr. 261/2004 taikymas bilietų rezervavimui per tarpininkus reikštų asmens duomenų, įskaitant keleivių kontaktinius duomenis, tvarkymą, visų pirma tam, kad būtų galima keleiviams suteikti informaciją, patenkinti prašymus dėl rūpinimosi, sumokėtos sumos grąžinimo, nukreipimo kitu maršrutu ir kompensacijos skyrimo, taip pat nagrinėti keleivių skundus. Pagal tą reglamentą asmens duomenys turėtų būti tvarkomi pagal Sąjungos teisės aktus dėl asmens duomenų apsaugos, visų pirma pagal Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) 2016/679<sup>13</sup>, tame reglamente nustatytais tikslais ir laikotarpiu. Oro vežėjams ir tarpininkams turėtų būti leidžiama keleivių kontaktinius duomenis, surinktus pareigai, susijusiai su keleivių kelionės informacija, vykdyti, saugoti ne ilgiau kaip 72 valandas nuo vežimo sutarties įvykdymo. Sutrikus kelionei arba kelionę atšaukus – dėl to vėliau visų pirma galėtų būti teikiami prašymai grąžinti arba kompensuoti sumokėtą sumą ir skundai – gali prireikti ilgesnio saugojimo laikotarpio, kad oro vežėjai ir tarpininkai galėtų įvykdyti pareigas pagal Reglamentą (EB) Nr. 261/2004, susijusias su prašymais dėl rūpinimosi, sumokėtos sumos grąžinimo, nukreipimo kitu maršrutu ir kompensacijos skyrimo, taip pat skundų nagrinėjimu. Bet koks keleivių asmens duomenų tvarkymas, įskaitant oro vežėjų ir tarpininkų atliekamą tokių duomenų saugojimą kitais tikslais nei tikslas, kuriuo asmens duomenys iš pradžių buvo surinkti pagal tą reglamentą, turėtų būti vykdomas pagal Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 4 dalį.

---

<sup>13</sup> 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (tekstas svarbus EEE) (OL L 119, 2016 5 4, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Oro vežėjai ir tarpininkai gali naudoti keleivių asmens duomenis arba laikyti tokius duomenis ilgesnį laikotarpį, nei šiame reglamente numatytas saugojimo laikotarpis, ir minėtais kitais tikslais, kai toks tvarkymas grindžiamas kitos valstybės narės arba Sąjungos teise ir atliekamas pagal Reglamentą (ES) 2016/679. Tai gali apimti duomenų tvarkymą ginčų, susijusių su to reglamento įgyvendinimu, sprendimo, įskaitant teismo procesą, tikslais. Be to, Reglamentu (EB) Nr. 261/2004 nedaromas poveikis asmens duomenų tvarkymui remiantis Sąjungos ar valstybės narės teise, nes toks tvarkymas demokratinėje visuomenėje yra būtina ir proporcinga priemonė siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi Reglamento (ES) 2016/679 23 straipsnio 1 dalyje nustatytų tikslų. Visų pirma tai nedaro poveikio asmens duomenų tvarkymui pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2016/681<sup>14</sup>, Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2111/2005<sup>15</sup>, nacionalinę teisę pagal Reglamento (ES) 2016/679 6 straipsnio 4 dalį arba taikytiną Sąjungos teisę aviacijos saugos ir saugumo srityje. Taip pat reikėtų pažymėti, kad pareigos teikti informaciją keleiviams apie jų teises nedaro poveikio duomenų valdytojo pareigai teikti informaciją duomenų subjektui pagal Reglamento (ES) 2016/679 12, 13 ir 14 straipsnius;

(9) [...];

---

<sup>14</sup> 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2016/681 dėl keleivio duomenų įrašo (PNR) duomenų naudojimo teroristinių nusikaltimų ir sunkių nusikaltimų prevencijos, nustatymo, tyrimo ir patraukimo už juos baudžiamojon atsakomybėn tikslais (OL L 119, 2016 5 4, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

<sup>15</sup> 2005 m. gruodžio 14 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2111/2005 dėl oro vežėjų, kuriems taikomas draudimas vykdyti veiklą Bendrijoje, Bendrijos sąrašo sudarymo ir oro transporto keleivių informavimo apie skrydį vykdančio oro vežėjo tapatybę bei panaikinantis Direktyvos 2004/36/EB 9 straipsnį (OL L 344, 2005 12 27, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...];
- (11) keleiviams prieš kelionę ir kelionės metu teikiama informacija apie jų teises turėtų padėti didinti informuotumą. Tokia informacija turėtų būti glausta ir lengvai, aiškiai ir tiesiogiai prieinama. Ji turėtų būti pateikiama aiškiai ir suprantamai ir, kiek įmanoma, elektroninėmis priemonėmis;
- (12) nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų bendradarbiauti tarpusavyje, kad būtų užtikrintas suderintas atitinkamų reglamentų aiškinimas ir taikymas. Užtikrinus reguliarių vežėjų, terminalų valdytojų ir tarpininkų nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikiamos informacijos apie visus su atitinkamų reglamentų taikymu susijusius aspektus srautą, nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų galėti geriau atlikti joms pavestą stebėtojų vaidmenį. Tai, kad operatoriai nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms teikia dokumentus ir informaciją, nedaro poveikio, kai taikytina, teisei tylėti ir teisei neduoti parodymų prieš save. Atitinkamai nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos turėtų stengtis neprašyti operatorių tuos pačius dokumentus ir informaciją pateikti kelis kartus;
- (13) [...];
- (14) [...];
- (15) Sumokėtos sumos grąžinimo ir kompensavimo procedūros turėtų būti nediskriminacinės ir nesudėtingos. Kad keleiviams būtų lengviau pagal atitinkamus reglamentus prašyti grąžinti arba kompensuoti sumokėtą sumą, turėtų būti nustatytos visoje Sąjungoje galiojančios tokių prašymų formos. Keleiviai turėtų turėti galimybę pateikti savo prašymus naudodami tokią formą. Nors prašymų grąžinti ir kompensuoti sumokėtą sumą pateikimas elektroninėmis priemonėmis tapo plačiai paplitusia praktika, keleivis turėtų turėti pakankamai galimybių pateikti prašymus kitomis priemonėmis ir tie prašymai turėtų būti veiksmingai tvarkomi ir kitais nei elektroniniais kanalais, pavyzdžiui, telefonu ar paštu;

- (16) pasinaudoti individualiomis teisių gynimo priemonėmis siekiantys keleiviai turėtų būti informuojami apie galimybes dėl įtariamų atitinkamų reglamentų pažeidimų pateikti skundą alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigoms. Geriausiai tai padaryti gali nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos;
- (17) tam tikromis aplinkybėmis neįgaluosius ir riboto judumo asmenis turi lydėti kitas asmuo, galintis suteikti pagalbą, reikalaujamą pagal taikytinus saugos reikalavimus, nustatytus tarptautinėje, Sąjungos ar nacionalinėje teisėje arba kompetentingų institucijų. Nors dėl oro transporto ypatumų, visų pirma oro uosto mokesčių ir rinkliavų taikymo, visiškas suderinimas su esamomis teisėmis, taikomomis naudojantis geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų ir vandens transportu, kuriuo lydintis asmuo keliauja nemokamai, būtų sudėtingas, tais atvejais, kai reikalavimą nustato oro vežėjas, tokio lydinčio asmens kelionės išlaidos keliaujant oro transportu turėtų būti kuo mažesnės. Jei oro vežėjas, jo atstovas arba kelionių operatorius reikalauja, kad neįgalusis arba riboto judumo asmuo būtų lydimas, oro vežėjas turėtų padengti bent lydinčio asmens oro susisiekimo kainą. Oro vežėjas turėtų turėti galimybę prašyti lydinčiojo asmens padengti oro uosto mokesčius ir kitas privalomas rinkliavas, tiesiogiai susijusias su tokio asmens kelione, kuriuos renka ne oro vežėjas. Be to, jei informacija neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims teikiama prieinamais formatais, ji turėtų būti teikiama laikantis taikomų teisės aktų, įskaitant Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos (ES) 2019/882<sup>16</sup> I priede nustatytus prieinamumo reikalavimus;

---

<sup>16</sup> 2019 m. balandžio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2019/882 dėl gaminių ir paslaugų prieinamumo reikalavimų (OL L 151, 2019 6 7, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) kadangi šio reglamento tikslų, t. y. užtikrinti veiksmingą oro, geležinkelių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų bei vandens transporto keleivių teisių įgyvendinimą, valstybės narės negali deramai pasiekti ir dėl būtinybės bendrojoje rinkoje taikyti tas pačias taisykles šių tikslų būtų geriau siekti Sąjungos lygmeniu, laikydamosi Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytiems tikslams pasiekti;
- (19) siekiant užtikrinti vienodas šio reglamento įgyvendinimo sąlygas, Komisijai turėtų būti suteikti įgyvendinimo įgaliojimai. Tais įgaliojimais turėtų būti naudojamosi laikantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 182/2011<sup>17</sup>. Tvirtinant bendras prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą formas turėtų būti taikoma nagrinėjimo procedūra;
- 20) šiame reglamente laikomasi Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, ypač 21, 26, 38 ir 47 straipsniuose, pripažintų pagrindinių teisių ir principų, susijusių su atitinkamai visų formų diskriminacijos uždraudimu, neįgaliųjų integravimu, aukšto vartotojų apsaugos lygio užtikrinimu ir teise į veiksmingą teisinę gynybą ir teisingą bylos nagrinėjimą;

---

<sup>17</sup> 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai (OL L 55, 2011 2 28, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

(21) vadovaujantis Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2018/1725<sup>18</sup> 42 straipsnio 1 dalimi buvo konsultuojamasi su Europos duomenų apsaugos priežiūros pareigūnu ir jis nuomonę pateikė 2024 m. sausio 24 d.,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

---

<sup>18</sup> 2018 m. spalio 23 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2018/1725 dėl fizinių asmenų apsaugos Sąjungos institucijoms, organams, tarnyboms ir agentūroms tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinamas Reglamentas (EB) Nr. 45/2001 ir Sprendimas Nr. 1245/2002/EB (OL L 295, 2018 11 21, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).



*I straipsnis*  
*Reglamento (EB) Nr. 261/2004 pakeitimai*

Reglamentas (EB) Nr. 261/2004 iš dalies keičiamas taip:

1) 2 straipsnis papildomas šiomis apibrėžtimis:

- „ca) oro uostą valdanti įstaiga – įstaiga, kaip apibrėžta Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 2 straipsnio f punkte;
- fa) visa bilietai kaina – galutinė kaina, mokėtina užsakymo proceso pabaigoje, į kurią įeina oro susisiekimo kaina ir visi taikomi mokesčiai, rinkliavos, priemokos ir kiti mokesčiai, mokami už visas pasirenkamas ir nepasirenkamas į bilietai kainą įeinančias paslaugas, išskyrus tarpininkavimo mokesčius, neatsižvelgiant į tai, ar tie priedai ir mokesčiai buvo sumokėti perkant vežimo paslaugą, ar atskirai vėlesniame etape;
- fb) tarpininkavimo mokestis – bet koks skirtumas tarp keleivio sumokėtos sumos ir sumos, kurią oro vežėjas gavo už tą pačią paslaugą, kurią gauna tarpininkas;
- z) tarpininkas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra vežėjas ir kuris vežėjo arba keleivio vardu veikia su savo prekyba, verslu ar profesija susijusiais tikslais, kad sudarytų vežimo sutartį;
- za) sertifikuotas šuo vedlys – šuo, specialiai išmokytas padėti neįgaliesiems, kad jie būtų labiau nepriklausomi ir jiems būtų lengviau apsispręsti, oficialiai sertifikuotas pagal taikytinas nacionalines taisykles, jei tokių taisyklių esama.“;

2) Įterpiamas 8a straipsnis:

*„8a straipsnis*

**Sumokėtos sumos gražinimas, kai bilietas užsakytas per tarpininką**

1. Jei keleivis bilietą užsakė per tarpininką, skrydį vykdantis oro vežėjas gali sumokėtą sumą, kaip nurodyta 8 straipsnio 1 dalies a punkte, gražinti per tą tarpininką. Tokiu atveju tarpininkas gražina keleiviui sumokėtą sumą pagal šio straipsnio 3 ir 5 dalis.

Oro vežėjai aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu viešai nurodo, ar sutinka sumokėtą sumą gražinti per tarpininkus ir per kuriuos tarpininkus sutinka tai daryti.

Jei tarpininkas nedalyvauja sumokėtos sumos gražinimo procese, gražinimui taikomas 8 straipsnio 1 dalies a punktas.

2. Tarpininkas apie šiame straipsnyje numatytą sumokėtos sumos gražinimo tvarką aiškiai, suprantamai ir lengvai prieinamu būdu keleivį informuoja užsakymo metu ir užsakymo patvirtinime.

3. Suma per tarpininką keleiviams gražinama nemokamai. Gražinant sumokėtą sumą neatskaitomos su gražinimu susijusios finansinių sandorių išlaidos, pvz., mokesčiai, išlaidos pokalbiams telefonu ar pašto ženklams.

4. [...]

5. Kai suma gražinama per tarpininkus, kurie oro vežėjui už bilietus sumokėjo iš savo lėšų, taikomos šios taisyklės:

a) oro vežėjas gražina tarpininkui sumą, kurią iš tarpininko jis gavo už bilietą, per septynias dienas nuo tos dienos, kai keleivis oro vežėją informavo apie pasirinktą sumokėtos sumos gražinimo būdą pagal 8 straipsnio 1 dalies a punkto pirmą įtrauką.

Tarpininkas ne vėliau kaip per kitas septynias dienas grąžina keleiviui visą už bilietą sumokėtą sumą ir tarpininkavimo mokesčius, grąžintinus pagal 14 straipsnio 5 dalį, tokiu pačiu būdu, koku mokėjo keleivis arba jo vardu veikęs asmuo transporto paslaugos užsakymo metu, ir apie tai informuoja keleivį ir oro vežėją. Jei sumokėtos sumos nebeįmanoma grąžinti tuo pačiu mokėjimo būdu, tarpininkas susisiečia su keleiviu, kad gautų mokėjimo duomenis;

- b) jei keleivis sumokėtos sumos neatgauna per 14 dienų nuo tos dienos, kai pasirinko grąžinimą pagal 8 straipsnio 1 dalies a punkto pirmą įtrauką, oro vežėjas susisiečia su keleiviu ne vėliau kaip kitą dieną pasibaigus 14 dienų laikotarpiui, kad gautų sumokėtai sumai grąžinti reikalingus mokėjimo duomenis. Gavęs šiuos mokėjimo duomenis, oro vežėjas grąžina keleiviui visą už bilietą sumokėtą sumą ir tarpininkavimo mokesčius, grąžintinus pagal 14 straipsnio 5 dalį, nebent tie mokesčiai buvo sumokėti be oro vežėjo žinios. Oro vežėjas sumokėtą sumą keleiviui grąžina per 14 dienų ir apie tai informuoja keleivį bei tarpininką.

6. Šis straipsnis netaikomas bilietams, užsakytiems kaip paketo dalis, kaip tai suprantama Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje (ES) 2015/2302\*.

---

\* 2015 m. lapkričio 25 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/2302 dėl kelionės paslaugų paketų ir susijusių kelionės paslaugų rinkinių, kuria iš dalies keičiami Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2011/83/ES bei panaikinama Tarybos direktyva 90/314/EEB (OL L 326, 2015 12 11, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).“;

2a) 11 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Skrydžius vykdantys oro vežėjai pirmenybę teikia riboto judumo asmenims ir visiems juos lydintiems asmenims arba sertifikuotiems šunims vedliams, taip pat vaikams, kurie vyksta be suaugusiųjų.“;

2b) 14 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) pavadinimas pakeičiamas taip:

„14 straipsnis

**Pareigos informuoti keleivius“;**

b) įterpiamos šios dalys:

„4. Pagal šį reglamentą, kai techniškai įmanoma, informacija keleiviams teikiama ir su jais bendraujama elektroninėmis priemonėmis. Kai informacija pateikiama tokiomis priemonėmis, oro vežėjai ir tarpininkai užtikrina, kad visas susirašinėjimas, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, būtų išsaugoti, kad juo būtų galima remtis ateityje. Pareiga įrodyti, ar ir kada jie keleiviams pateikė būtiną informaciją, tenka oro vežėjams ir tarpininkams. Visos ryšio priemonės turi būti tokios, kad keleivis galėtų greitai susisiekti su oro vežėjais ir tarpininkais ir su jais veiksmingai bendrauti.

5. Siūlydami bilietus tarpininkai informuoja keleivius apie taikomus tarpininkavimo mokesčius ir tų mokesčių, kurie gali būti gražinti pagal 8 ir 8a straipsnius, sumą.

6. Šio straipsnio 4 ir 5 dalys netaikomos bilietams, užsakytiems kaip paketo, kaip tai suprantama Direktyvoje (ES) 2015/2302, dalis.“;

3) įterpiamas 14a straipsnis:

*„14a straipsnis*

**Tarpininko vykdomas informacijos perdavimas**

1. [...]
2. Kai keleivis bilietą įsigyja ne tiesiogiai iš oro vežėjo, o per tarpininką, šis tarpininkas oro vežėjui pateikia keleivio kontaktinius duomenis ir užsakymo duomenis. Oro vežėjas šiuos kontaktinius duomenis gali naudoti tik tiek, kiek tai būtina tam, kad galėtų laikytis informavimo, rūpinimosi paslaugų teikimo, sumokėtos sumos grąžinimo, nukreipimo kitu maršrutu ir kompensavimo pareigų, ir tiek, kiek tai būtina skundams nagrinėti.
3. Kad įvykdytų savo pareigas, susijusias su keleivio teise į informaciją, oro vežėjas ir tarpininkas tokius duomenis gali laikyti ne ilgiau kaip 72 valandas nuo vežimo sutarties įvykdymo.  
  
Kad įvykdytų savo pareigas, susijusias su rūpinimosi paslaugų teikimu, nukreipimu kitu maršrutu, sumokėtos sumos grąžinimu, kompensavimu ir skundų nagrinėjimu, oro vežėjas ir tarpininkas gali laikyti keleivio asmens duomenis ilgiau nei 72 valandas po vežimo sutarties įvykdymo – tiek, kiek tai tikrai būtina toms pareigoms įvykdyti pagal atitinkamos valstybės narės arba Sąjungos teisėje nustatytas procedūras.
4. Jei tarpininkas bilietą įsigyja keleivio vardu, užsakymo metu jis informuoja oro vežėją apie tai, kad bilietą jis užsakė kaip tarpininkas. Jis pateikia oro vežėjui savo pašto ir elektroninius kontaktinius duomenis.

5. [...]

6. Šis straipsnis netaikomas bilietams, užsakytiems kaip paketo, kaip tai suprantama Direktyvoje (ES) 2015/2302, dalis.“;

4) [...]

5) įterpiami šie straipsniai:

*„16aa straipsnis*

**Prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą pateikimas**

0. Oro vežėjai ir tarpininkai aiškiai informuoja keleivius apie prašymo kompensuoti arba gražinti sumokėtą sumą atitinkamai pagal šio reglamento 7, 8, 8a, 9 ir 10 straipsnius procesą.

0a. Keleiviai turi teisę pateikti prašymus dėl sumokėtos sumos kompensavimo arba gražinimo naudodamiesi 1 dalyje nurodyta bendra forma, vežėjo pagal 3 dalį pateikta forma arba kitomis priemonėmis. Oro vežėjai ir tarpininkai neatmeta prašymo remdamiesi tuo, kad keleivis nenaudojo 1 dalyje nurodytos bendros formos ar pagal 3 dalį vežėjo ar tarpininko pateiktos formos arba dėl to, kad jis išsiuntė formą kitomis nei 3 dalyje nurodytomis elektroninėmis priemonėmis.

Keleiviai turi teisę pateikti prašymą bent atliekant užsakymą vartota kalba.

Jei prašymas nepakankamai tikslus, oro vežėjas arba tarpininkas prašo keleivio prašymą patikslinti ir užbaigti.

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra sumokėtos sumos kompensavimo ir grąžinimo atitinkamai pagal 7, 8, 8a, 9 ir 10 straipsnius prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas laikantis 16bd straipsnio 2 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros. Komisija bendrą formą visomis oficialiosiomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje.

2. [...]

3. Oro vežėjai ir tarpininkai, kai įmanoma ir nepagrįstai nedelsdami, nustato ir perduoda keleiviams prašymų kompensuoti ir grąžinti sumokėtą sumą atitinkamai pagal 7, 8, 8a, 9 ir 10 straipsnius formą arba pateikia nuorodą, leidžiančią tiesiogiai pasiekti tą formą arba šio straipsnio 1 dalyje nurodytą bendrą formą.

Oro vežėjai ir tarpininkai savo interneto svetainėje pateikia detalią informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai dėl sumokėtos sumos kompensavimo arba grąžinimo. Tas reikalavimas netaikomas, kai yra kitų elektroninių ryšio priemonių, kuriomis naudodamiesi keleiviai gali prašyti kompensuoti arba grąžinti sumokėtą sumą, pavyzdžiui, šios dalies pirmoje pastraipoje nurodyta forma, pateikiama interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse, jei tokiomis priemonėmis prieinamu formatu siūlomas pasirinkimas ir informacija, nustatyti 1 dalyje nurodytoje bendroje formoje, ir jos yra prieinamos bent atliekant užsakymą vartota kalba.

4. [...]

**Trečiųjų valstybių tarpininkų teisiniai atstovai**

1. Tarpininkai, kurie nėra įsisteigę Sąjungoje, bet savo paslaugas siūlo Sąjungoje, raštu paskiria juridinį ar fizinį asmenį savo teisiniu atstovu vienoje iš valstybių narių, kuriose jie siūlo savo paslaugas. Tarpininkų, kuriems taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065\*, atveju pagal tą reglamentą paskirtas teisinis atstovas taip pat gali veikti kaip teisinis atstovas pagal šį reglamentą.
2. Šie tarpininkai įgalioja savo teisinius atstovus, kad pagal 16 straipsnio 1 dalį paskirtos įstaigos kreiptųsi ir į juos, kai kreipiasi į tokius tarpininkus, arba tik į juos visais klausimais, kurie yra būtini tam, kad būtų gaunami su šiuo reglamentu susiję sprendimai, tų sprendimų laikomasi ir užtikrinamas jų vykdymas. Tarpininkai savo teisiniam atstovui suteikia būtinus įgaliojimus ir pakankamai išteklių, kad užtikrintų veiksmingą ir savalaikį jų bendradarbiavimą su tomis įstaigomis, ir kad laikytųsi minėtų sprendimų.
3. Paskirtą teisinį atstovą turi būti galima laikyti atsakingu dėl pareigų pagal šį reglamentą nevykdymo, nedarant poveikio tarpininko atsakomybei ir teisiniams veiksams, kurie gali būti inicijuojami prieš tarpininką.
4. Tarpininkai pateikia savo teisinio atstovo vardą ir pavardę (pavadinimą), pašto adresą, e. pašto adresą ir telefono numerį pagal 16 straipsnio 1 dalį paskirtoms įstaigoms valstybėje narėje, kurioje tas teisinis atstovas gyvena ar yra įsisteigęs. Tarpininkai užtikrina, kad ta informacija būtų viešai pateikiama, lengvai prieinama, tiksli ir atnaujinama.
5. Teisinio atstovo paskyrimas Sąjungoje pagal 1 dalį neprilyginamas įsisteigimui Sąjungoje.



6) [...]

*„16bb straipsnis*

#### **Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis**

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali prašyti oro vežėjų, tarpininkų ir oro uostus valdančių įstaigų pateikti dokumentus ir informaciją, kurie yra svarbūs jų funkcijoms atlikti. Tokie dokumentai ir informacija pateikiami per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, jei nenurodyta kitaip.

*16bc straipsnis*

#### **Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą**

Jei būtina, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą pagal 16 straipsnio 2 dalį, arba bet kuri kita tuo tikslu valstybės narės pagal tą nuostatą paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.

Ši pareiga gali būti įvykdyta keleivį nukreipiant į interaktyvią priemonę [AGS subjektų, apie kuriuos pranešta, sąrašą], kurią Komisija tvarko pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES\*\* [20] straipsnį, arba, kai tinkama, į paskirtus AGS kontaktinius punktus, apie kuriuos pranešta Komisijai pagal tos direktyvos [24] straipsnį.

*16bd straipsnis*

Komiteto procedūra

1. Komisijai padeda [Reglamento dėl daugiarašiu transportu keliaujančių keleivių teisių 26 straipsnio 1 dalyje] nurodytas komitetas. Tas komitetas – tai komitetas, kaip tai suprantama Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 182/2011\*\*\*.

2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.

Jei komitetas nuomonės nepateikia, Komisija įgyvendinimo akto projekto nepriima ir taikoma Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnio 4 dalies trečia pastraipa.

---

\* 2022 m. spalio 19 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2022/2065 dėl bendrosios skaitmeninių paslaugų rinkos, kuriuo iš dalies keičiama Direktyva 2000/31/EB (Skaitmeninių paslaugų aktas) (OL L 277, 2022 10 27, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>)).

\*\* 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

\*\*\* 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai (OL L 55, 2011 2 28, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

*2 straipsnis*  
*Reglamento (EB) Nr. 1107/2006 pakeitimai*

Reglamentas (EB) Nr. 1107/2006 iš dalies keičiamas taip:

0) 2 straipsnis papildomas šia apibrėžtimi:

„m) pripažintas šuo pagalbininkas – šuo, specialiai išmokytas padėti neįgaliesiems asmenims, kad jie būtų labiau nepriklausomi ir jiems būtų lengviau apsispręsti, oficialiai pripažintas pagal taikytinas nacionalines taisykles, jei tokių taisyklių esama.“;

1) 4 straipsnio 2 dalis papildoma šiomis pastraipomis:

„Toks lydintis asmuo atleidžiamas nuo oro susisiekimui kainos mokėjimo ir, kai įmanoma, nemokamai pasodinamas šalia neįgalaus arba ribotos judėsenos asmens. Oro vežėjas aiškiai informuoja neįgalų arba ribotos judėsenos asmenį apie likusias išlaidas ir jų sumą, kurią turi sumokėti lydintis asmuo.

Oro vežėjas, jo agentai arba turistinių kelionių organizatoriai leidžia neįgaliam arba ribotos judėsenos asmeniui be jokio mokesčio ir likus ne mažiau nei 48 valandoms iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko pakeisti lydinčio asmens vardą ir pavardę.“;

2) [...]

3) įterpiami 14b–14c straipsniai:

*14b straipsnis*

**Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis**

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali prašyti oro vežėjų ir oro uostus valdančių įstaigų pateikti dokumentus ir informaciją, kurie yra svarbūs jų funkcijoms atlikti. Tokie dokumentai ir informacija pateikiami per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, jei nenurodyta kitaip.

*14c straipsnis*

**Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą**

Kai būtina, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą pagal 15 straipsnio 2 dalį, arba bet kuri kita tuo tikslu valstybės narės pagal tą nuostatą paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.

Ši pareiga gali būti įvykdyta keleivį nukreipiant į interaktyvią priemonę [AGS subjektų, apie kuriuos pranešta, sąrašą], kurią Komisija tvarko pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES\* [20] straipsnį, arba, kai tinkama, į paskirtus AGS kontaktinius punktus, apie kuriuos pranešta Komisijai pagal tos direktyvos [24] straipsnį.

---

\* 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

*3 straipsnis*  
*Reglamento (ES) Nr. 1177/2010 pakeitimai*

Reglamentas (ES) Nr. 1177/2010 iš dalies keičiamas taip:

0) 3 straipsnis papildomas šia apibrėžtimi:

„v) pripažintas šuo pagalbininkas – šuo, specialiai išmokytas padėti neįgaliems asmenims, kad jie būtų labiau nepriklausomi ir jiems būtų lengviau apsispręsti, oficialiai pripažintas pagal taikytinas nacionalines taisykles, jei tokių taisyklių esama.“;

1) 16 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Jeigu keleivių vežimo paslauga ar kruizas atšaukiami arba išvykimas atidedamas, vežėjas arba atitinkamais atvejais terminalo operatorius kaip įmanoma greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš uosto terminalų išvykstančius keleivius arba, jei įmanoma, iš uostų išvykstančius keleivius apie padėtį ir apie keleivių teises ir nurodo numatomą išvykimo laiką bei numatomą atvykimo laiką, kai tik ši informacija žinoma.“;

b) pridedama ši dalis:

„4. Informacija, kurios reikalaujama pagal 1 ir 2 dalis, per 1 dalyje nustatytą laikotarpį elektroninėmis priemonėmis pateikiama visiems keleiviams, jei keleivis, pirksdamas bilietą, su tuo sutiko ir pateikė vežėjui arba atitinkamais atvejais terminalo operatoriui reikiamus kontaktinius duomenis.“;

2) įterpiamas 19a straipsnis:

*„19a straipsnis*

**Prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą pateikimas**

0. Vežėjai aiškiai informuoja keleivius apie prašymo gražinti arba kompensuoti sumokėtą sumą atitinkamai pagal šio reglamento 18 ir 19 straipsnius procesą.
- 0a. Keleiviai turi teisę pateikti prašymus dėl sumokėtos sumos kompensavimo arba gražinimo naudodamiesi 1 dalyje nurodyta bendra forma, vežėjo pagal 3 dalį pateikta forma arba kitomis priemonėmis. Vežėjai neatmeta prašymo remdamiesi tuo, kad keleivis nenaudojo 1 dalyje nurodytos bendros formos ar pagal 3 dalį vežėjo pateiktos formos arba dėl to, kad jis išsiuntė formą kitomis nei 3 dalyje nurodytomis elektroninėmis priemonėmis.

Keleiviai turi teisę pateikti prašymą bent atliekant užsakymą vartota kalba.

Jei prašymas nepakankamai tikslus, vežėjai prašo keleivio prašymą patikslinti ir užbaigti.

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra sumokėtos sumos gražinimo ir kompensavimo atitinkamai pagal 18 ir 19 straipsnius prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas laikantis šio reglamento 28a straipsnio 2 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros. Komisija bendrą formą visomis oficialiosiomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje.
2. [...]

3. Vežėjai, kai įmanoma ir nepagrįstai nedelsdami, nustato ir perduoda keleiviams prašymų grąžinti ir kompensuoti sumokėtą sumą atitinkamai pagal 18 ir 19 straipsnius formą arba pateikia nuorodą, leidžiančią tiesiogiai pasiekti tą formą arba 1 dalyje nurodytą bendrą formą.

Vežėjai savo interneto svetainėje pateikia detalią informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai dėl sumokėtos sumos kompensavimo arba grąžinimo. Tas reikalavimas netaikomas, kai yra kitų elektroninių ryšio priemonių, kuriomis naudodamiesi keleiviai gali prašyti grąžinti arba kompensuoti sumokėtą sumą, pavyzdžiui, šios dalies pirmoje pastraipoje nurodyta forma, pateikiama interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse, jei tokiomis priemonėmis prieinamu formatu siūlomas pasirinkimas ir informacija, nustatyta 1 dalyje nurodytoje bendroje formoje, ir jos yra prieinamos bent atliekant užsakymą vartota kalba.

4. [...]

3) 23 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

- a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Parduodami bilietus paslaugoms, kurioms taikomas šis reglamentas, vežėjai, bilietų pardavėjai, kelionių agentai, ir terminalų operatoriai savo atitinkamose kompetencijos srityse užtikrina, kad keleiviams būtų suteikta tinkama ir suprantama informacija apie jų teises pagal šį reglamentą. Vežėjai, terminalų operatoriai ir, kai taikoma, uostų direkcijos savo atitinkamos kompetencijos srityse taip pat užtikrina, kad informacija apie keleivių teises pagal šį reglamentą būtų viešai prieinama laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose. Informacija teikiama, kai įmanoma, prieinamais būdais ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams. Teikiant tą informaciją, ypatingas dėmesys skiriamas neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų poreikiams.“;

b) 3 dalis pakeičiama taip:

„3. Vežėjai, terminalų operatoriai ir, kai taikoma, uostų direkcijos tinkamu būdu praneša keleiviams laivuose, jei įmanoma, uostuose ir uostų terminaluose savo kontaktinius duomenis ir atitinkamos valstybės narės pagal 25 straipsnio 1 dalies nuostatas paskirtos įstaigos kontaktinius duomenis.“;

4) įterpiamas 23a straipsnis:

„23a straipsnis

**Bendraujant su keleiviais naudojamos ryšio priemonės**

16, 22 ir 23 straipsniuose nurodyta informacija teikiama tinkamiausiu formatu, jei techniškai įmanoma – elektroninėmis priemonėmis.

Jei informacija teikiama elektroninėmis ryšio priemonėmis, vežėjai, terminalų operatoriai, uostų direkcijos, kelionių agentai ir bilietų pardavėjai užtikrina, kad visas susirašinėjimas, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, galėtų būti išsaugotas, kad juo būtų galima remtis ateityje. Pareiga įrodyti, ar ir kada jie pateikė keleiviams būtiną informaciją, tenka vežėjams, terminalų operatoriams, uostų direkcijoms, kelionių agentams ir bilietų pardavėjams. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

5) [...]



6) įterpiami 25b ir 25c straipsniai:

*25b straipsnis*

**Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis**

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali prašyti vežėjų, terminalo operatorių ir uosto direkcijų, kai taikytina, pateikti dokumentus ir informaciją, kurie yra svarbūs jų funkcijoms atlikti. Tokie dokumentai ir informacija pateikiami per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, jei nenurodyta kitaip.

*25c straipsnis*

**Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą**

Jei būtina, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą pagal 25 straipsnio 3 dalį, arba bet kuri kita tuo tikslu valstybės narės pagal tą nuostatą paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.

Ši pareiga gali būti įvykdyta keleivį nukreipiant į interaktyvią priemonę [AGS subjektų, apie kuriuos pranešta, sąrašą], kurią Komisija tvarko pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES\* [20] straipsnį, arba, kai tinkama, į paskirtus AGS kontaktinius punktus, apie kuriuos pranešta Komisijai pagal tos direktyvos [24] straipsnį.

---

\* 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

7) [...]

8) įterpiamas 8a straipsnis:

„28a straipsnis

**Komiteto procedūra**

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) .../...<sup>+</sup> 26 straipsnio 1 dalyje. Tas komitetas – tai komitetas, kaip tai suprantama Europos Parlamento ir Tarybos reglamente (ES) Nr. 182/2011<sup>\*\*</sup>.
2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnis.

Jei komitetas nuomonės nepateikia, Komisija įgyvendinimo akto projekto nepriima ir taikoma Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnio 4 dalies trečia pastraipa.

---

\* ... .. d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) .../... dėl daugiarūšiu transportu keliaujančių keleivių teisių (OL L,..., ELI: ...);

\*\* 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai (OL L 55, 2011 2 28, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“;

---

<sup>+</sup> OL: prašom įrašyti dokumente 2023/0436 (COD) esančio reglamento serijos numerį, o atitinkamoje išnašoje – numerį, datą ir OL nuorodą.

*4 straipsnis*  
*Reglamento (ES) Nr. 181/2011 pakeitimai*

Reglamentas (ES) Nr. 181/2011 iš dalies keičiamas taip:

0) 2 straipsnio 2 dalis pakeičiama taip:

„2. Šio straipsnio 1 dalyje nurodytų paslaugų atveju, kai suplanuotas paslaugos maršruto atstumas yra mažesnis nei 250 km, taikomi 4 straipsnio 2 dalis, 9 straipsnis, 10 straipsnio 1 dalis, 16 straipsnio 1 dalies b punktas, 16 straipsnio 2 dalis, 17 straipsnio 1 ir 2 dalys, 24 straipsnis, 25 straipsnis, 25a straipsnis, kiek tai susiję su 24 ir 25 straipsniuose nurodyta informacija, ir 26–28 bei 28b ir 28c straipsniai.“;

0a) 3 straipsnis papildomas šia apibrėžtimi:

„r) sertifikuotas šuo vedlys – šuo, specialiai išmokytas padėti neįgaliesiems, kad jie būtų labiau nepriklausomi ir jiems būtų lengviau apsispręsti, oficialiai sertifikuotas pagal taikytinas nacionalines taisykles, jei tokių taisyklių esama.“;

1) įterpiamas 19a straipsnis:

„19a straipsnis

**Prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą pateikimas**

0. Vežėjai aiškiai informuoja keleivius apie prašymo gražinti arba kompensuoti sumokėtą sumą pagal 19 straipsnį procesą.

0a. Keleiviai turi teisę pateikti prašymus dėl sumokėtos sumos gražinimo arba kompensavimo naudodamiesi 1 dalyje nurodyta bendra forma, vežėjo pagal 3 dalį pateikta forma arba kitomis priemonėmis. Vežėjai neatmeta prašymo remdamiesi tuo, kad keleivis nenaudojo 1 dalyje nurodytos bendros formos ar pagal 3 dalį vežėjo pateiktos formos arba dėl to, kad jis išsiuntė formą kitomis nei 3 dalyje nurodytomis elektroninėmis priemonėmis.

Keleiviai turi teisę pateikti prašymą bent atliekant užsakymą vartota kalba.

Jei prašymas nepakankamai tikslus, vežėjas prašo keleivio prašymą patikslinti ir užbaigti.

1. Komisija priima įgyvendinimo aktą, kuriuo nustatoma bendra sumokėtos sumos gražinimo ir kompensavimo pagal 19 straipsnį prašymų forma. Ta bendra forma turi būti patogi naudoti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Tas įgyvendinimo aktas priimamas laikantis 31a straipsnio 2 dalyje nurodytos nagrinėjimo procedūros. Komisija bendrą formą visomis oficialiosiomis Sąjungos kalbomis skelbia savo interneto svetainėje.
2. [...]
3. Vežėjai, kai įmanoma ir nepagrįstai nedelsdami, nustato ir perduoda keleiviams prašymų gražinti ir kompensuoti sumokėtą sumą pagal 19 straipsnį formą arba pateikia nuorodą, leidžiančią tiesiogiai pasiekti tą formą arba šio straipsnio 1 dalyje nurodytą bendrą formą.

Vežėjai savo interneto svetainėje pateikia detalią informaciją, pavyzdžiui, e. pašto adresą, kuriuo elektroninėmis priemonėmis gali būti siunčiami prašymai dėl sumokėtos sumos gražinimo arba kompensavimo. Tas reikalavimas netaikomas, kai yra kitų elektroninių ryšio priemonių, kuriomis naudodamiesi keleiviai gali prašyti gražinti arba kompensuoti sumokėtą sumą, pavyzdžiui, šios dalies pirmoje pastraipoje nurodyta forma, pateikiama interneto svetainėje arba mobiliosiose programėlėse, jei tokiomis priemonėmis prieinamu formatu siūlomas pasirinkimas ir informacija, nustatyta 1 dalyje nurodytoje bendroje formoje, ir jos yra prieinamos bent atliekant užsakymą vartota kalba.

4. [...]“;

2) 20 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Jeigu reguliari paslauga atšaukiama arba vėluojama išvykti, vežėjas arba tam tikrais atvejais stotį valdanti įstaiga kuo greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš stočių išvykstančius keleivius apie padėtį, keleivių teises pagal šį reglamentą ir numatomą išvykimo laiką, kai tik ši informacija tampa žinoma.“;

b) 4 dalis pakeičiama taip:

„4. Informacija, kurios reikalaujama pagal 1 ir 2 dalis, per 1 dalyje nustatytą laikotarpį elektroninėmis priemonėmis taip pat pateikiama visiems keleiviams, įskaitant išvykstančius iš autobusų stotelės, jeigu keleivis, pirkdamas bilietą, su tuo sutiko ir pateikė vežėjui arba atitinkamais atvejais stotį valdančiai įstaigai reikiamus kontaktinius duomenis.“;

3) V skyriaus pavadinimas pakeičiamas taip:

„V skyrius

Bendrosios taisyklės, paslaugų kokybė ir skundai“;

4) 24 straipsnis pakeičiamas taip:

„24 straipsnis

#### **Teisė gauti informaciją apie kelionę**

Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją per visą kelionę teikia keleiviams tinkamą informaciją tokiais būdais, kurie yra visiems prieinami, ir tokiomis pačiomis kalbomis, kokiomis informacija paprastai teikiama visiems keleiviams.“;

5) 25 straipsnio 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Parduodami bilietus miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų paslaugoms, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją užtikrina, kad keleiviams būtų suteikta:

- a) tinkama ir suprantama informacija apie jų teises ir pareigas pagal šį reglamentą;
- b) vežėjų arba tam tikrais atvejais stotis valdančių įstaigų kontaktiniai duomenys;
- c) valstybės narės pagal 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ar įstaigų kontaktiniai duomenys.

Jei įmanoma, pirmoje pastraipoje nurodyta informacija taip pat teikiama elektroninėmis priemonėmis, be kita ko, stotyse ir, kai taikoma, internete. Neįgaliojo ar riboto judumo asmens prašymu ta informacija, jei įmanoma, pateikiama jiems prieinamais būdais.“;

6) įterpiamas 25a straipsnis:

„25a straipsnis

**Bendraujant su keleiviais naudojamos ryšio priemonės**

20 straipsnyje, 24 straipsnyje ir 25 straipsnio 1 dalyje nurodyta informacija, priklausomai nuo to, kas taikoma, pateikiama tinkamiausiu formatu, jei techniškai įmanoma – elektroninėmis priemonėmis.

Jei informacija teikiama elektroninėmis ryšio priemonėmis, vežėjai, stotis valdančios įstaigos, bilietų pardavėjai ir kelionių agentai užtikrina, kad visas susirašinėjimas, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, galėtų būti išsaugotas, kad juo būtų galima remtis ateityje. Pareiga įrodyti, ar ir kada jie pateikė keleiviams būtiną informaciją, tenka vežėjams, stotis valdančioms įstaigoms, bilietų pardavėjams ir kelionių agentams. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

7) [...]

8) įterpiami šie 28b ir 28c straipsniai:

*„28b straipsnis*

**Keitimasis informacija su nacionalinėmis vykdymo užtikrinimo įstaigomis**

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos gali prašyti vežėjų ir stotis valdančių įstaigų pateikti dokumentus ir informaciją, kurie yra svarbūs jų funkcijoms atlikti. Tokie dokumentai ir informacija pateikiami per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, jei nenurodyta kitaip.

*28c straipsnis*

**Nacionalinių vykdymo užtikrinimo įstaigų teikiama informacija apie alternatyvų ginčų sprendimą**

Kai būtina, nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga, kuriai keleivis pateikia skundą pagal 28 straipsnio 3 dalį, arba bet kuri kita tuo tikslu valstybės narės pagal tą nuostatą paskirta įstaiga informuoja skundo pateikėją apie jo teisę kreiptis į alternatyvaus ginčų sprendimo įstaigas dėl žalos atlyginimo jam.

Ši pareiga gali būti įvykdyta keleivį nukreipiant į interaktyvią priemonę [AGS subjektų, apie kuriuos pranešta, sąrašą], kurią Komisija tvarko pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvos 2013/11/ES\* [20] straipsnį, arba, kai tinkama, į paskirtus AGS kontaktinius punktus, apie kuriuos pranešta Komisijai pagal tos direktyvos [24] straipsnį.

---

\* 2013 m. gegužės 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo, kuria iš dalies keičiami Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 ir Direktyva 2009/22/EB (Direktyva dėl vartotojų AGS) (OL L 165, 2013 6 18, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

9) [...]

10) įterpiamas šis 31a straipsnis:

*„31a straipsnis*

**Komiteto procedūra**

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) .../...\*+ 26 straipsnio 1 dalyje. Tas komitetas – tai komitetas, kaip tai suprantama Reglamente (ES) Nr. 182/2011.
2. Kai daroma nuoroda į šią dalį, taikomas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) Nr. 182/2011\*\* 5 straipsnis.

Jei komitetas nuomonės nepateikia, Komisija įgyvendinimo akto projekto nepriima ir taikoma Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnio 4 dalies trečia pastraipa.

---

\* ... .. d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) .../... dėl daugiarūšiu transportu keliaujančių keleivių teisių (OL L,..., ELI: ...);

\*\* 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 182/2011, kuriuo nustatomos valstybių narių vykdomos Komisijos naudojimosi įgyvendinimo įgaliojimais kontrolės mechanizmų taisyklės ir bendrieji principai (OL L 55, 2011 2 28, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).“;

---

+ OL: prašom įrašyti dokumente 2023/0436 (COD) esančio reglamento serijos numerį, o atitinkamoje išnašoje – numerį, datą ir OL nuorodą.



*5 straipsnis*  
*Reglamento (ES) 2021/782 pakeitimai*

Reglamentas (ES) 2021/782 iš dalies keičiamas taip:

0) 3 straipsnis papildomas šia apibrėžtimi:

23) sertifikuotas šuo vedlys – šuo, specialiai išmokytas padėti neįgaliesiems, kad jie būtų labiau nepriklausomi ir jiems būtų lengviau apsispręsti, oficialiai sertifikuotas pagal taikytinas nacionalines taisykles, jei tokių taisyklių esama.“;

0a) 20 straipsnio 2 dalies b punktas pakeičiamas taip:

„b) kai ir kur tai fiziškai įmanoma, viešbutį ar kitą apgyvendinimo vietą ir transportą iš geležinkelio stoties į apgyvendinimo vietą ir atvirkščiai tais atvejais, kai būtina apsistoti vieną ar daugiau naktų arba atsiranda būtinybė apsistoti ilgiau. Tais atvejais, kai tokia būtinybė apsistoti atsiranda dėl 19 straipsnio 10 dalyje nurodytų aplinkybių, geležinkelio įmonė gali apriboti apgyvendinimo trukmę iki ne daugiau kaip trijų naktų. Jeigu įmanoma, atsižvelgiama į neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų priegos reikalavimus ir sertifikuotų šunų vedlių poreikius;“;

0b) 20 straipsnio 5 dalis pakeičiama taip:

„5. Taikydama 1–4 dalis, paslaugas teikianti geležinkelio įmonė ypatingą dėmesį skiria neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų, taip pat juos lydinių asmenų ir sertifikuotų šunų vedlių poreikiams.“;

0c) 23 straipsnio 1 dalies c punktas pakeičiamas taip:

„c) leidžiama, kad juos lydėtų sertifikuotas šuo vedlys, kaip nustatyta atitinkamoje nacionalinėje teisėje;“;

0d) 25 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) pavadinimas pakeičiamas taip:

„25 straipsnis

**Kompensavimas už judėjimo įrangą, pagalbinius prietaisus ir sertifikuotus šunis vedlius“**

b) 1 dalis pakeičiama taip:

„1. Jeigu dėl geležinkelio įmonių ir stoties valdytojų kaltės prarandama arba sugadinama neįgaliojo ar riboto judumo asmens naudojama judėjimo įranga, įskaitant vežimėlius ir pagalbinius prietaisus, arba prarandami ar sužeidžiami sertifikuoti šunys vedliai, geležinkelio įmonės ir stoties valdytojai yra atsakingi už tokį praradimą, sugadinimą arba sužeidimą ir nepagrįstai nedelsdami turi už tai kompensuoti. Tą kompensaciją sudaro:

- a) prarastos arba sugadintos judėjimo įrangos arba pagalbinių prietaisų pakeitimo arba remonto išlaidos;
- b) prarastų arba sužeistų sertifikuotų šunų vedlių pakeitimo arba jų sužeidimų gydymo išlaidos ir
- c) pagrįstos laikinos pakaitinės judėjimo įrangos, pagalbinių prietaisų arba sertifikuotų šunų vedlių išlaidos, jei geležinkelio įmonė arba stoties valdytojas tokios pakaitinės priemonės nesuteikia pagal 2 dalį.“;

1) įterpiamas šis 30a straipsnis:

*„30a straipsnis*

**Bendravimui su keleiviais naudojamos ryšio priemonės**

Kai informacija pagal šį reglamentą pateikiama keleiviams elektroninėmis ryšio priemonėmis, geležinkelio įmonės, stočių valdytojai ir bilietų pardavėjai užtikrina, kad visas susirašinėjimas, įskaitant tokio susirašinėjimo datą ir laiką, galėtų būti išsaugotas, kad juo būtų galima remtis ateityje. Pareiga įrodyti, ar ir kada jie pateikė keleiviams būtiną informaciją, tenka geležinkelio įmonėms, stočių valdytojams ir bilietų pardavėjams. Visos ryšio priemonės turi suteikti galimybę keleiviui greitai su jais susisiekti ir veiksmingai bendrauti.“;

4) 38 straipsnis iš dalies keičiamas taip:

a) 1 dalis pakeičiama taip:

1. Komisijai padeda komitetas, nurodytas Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) .../...\*+ 26 straipsnio 1 dalyje. Tas komitetas – tai komitetas, kaip tai suprantama Reglamente (ES) Nr. 182/2011.

---

\* ... .. d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) .../... dėl daugiarūšių transportu keliaujančių keleivių teisių (OL L, ..., ELI: ...).“;

---

+ OL: prašom įrašyti dokumente 2023/0436 (COD) esančio reglamento serijos numerį, o atitinkamoje išnašoje – numerį, datą ir OL nuorodą.

b) 2 dalyje įrašoma tokia antra pastraipa:

„Jei komitetas nuomonės nepateikia, Komisija įgyvendinimo akto projekto nepriima ir taikoma Reglamento (ES) Nr. 182/2011 5 straipsnio 4 dalies trečia pastraipa.“.

*7 straipsnis*

**Įsigaliojimas ir taikymas**

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną po jo paskelbimo *Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje*.

Jis taikomas nuo ... [2 metai nuo šio reglamento įsigaliojimo dienos].

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Briuselyje

*Europos Parlamento vardu*

*Pirmininkas / Pirmininkė*

*Tarybos vardu*

*Pirmininkas / Pirmininkė*

---