

Bruksela, 29 listopada 2024 r.
(OR. en)

16123/24

Międzyinstytucjonalny numer
referencyjny:
2023/0437(COD)

TRANS 509
CODEC 2205

NOTA

Od:	Sekretariat Generalny Rady
Do:	Rada
Nr poprz. dok.:	15760/24 + COR1
Nr dok. Kom.:	16284/23 + ADD1
Dotyczy:	Wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii – Podejście ogólne

I. WPROWADZENIE

1. W dniu 29 listopada 2023 r. Komisja przedłożyła Radzie i Parlamentowi Europejskiemu wniosek w sprawie rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/20, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii. Wniosek ten został przedstawiony jako część pakietu – mającego na celu wyeliminowanie luk w obecnych ramach regulacyjnych dotyczących praw pasażerów – wraz z wnioskiem dotyczącym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych.

2. Wniosek w sprawie egzekwowania ma na celu wyeliminowanie niedociągnięć we wdrażaniu i egzekwowaniu praw pasażerów poprzez:

- zapewnienie skutecznego i sprawnego egzekwowania praw pasażerów we wszystkich państwach członkowskich i we wszystkich rodzajach transportu za pomocą skuteczniejszych narzędzi monitorujących przestrzeganie praw pasażerów przez przewoźników;
- zapewnienie pasażerom skuteczniejszego rozpatrywania skarg niezależnie od rodzaju transportu;
- w przypadku biletów lotniczych rezerwowanych przez pośrednika – uregulowanie prawa do zwrotu pełnego kosztu biletu, gdy lot nie przebiega zgodnie z planem.

Wniosek nie ustanawia żadnych nowych praw pasażerów jako takich. Służy on zapewnieniu równowagi między ochroną pasażerów a obowiązkami przewoźników i zarządców infrastruktury.

3. Podstawę wniosku stanowią art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

II. PRACE W INNYCH INSTYTUCJACH

4. W Parlamencie Europejskim pracom nad tym wnioskiem przewodzi Komisja Transportu i Turystyki (TRAN). Matteo Ricci (S &D, IT) został wyznaczony na sprawozdawcę. Wniosek oczekuje na decyzję komisji.

5. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny wydał opinię w dniu 30 marca 2024 r.¹ Europejski Komitet Regionów postanowił nie wydawać opinii na temat wniosku.

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

III. PRACE W RADZIE I JEJ ORGANACH PRZYGOTOWAWCZYCH

6. W dniu 12 stycznia 2024 r. oba wnioski – w sprawie egzekwowania praw pasażerów i w sprawie podróży multimodalnych – zostały przedstawione na posiedzeniu Grupy Roboczej ds. Transportu – kwestie intermodalności i sieci intermodalne. Wstępna analiza poszczególnych artykułów wniosku w sprawie egzekwowania odbyła się w dniu 19 kwietnia 2024 r. podczas prezydencji belgijskiej. Tekst ustawodawczy był następnie omawiany w okresie od dnia 19 lipca do dnia 12 listopada 2024 r. podczas prezydencji węgierskiej.
7. Delegacje z zadowoleniem przyjęły wniosek i zamiar Komisji, by poprawić egzekwowanie praw pasażerów w różnych rodzajach transportu. Chodziło im również o utrzymanie niskiego dodatkowego obciążenia administracyjnego zarówno dla krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, jak i dla podmiotów gospodarczych, w szczególności małych i średnich przedsiębiorstw.
8. Poruszono również nierozstrzygniętą kwestię wniosku Komisji z 2013 r. dotyczącego zmiany rozporządzenia w sprawie praw pasażerów linii lotniczych², na temat którego Rada przeprowadzi debatę orientacyjną w dniu 5 grudnia 2024 r., przy czym niektóre delegacje sądzą, że pewne zmiany rozporządzenia (WE) nr 261/2004 zaproponowane we wniosku w sprawie egzekwowania przepisów lepiej pasowałyby do dyskusji na temat wniosku z 2013 r.
9. Do wniosku Komisji zaproponowano szereg zmian mających na celu, z jednej strony, doprecyzowanie przepisów, a z drugiej strony, zmniejszenie obciążeń administracyjnych. Prezydencja dążyła również do zachowania spójności między tym wnioskiem a wnioskiem dotyczącym praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych.

² Wniosek dotyczący ROZPORZĄDZENIA PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY zmieniającego rozporządzenie (WE) nr 261/2004 ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów oraz rozporządzenie (WE) nr 2027/97 w sprawie odpowiedzialności przewoźnika lotniczego w odniesieniu do przewozu drogą powietrzną pasażerów i ich bagażu, COM(2013) 0130 final – 2013/0072 (COD).

10. W całym tekście główne zmiany w stosunku do pierwotnego wniosku Komisji można podsumować w następujący sposób:
- a) Definicję „**certyfikowanego psa przewodnika**” dodano do wszystkich rozporządzeń sektorowych w celu wyjaśnienia pojęcia psów przewodników, które do tej pory nie zostało zdefiniowane w prawodawstwie unijnym. Wyjaśnienie to powinno zwiększyć pewność prawa dla pasażerów, zwłaszcza osób znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji – osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
 - b) W przypadku **wspólnego formularza zwrotu kosztów i odszkodowania** w kompromisie proponuje się wyjaśnienie i uproszczenie procedury składania wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie. System językowy dotyczący składania formularzy został uproszczony, aby, z jednej strony, zmniejszyć obciążenie administracyjne przewoźników i pośredników, a z drugiej strony, ułatwić procedurę pasażerom.
 - c) Jeżeli chodzi o **normy jakości usług**, kilka delegacji chciałoby najpierw ocenić wdrożenie istniejących wymogów określonych w rozporządzeniu (UE) 2021/782, a dopiero potem rozszerzyć je na inne sektory.
 - d) Delegacje zgodziły się co do znaczenia zapewnienia skutecznego egzekwowania praw pasażerów w Unii. Aby uniknąć nadmiernych obciążeń administracyjnych dla krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów oraz zachować ich niezależność, skreślono przepisy dotyczące **opartego na analizie ryzyka podejścia do monitorowania przestrzegania praw pasażerów oraz współpracy między państwami członkowskimi a Komisją**.
11. Dokładniej rzecz ujmując, w odniesieniu do praw pasażerów linii lotniczych wprowadzono następujące zmiany:
- a) **Przetwarzanie danych osobowych** zostało doprecyzowane w celu spełnienia wymogów prawnych.

- b) W celu lepszego odzwierciedlenia orzecznictwa, w szczególności w odniesieniu do opłat za pośrednictwo, doprecyzowano przepisy dotyczące **zwrotu pełnego kosztu biletu** zarezerwowanego przez pośrednika.
 - c) Aby ułatwić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów monitorowanie wypełniania przez pośredników obowiązków wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004, **pośrednicy z państw trzecich** będą mieli obowiązek wyznaczenia przedstawiciela prawnego. Podobne przepisy zostały wcześniej zawarte w akcie o usługach cyfrowych³, a pojęcie to jest również stosowane w kontekście rozporządzenia (UE) 2019/1020⁴.
 - d) Ponadto wprowadzono dwie korekty techniczne w odniesieniu do **procedury komitetowej**: w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 dodano nowy artykuł, ponieważ nie został on uwzględniony w pierwotnym wniosku Komisji⁵, natomiast w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 usunięto odnośny artykuł, ponieważ w rozporządzeniu tym nie przewidziano żadnych aktów wykonawczych.
12. Na ostatnim posiedzeniu grupy roboczej delegacje z zadowoleniem przyjęły poczynione postępy i zdecydowana większość uznała, że możliwe jest przygotowanie przyjęcia podejścia ogólnego w grudniu.
13. W związku z dalszymi zmianami do kompromisu wprowadzonymi po tym posiedzeniu Komitet Stałych Przedstawicieli zatwierdził tekst w dniu 27 listopada 2024 r. w ramach przygotowań do posiedzenia Rady. Ogólnie rzecz biorąc, tekst uzyskał poparcie zdecydowanej większości delegacji.

³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1020 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie nadzoru rynku i zgodności produktów oraz zmieniające dyrektywę 2004/42/WE oraz rozporządzenia (WE) nr 765/2008 i (UE) nr 305/2011 (Dz.U. L 169 z 25.6.2019, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2019/1020/oj>).

⁵ Artykuł dotyczący procedury komitetowej jest zawarty we wniosku Komisji, o którym mowa w pkt 7 niniejszej noty.

IV. PODSUMOWANIE

14. W związku z powyższym Rada (ds. Transportu, Telekomunikacji i Energii) jest proszona o to, by na posiedzeniu w dniu 5 grudnia 2024 r. uzgodniła podejście ogólne w sprawie kompromisowego tekstu załączonego do niniejszej noty.
-

2023/0437 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

zmieniające rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego⁶,

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

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

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady⁷, rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady⁸, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010⁹, rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011¹⁰ oraz rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782¹¹ należy wprowadzić szereg zmian w celu zapewnienia skutecznej ochrony praw pasażerów w Unii podczas podróży drogą lotniczą, kolejną, drogą morską i śródlądową drogą wodną oraz transportem autobusowym i autokarowym oraz w celu uwzględnienia przyjęcia rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../...¹²⁺.
- (2) Skuteczne prawa pasażerów powinny zachęcać do zwiększenia liczby podróży transportem publicznym, co jest celem określonym w „Strategii na rzecz zrównoważonej i inteligentnej mobilności – europejski transport na drodze ku przyszłości” przyjętej przez Komisję w dniu 9 grudnia 2020 r.

⁷ Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>)

⁸ Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

¹⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.1.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

¹² Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../... z dnia ... w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (Dz.U. L z ..., ELI: ...).

⁺ Dz.U.: proszę wstawić numer rozporządzenia zawartego w dokumencie 2023/0436 (COD), a w odpowiednim przypisie wstawić numer, datę i odniesienie do Dz.U.

- (3) W następstwie kompleksowych ocen rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 i rozporządzenia (UE) nr 181/2011 przeprowadzonych w latach 2019–2020 Komisja stwierdziła, że skuteczność unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów jest zagrożona z powodu braku wiedzy pasażerów na temat ich praw oraz obowiązujących przepisów dotyczących ich wykonywania. Ponadto w ocenach tych stwierdzono również, że pasażerowie, w tym osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, nie korzystają w pełni z przysługujących im praw ze względu na niedociągnięcia w ich stosowaniu przez przewoźników, organy zarządzające portami lotniczymi, zarządców stacji, operatorów terminali portowych, podmioty zarządzające terminalami autobusowymi i pośredników z jednej strony, a z drugiej strony niedociągnięcia w ich egzekwowaniu przez krajowe organy egzekwowania prawa.
- (4) Istnieje potrzeba uproszczenia, uspoźnienia i harmonizacji przepisów rozporządzeń: (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010 oraz (UE) nr 181/2011, w szczególności w odniesieniu do przepisów dotyczących informowania pasażerów o ich prawach przed podróżą i w jej trakcie, egzekwowania praw pasażerów oraz rozpatrywania skarg pasażerów. Obowiązujące przepisy zawarte w tych rozporządzeniach należy zmienić w celu uzupełnienia – w dziedzinie transportu lotniczego, transportu autobusowego i autokarowego oraz transportu morskiego i śródlądowego – przepisów rozporządzenia (UE) 2021/782 obejmujących w sektorze kolejowym procedurę składania wniosków o zwrot lub odszkodowanie, obowiązek przewoźników w zakresie wymiany informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie prawa oraz obowiązek informowania pasażerów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie prawa o alternatywnych metodach rozwiązywania sporów..

- (5) Obecnie, jeżeli chodzi o bilety lotnicze zarezerwowane przez pośrednika, proces zwrotu należności jest niejasny i w związku z tym należy go wyjaśnić. Pośrednicy uczestniczą w procesie zwrotu należności na dwa różne sposoby: albo przekazują dane dotyczące płatności dokonanej (kartą kredytową) przez pasażera bezpośrednio przewoźnikowi (pośrednikowi „przejściowemu”), a przewoźnik lotniczy odwraca pierwotny przepływ płatności, tak aby zwrot trafił bezpośrednio na rachunek pasażera, albo pośrednik płaci przewoźnikowi lotniczemu z własnego rachunku (pośrednik „ostateczny”), a gdy przewoźnik lotniczy odwróci przepływ płatności, płatność z tytułu zwrotu kosztów trafia na rachunek pośrednika. Następnie pośrednik przekazuje pasażerowi ostateczną płatność z tytułu zwrotu należności. Pasażerowie często nie wiedzą, jaki proces zwrotu należności wybiera pośrednik. Pośrednik powinien poinformować pasażera o procedurze zwrotu należności w momencie rezerwacji. W tym celu przewoźnik lotniczy powinien publicznie określić, czy współpracuje z pośrednikami przy przetwarzaniu zwrotów należności, a jeśli tak, to z jakim pośrednikiem; negatywny wykaz pośredników, z którymi przewoźnik lotniczy postanawia nie współpracować, również powinien być postrzegany jako spełnienie tego obowiązku.
- (6) Przetwarzanie płatności z tytułu zwrotu należności przez pośrednika, który dokonał płatności na rzecz przewoźnika lotniczego z własnego rachunku (pośrednik „ostateczny”), jest powszechną praktyką w branży lotniczej. Przewoźnik lotniczy powinien zatem mieć taką możliwość.
- (7) Zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) rozporządzenia 261/2004, w przypadku gdy pasażer ma prawo do zwrotu należności, zwrot ten ma nastąpić w terminie siedmiu dni. Jeżeli przewoźnik lotniczy dokonuje zwrotu należności przez pośrednika „ostatecznego”, termin płatności na rzecz pasażera należy przedłużyć do maksymalnie 14 dni w celu uwzględnienia tych dwóch etapów procesu zwrotu należności: przewoźnik lotniczy musi dokonać zwrotu na rzecz pośrednika, a ten z kolei – na rzecz pasażera. Jeżeli pasażer nie otrzyma zwrotu należności najpóźniej w terminie 14 dni, pasażer powinien mieć jednak prawo do otrzymania zwrotu należności bezpośrednio od obsługującego przewoźnika lotniczego.

- (8) Stosowanie rozporządzenia (WE) nr 261/2004 do rezerwacji biletów przez pośredników wiązałoby się z przetwarzaniem danych osobowych, w tym danych kontaktowych pasażerów, w szczególności w celu udzielania pasażerom informacji, rozpatrywania wniosków o zapewnienie opieki, zwrot należności, zmianę planu podróży i odszkodowanie oraz rozpatrywania skarg pasażerów. Przetwarzanie danych osobowych na podstawie tego rozporządzenia powinno odbywać się zgodnie z prawem Unii dotyczącym ochrony danych osobowych, w szczególności z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679¹³, do celów i przez okres określony w tym rozporządzeniu. Przewoźnikom lotniczym i pośrednikom należy zezwolić na zatrzymywanie – przez okres nie dłuższy niż 72 godziny od zakończenia umowy podróży – danych kontaktowych pasażerów, które zgromadzili w celu wypełnienia swojego obowiązku w zakresie informacji dotyczących podróży pasażerów. W przypadku zakłócenia podróży lub jej odwołania, które mogą następnie skutkować w szczególności wnioskami o zwrot należności i skargami, konieczny może być dłuższy okres zatrzymywania, aby umożliwić przewoźnikom lotniczym i pośrednikom wywiązanie się z ich obowiązków wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004 w zakresie zapewniania opieki, zwrotu należności, zmiany planu podróży i odszkodowania oraz rozpatrywania skarg. Wszelkie przetwarzanie danych osobowych pasażerów, w tym zatrzymywanie takich danych przez przewoźników lotniczych i pośredników do celów innych niż cele, w których dane osobowe zostały pierwotnie zgromadzone na podstawie tego rozporządzenia, powinno odbywać się zgodnie z art. 6 ust. 4 rozporządzenia (UE) 2016/679.

¹³ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy mogą wykorzystywać dane osobowe pasażerów lub przechowywać takie dane przez okres dłuższy niż okres zatrzymywania przewidziany w niniejszym rozporządzeniu oraz do takich innych celów, jeżeli takie przetwarzanie odbywa się na podstawie innych przepisów państwa członkowskiego lub Unii, zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2016/679. Może to obejmować przetwarzanie do celów rozstrzygania sporów, w tym postępowań sądowych, dotyczących wykonania niniejszego rozporządzenia. Ponadto rozporządzenie (WE) nr 261/2004 pozostaje bez uszczerbku dla przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów Unii lub państw członkowskich, które stanowi w demokratycznym społeczeństwie niezbędny i proporcjonalny środek służący ochronie celów, o których mowa w art. 23 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2016/679. W szczególności pozostaje ono bez uszczerbku dla przetwarzania danych osobowych na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/681¹⁴, rozporządzenia (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady¹⁵ lub prawa krajowego zgodnie z art. 6 ust. 4 rozporządzenia (UE) 2016/679 lub mającego zastosowanie prawa Unii dotyczącego bezpieczeństwa i ochrony lotnictwa. Należy także zauważyć, że obowiązki informowania pasażerów o ich prawach pozostają bez uszczerbku dla spoczywającego na administratorze obowiązku przekazania informacji osobie, której dane dotyczą, zgodnie z art. 12, 13 i 14 rozporządzenia (UE) 2016/679.

(9) [...]

¹⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/681 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie wykorzystywania danych dotyczących przelotu pasażera (danych PNR) w celu zapobiegania przestępstwom terrorystycznym i poważnej przestępczości, ich wykrywania, prowadzenia postępowań przygotowawczych w ich sprawie i ich ścigania (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Rozporządzenie (WE) nr 2111/2005 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2005 r. w sprawie ustanowienia wspólnotowego wykazu przewoźników lotniczych podlegających zakazowi wykonywania przewozów w ramach Wspólnoty i informowania pasażerów korzystających z transportu lotniczego o tożsamości przewoźnika lotniczego wykonującego przewóz oraz uchylające art. 9 dyrektywy 2004/36/WE (Dz.U. L 344 z 27.12.2005, s. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (10) [...]
- (11) Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach przed podróżą i w jej trakcie powinno prowadzić do zwiększenia świadomości. Informacje te powinny być zwięzłe oraz łatwo i bezpośrednio dostępne w dobrze widocznym miejscu. Powinny być przekazywane w sposób jasny i zrozumiały oraz w miarę możliwości drogą elektroniczną.
- (12) Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny ze sobą współpracować w celu zapewnienia zharmonizowanej interpretacji i zharmonizowanego stosowania odpowiednich rozporządzeń. Regularny przepływ informacji od przewoźników, zarządców terminali i pośredników do krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów na temat wszystkich aspektów związanych ze stosowaniem odpowiednich rozporządzeń powinien umożliwić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów lepsze wypełnianie powierzonej im funkcji monitorowania. Przekazywanie przez operatorów dokumentów i informacji krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów pozostaje bez uszczerbku dla prawa do milczenia i wolności od samooskarżenia, w stosownych przypadkach. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów powinny, w stosownych przypadkach, starać się nie zwracać się do podmiotów gospodarczych o wielokrotne dostarczanie tych samych dokumentów i informacji.
- (13) [...]
- (14) [...]
- (15) Procedury ubiegania się o zwrot kosztów i odszkodowanie powinny być niedyskryminacyjne i łatwo dostępne. Aby ułatwić pasażerom składanie wniosków o zwrot lub odszkodowanie zgodnie z odpowiednimi rozporządzeniami, należy ustanowić formularze dla takich wniosków, które obowiązują w całej Unii. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania swoich wniosków za pomocą takiego formularza. Choć składanie wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie drogą elektroniczną stało się powszechną praktyką, pasażer powinien mieć wystarczające możliwości składania wniosków w inny sposób, a jego sprawy powinny być sprawnie rozpatrywane za pośrednictwem innego kanału niż elektroniczny, na przykład telefonicznego lub pocztowego.

- (16) Pasażerowie dochodzący roszczeń indywidualnie powinni być informowani o możliwościach składania do organów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów skarg na domniemane naruszenia odpowiednich rozporządzeń. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów posiadają w tym względzie największe kompetencje.
- (17) W pewnych okolicznościach osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się musi towarzyszyć inna osoba, która jest w stanie udzielić jej pomocy wymaganej do spełnienia wymogów bezpieczeństwa ustanowionych w prawie międzynarodowym, unijnym lub krajowym lub przez właściwe organy. Chociaż ze względu na specyfikę transportu lotniczego, w szczególności stosowanie podatków i opłat lotniskowych, pełne wprowadzenie w nim praw istniejących w środkach transportu kolejowego, autobusowego, autokarowego i wodnego, którymi osoba towarzysząca podróżuje bezpłatnie, byłoby trudne, to jeżeli wymóg ten jest nakładany przez przewoźnika lotniczego, koszty podróży lotniczej takiej osoby towarzyszącej należy ograniczyć do minimum. Jeżeli przewoźnik lotniczy, jego biuro lub organizator wycieczek wymaga, by osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się podróżowała z osobą towarzyszącą, przewoźnik lotniczy powinien pokrywać co najmniej taryfę lotniczą osoby towarzyszącej. Przewoźnik lotniczy powinien mieć możliwość zwrócenia się do osoby towarzyszącej o pokrycie opłat lotniskowych i innych obowiązkowych opłat bezpośrednio związanych z podróżą takiej osoby, których nie nakłada ten przewoźnik. Ponadto, jeżeli informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się dostarcza się w formatach spełniających wymogi dostępności, informacje te należy dostarczać zgodnie z obowiązującymi przepisami, takimi jak wymogi dostępności określone w załączniku I do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882¹⁶.

¹⁶ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (18) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie zapewnienie skutecznego egzekwowania praw pasażerów w transporcie lotniczym, kolejowym, autobusowym i autokarowym oraz wodnym, nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast ze względu na konieczność posiadania tych samych przepisów w ramach jednolitego rynku możliwe jest ich lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (19) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011¹⁷. W przypadku przyjmowania wspólnych formularzy wniosków o zwrot i odszkodowanie należy stosować procedurę sprawdzającą.
- (20) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, w szczególności art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób z niepełnosprawnościami, zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu.

¹⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (21) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725¹⁸ skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych; swoją opinię wydał on w dniu 24 stycznia 2024 r.,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

¹⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1245/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

Artykuł 1
Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 261/2004

W rozporządzeniu (WE) nr 261/2004 wprowadza się następujące zmiany:

1) w art. 2 dodaje się definicje w brzmieniu:

- „ca) »organ zarządzający portem lotniczym« oznacza podmiot zdefiniowany w art. 2 lit. f) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006;
- fa) »całkowity koszt biletu« oznacza ostateczną cenę, którą należy zapłacić po zakończeniu procesu rezerwacji, obejmującą taryfę lotniczą oraz wszystkie mające zastosowanie podatki, opłaty, dopłaty i opłaty za wszystkie usługi opcjonalne i obowiązkowe zawarte w bilecie, z wyłączeniem opłat za pośrednictwo, niezależnie od tego, czy te dodatkowe opłaty zostały uiszczone wraz z opłatami za usługę transportową, czy oddzielnie na późniejszym etapie;
- fb) »opłata za pośrednictwo« oznacza różnicę między kwotą zapłaconą przez pasażera a kwotą otrzymaną przez przewoźnika lotniczego za tę samą usługę; kwota tej różnicy jest pobierana przez pośrednika;
- z) »pośrednik« oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, inną niż przewoźnik, która działa – w związku ze swoją działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową – w imieniu przewoźnika lub pasażera w celu zawarcia umowy przewozu;
- za) »certyfikowany pies przewodnik« oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją.”;

2) dodaje się art. 8a w brzmieniu:

„Artykuł 8a

Zwrot należności w przypadku, gdy bilet został zarezerwowany przez pośrednika

1. W przypadku gdy pasażer zarezerwował bilet, korzystając z usług pośrednika, obsługujący przewoźnik lotniczy może dokonać zwrotu należności, o którym mowa w art. 8 ust. 1 lit. a), korzystając z usług tego pośrednika. W takim przypadku pośrednik zwraca pasażerowi należność zgodnie z ust. 3 i 5 niniejszego artykułu.

Przewoźnicy lotniczy podają do wiadomości publicznej, w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny, czy zgadzają się na przetwarzanie zwrotów należności przez pośredników, oraz wskazują pośredników, w przypadku których wyrażają na to zgodę.

W przypadku gdy pośrednik nie uczestniczy w procesie zwrotu należności, do zwrotu ma zastosowanie art. 8 ust. 1 lit. a).

2. Pośrednik informuje pasażera o procedurze zwrotu należności przewidzianej w niniejszym artykule w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny w czasie rezerwacji oraz po potwierdzeniu rezerwacji.
3. Zwrot należności przez pośrednika jest bezpłatny dla pasażerów. Kwota zwracanej należności nie jest pomniejszana o koszty transakcji finansowych związane ze zwrotem, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.
4. [...]
5. W przypadku zwrotu należności przez pośredników, którzy uścili na rzecz przewoźnika lotniczego opłatę za bilet z własnych rachunków, zastosowanie mają następujące zasady:
 - a) przewoźnik lotniczy zwraca pośrednikowi kwotę otrzymaną za bilet od pośrednika w terminie siedmiu dni od dnia, w którym przewoźnik lotniczy został powiadomiony o tym, że pasażer wybrał zwrot należności zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze.

W ciągu kolejnych siedmiu dni pośrednik zwraca pasażerowi pełen koszt biletu i opłaty za pośrednictwo podlegające zwrotowi zgodnie z art. 14 ust. 5, za pomocą oryginalnej metody płatności, z której korzystał pasażer lub z której skorzystano w jego imieniu w czasie rezerwacji usługi transportowej, oraz informuje o tym pasażera i przewoźnika lotniczego. Jeżeli nie można skorzystać już z tej metody płatności, pośrednik kontaktuje się z pasażerem w celu uzyskania danych potrzebnych do płatności.

- b) jeżeli pasażer nie otrzyma zwrotu należności w terminie 14 dni od dnia wyboru zwrotu należności zgodnie z art. 8 ust. 1 lit. a) tiret pierwsze, przewoźnik lotniczy kontaktuje się z pasażerem najpóźniej w dniu następującym po upływie 14-dniowego terminu w celu otrzymania danych potrzebnych do dokonania zwrotu należności. Po otrzymaniu tych danych potrzebnych do płatności przewoźnik lotniczy zwraca pasażerowi pełen koszt biletu i opłaty za pośrednictwo podlegające zwrotowi zgodnie z art. 14 ust. 5, chyba że opłaty te zostały naliczone bez wiedzy przewoźnika lotniczego. Przewoźnik lotniczy zwraca należność pasażerowi w terminie 14 dni oraz informuje o tym pasażera i pośrednika.
6. Niniejszy artykuł nie ma zastosowania do biletów zarezerwowanych w ramach imprezy turystycznej w rozumieniu dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302*.

* Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EEG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).”;

2a) art. 11 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Obsługujący przewoźnicy lotniczy traktują w sposób priorytetowy przewóz osób o ograniczonej sprawności ruchowej oraz wszystkich towarzyszących im osób lub certyfikowanych psów przewodników, jak również przewóz dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów.”

2b) w art. 14 wprowadza się następujące zmiany:

a) tytuł otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 14

Obowiązki w zakresie informowania pasażerów”;

b) dodaje się ustępy w brzmieniu:

„4. Przekazywanie informacji pasażerom i korespondencja z pasażerami na podstawie niniejszego rozporządzenia odbywają się za pomocą środków elektronicznych, jeżeli jest to technicznie możliwe. W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą takich środków, przewoźnicy lotniczy i pośrednicy zapewniają możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, wraz z datą i godziną takiej korespondencji, do wglądu w przyszłości. Na przewoźnikach lotniczych i pośrednikach spoczywa ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy i kiedy przekazali oni pasażerom niezbędne informacje. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się i skuteczną komunikację z przewoźnikami lotniczymi i pośrednikami.

5. Oferując bilety, pośrednicy informują pasażerów o pobieranych opłatach za pośrednictwo oraz o kwocie tych opłat, która podlega zwrotowi na podstawie art. 8 i 8a.

6. Ust. 4 i 5 niniejszego artykułu nie mają zastosowania do biletów zarezerwowanych w ramach imprezy turystycznej w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.”;

3) dodaje się art. 14a w brzmieniu:

„Artykuł 14a

Przekazywanie informacji przez pośrednika

1. [...]
2. W przypadku gdy pasażer nie nabywa biletu bezpośrednio od przewoźnika lotniczego, lecz przez pośrednika, pośrednik ten przekazuje dane kontaktowe pasażera oraz dane rezerwacji przewoźnikowi lotniczemu. Przewoźnik lotniczy może wykorzystywać te dane kontaktowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do wypełnienia swoich obowiązków w zakresie informacji, zapewnienia opieki, zwrotu należności, zmiany planu podróży i odszkodowania oraz w zakresie niezbędnym do rozpatrywania skarg.
3. W celu wypełnienia swoich obowiązków w zakresie prawa pasażera do informacji przewoźnik lotniczy i pośrednik mogą przechowywać takie dane przez okres nie dłuższy niż 72 godziny od zakończenia umowy przewozu.

Do celów wypełnienia swoich obowiązków w zakresie zapewnienia opieki, zmiany planu podróży, zwrotu należności, odszkodowania i rozpatrywania skarg przewoźnik lotniczy i pośrednik mogą przechowywać dane osobowe pasażera przez okres dłuższy niż 72 godziny od zakończenia umowy przewozu w minimalnym zakresie niezbędnym do wypełnienia tych obowiązków w ramach procedur określonych w odpowiednich przepisach państw członkowskich lub prawa Unii.
4. W przypadku gdy pośrednik nabywa bilet w imieniu pasażera, informuje on przewoźnika lotniczego w momencie robienia rezerwacji o tym, że zarezerwował bilet jako pośrednik. Pośrednik podaje przewoźnikowi lotniczemu swoje pocztowe i elektroniczne dane kontaktowe.

5. [...]
6. Niniejszy artykuł nie ma zastosowania do biletów zarezerwowanych w ramach imprezy turystycznej w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.”;

4) [...]

5) dodaje się artykuły w brzmieniu:

„Artykuł 16aa

Przedkładanie wniosków o zwrot należności i odszkodowanie

0. Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy w jasny sposób informują pasażerów o procesie ubiegania się o odszkodowanie lub zwrot należności na podstawie, odpowiednio, art. 7 oraz art. 8, 8a, 9 i 10 niniejszego rozporządzenia.
- 0a. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków o odszkodowanie lub zwrot należności przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, formularza dostarczonego przez przewoźnika lotniczego zgodnie z ust. 3 lub w inny sposób. Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy nie mogą odrzucić wniosku ze względu na to, że pasażer nie skorzystał ze wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, lub formularza dostarczonego przez przewoźnika lub pośrednika zgodnie z ust. 3, lub przesłał formularz za pomocą środków innych niż środki elektroniczne, o których mowa w ust. 3.

Pasażerowie mają prawo złożyć wniosek przynajmniej w języku rezerwacji.

Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przewoźnik lotniczy lub pośrednik zwraca się do pasażera o wyjaśnienie i uzupełnienie wniosku.

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o odszkodowanie i zwrot należności na podstawie, odpowiednio, art. 7 oraz art. 8, 8a, 9 i 10. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 16bd ust. 2. Komisja udostępnia na swojej stronie internetowej wspólny formularz we wszystkich językach urzędowych Unii.
2. [...]
3. Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy, w miarę możliwości i bez zbędnej zwłoki, opracowują i przekazują pasażerom formularz wniosku o odszkodowanie i wniosku o zwrot należności na podstawie, odpowiednio, art. 7 oraz art. 8, 8a, 9 i 10 lub udostępniają link umożliwiający bezpośredni dostęp do tego formularza lub do wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1 niniejszego artykułu.

Przewoźnicy lotniczy i pośrednicy podają na swojej stronie internetowej szczegółowe informacje, takie jak adres e-mail, na który można przysyłać wnioski o odszkodowanie lub zwrot należności za pomocą środków elektronicznych. Wymóg ten nie ma zastosowania w przypadku istnienia innych elektronicznych środków komunikacji umożliwiających pasażerom składanie wniosków o odszkodowanie lub zwrot należności, takich jak formularz, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu, dostępnych na stronie internetowej lub w aplikacjach mobilnych, pod warunkiem że środki te oferują, w formacie spełniającym wymogi dostępności, wybór i informacje zawarte we wspólnym formularzu, o którym mowa w ust. 1, i są dostępne co najmniej w języku rezerwacji.

4. [...]

Przedstawiciele prawni pośredników z państw trzecich

1. Pośrednicy, którzy nie mają siedziby w Unii, ale oferują usługi w Unii, wyznaczają na piśmie osobę prawną lub fizyczną, która będzie działała w charakterze ich przedstawiciela prawnego w jednym z państw członkowskich, w których oferują swoje usługi. W przypadku pośredników objętych rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065* przedstawiciel prawny wyznaczony na podstawie tego rozporządzenia może również występować w charakterze przedstawiciela prawnego na podstawie niniejszego rozporządzenia.
2. Pośrednicy ci nadają swoim przedstawicielom prawnym uprawnienia potrzebne do tego, by organy wyznaczone na podstawie art. 16 ust. 1 mogły się do nich zwracać, oprócz lub zamiast do takich pośredników, we wszystkich kwestiach niezbędnych do otrzymywania, przestrzegania i wykonywania decyzji wydanych w związku z niniejszym rozporządzeniem. Pośrednicy zapewniają swoim przedstawicielom prawnym niezbędne uprawnienia i wystarczające zasoby, aby zagwarantować ich sprawną i terminową współpracę z tymi organami oraz by przestrzegać takich decyzji.
3. Wyznaczony przedstawiciel prawny może zostać pociągnięty do odpowiedzialności z tytułu niewypełniania obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia bez uszczerbku dla odpowiedzialności pośrednika i kroków prawnych, które mogą zostać przeciwko niemu podjęte.
4. Pośrednicy zgłaszają organom wyznaczonym na podstawie art. 16 ust. 1 w państwie członkowskim, w którym ich przedstawiciel prawny ma miejsce zamieszkania lub siedzibę, imię i nazwisko lub nazwę, adres pocztowy, adres e-mail oraz numer telefonu tego przedstawiciela prawnego. Pośrednicy zapewniają, aby informacje te zostały podane do wiadomości publicznej i aby były łatwo dostępne, prawidłowe oraz aktualne.
5. Wyznaczenie przedstawiciela prawnego na terytorium Unii zgodnie z ust. 1 nie jest równoznaczne z posiadaniem siedziby w Unii.

6) [...]

Artykuł 16bb

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą się zwrócić do przewoźników lotniczych, pośredników i organów zarządzających portami lotniczymi o dostarczenie dokumentów i informacji, które są istotne do wykonywania ich funkcji. Takie dokumenty i informacje są dostarczane w terminie jednego miesiąca od otrzymania wniosku, o ile nie określono inaczej.

Artykuł 16bc

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

W niezbędnych przypadkach krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę zgodnie z art. 16 ust. 2, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na mocy tego przepisu, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do podmiotów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Obowiązek ten można wypełnić poprzez odesłanie pasażera do interaktywnego narzędzia [wykazu zgłoszonych podmiotów ADR] prowadzonego przez Komisję na podstawie art. [20] dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE** lub, w stosownych przypadkach, do wyznaczonych punktów kontaktowych ADR zgłoszonych Komisji na podstawie art. [24] tej dyrektywy.

Artykuł 16bd

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. [26 ust. 1 rozporządzenia w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych]. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011***.

2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

W przypadku gdy komitet nie wyda żadnej opinii, Komisja nie przyjmuje projektu aktu wykonawczego i stosuje się art. 5 ust. 4 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

-
- * Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).
- ** Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- *** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

Artykuł 2
Zmiany w rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006

W rozporządzeniu (WE) nr 1107/2006 wprowadza się następujące zmiany:

0) w art. 2 dodaje się definicję w brzmieniu:

„m) »certyfikowany pies przewodnik« oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją.”;

1) w art. 4 ust. 2 dodaje się akapity w brzmieniu:

„Taka osoba towarzysząca jest zwolniona z uiszczania opłat lotniczych i, w miarę możliwości, otrzymuje miejsce siedzące bezpłatnie obok osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej. Przewoźnik lotniczy wyraźnie informuje osobę z niepełnosprawnościami lub osobę o ograniczonej sprawności ruchowej o pozostałych kosztach i ich kwocie do zapłaty przez osobę towarzyszącą.

Przewoźnik lotniczy, jego biura lub organizator wycieczek umożliwiają osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zmianę nazwiska wymaganej osoby towarzyszącej bez żadnych opłat i do 48 godzin przed planowym czasem odlotu.”;

2) [...]

3) dodaje się art. 14b–14c w brzmieniu:

„*Artykuł 14b*

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą się zwrócić do przewoźników lotniczych i organów zarządzających portami lotniczymi o dostarczenie dokumentów i informacji, które są istotne do wykonywania ich funkcji. Takie dokumenty i informacje są dostarczane w terminie jednego miesiąca od otrzymania wniosku, o ile nie określono inaczej.

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

Tam, gdzie to niezbędne, krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę zgodnie z art. 15 ust. 2, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na mocy tego przepisu informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do podmiotów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Obowiązek ten można wypełnić poprzez odesłanie pasażera do interaktywnego narzędzia [wykazu zgłoszonych podmiotów ADR] prowadzonego przez Komisję zgodnie z art. [20] dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE* lub, w stosownych przypadkach, do wyznaczonych punktów kontaktowych ADR zgłoszonych Komisji na podstawie art. [24] tej dyrektywy.

* Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”.

Artykuł 3
Zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010

W rozporządzeniu (UE) nr 1177/2010 wprowadza się następujące zmiany:

- 0) w art. 3 dodaje się definicję w brzmieniu:
- „v) »certyfikowany pies przewodnik« oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją.”;
- 1) w art. 16 wprowadza się następujące zmiany:
- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:
- „1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi przewozu pasażerskiego lub rejsu wycieczkowego przewoźnik lub, w odpowiednich przypadkach, operator terminalu jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informują pasażerów rozpoczynających podróż w terminalach portowych, lub w razie możliwości pasażerów rozpoczynających podróż w portach, o sytuacji i o prawach pasażerów przysługujących im na podstawie niniejszego rozporządzenia oraz powiadamiają ich o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia i zakończenia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.”;
- b) dodaje się ustęp w brzmieniu:
- „4. Informacje wymagane w ust. 1 i 2 są przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom w terminie określonym w ust. 1, jeśli dany pasażer zgodził się na zastosowanie takiego rozwiązania i przy zakupie biletu przekazał niezbędne dane kontaktowe przewoźnikowi lub, w stosownych przypadkach, operatorowi terminalu.”;

- 2) dodaje się art. 19a w brzmieniu:

„Artykuł 19a

Przedkładanie wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie

0. Przewoźnicy w jasny sposób informują pasażerów o procesie ubiegania się o zwrot kosztów lub odszkodowanie na podstawie, odpowiednio, art. 18 i 19 niniejszego rozporządzenia.
- 0a. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków o odszkodowanie lub zwrot kosztów przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, formularza dostarczonego przez przewoźnika zgodnie z ust. 3 lub w inny sposób. Przewoźnicy nie mogą odrzucić wniosku ze względu na to, że pasażer nie skorzystał ze wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, lub formularza dostarczonego przez przewoźnika zgodnie z ust. 3, lub przesłał formularz za pomocą środków innych niż środki elektroniczne, o których mowa w ust. 3.

Pasażerowie mają prawo złożyć wniosek przynajmniej w języku rezerwacji.

Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przewoźnik zwraca się do pasażera o wyjaśnienie i uzupełnienie wniosku.

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie na mocy, odpowiednio, art. 18 i 19. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Taki akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 28a ust. 2 niniejszego rozporządzenia. Komisja udostępnia na swojej stronie internetowej wspólny formularz we wszystkich językach urzędowych Unii.
2. [...]

3. Przewoźnicy, w miarę możliwości i bez zbędnej zwłoki, opracowują i przekazują pasażerom formularz wniosku o zwrot kosztów i wniosku o odszkodowanie na podstawie, odpowiednio, art. 18 i 19, lub udostępniają link umożliwiający bezpośredni dostęp do tego formularza lub do wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1.

Przewoźnicy podają na swojej stronie internetowej szczegółowe informacje, takie jak adres e-mail, na który można przysyłać wnioski o odszkodowanie lub zwrot kosztów za pomocą środków elektronicznych. Wymóg ten nie ma zastosowania w przypadku istnienia innych elektronicznych środków komunikacji umożliwiających pasażerom wnioskowanie o zwrot kosztów lub odszkodowanie, takich jak formularz, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu, dostępnych na stronie internetowej lub w aplikacjach mobilnych, pod warunkiem że środki te oferują, w formacie spełniającym wymogi dostępności, wybór i informacje zawarte we wspólnym formularzu, o którym mowa w ust. 1, i są dostępne co najmniej w języku rezerwacji.

4. [...]”;

3) w art. 23 wprowadza się następujące zmiany:

- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Sprzedając bilety na usługi objęte zakresem stosowania niniejszego rozporządzenia, przewoźnicy, sprzedawcy biletów, biura podróży i operatorzy terminali w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw na mocy niniejszego rozporządzenia. Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji zapewniają również podawanie do publicznej wiadomości zarówno na statkach, w portach, o ile to możliwe, i w terminalach portowych informacji dotyczących praw przysługujących pasażerom na mocy niniejszego rozporządzenia. Informacje te są podawane w miarę możliwości w formatach spełniających wymogi dostępności w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom. Przy podawaniu tych informacji szczególną uwagę zwraca się na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.”;

b) ust. 3 otrzymuje brzmienie:

„3. Przewoźnicy, operatorzy terminali i w odpowiednich przypadkach władze portowe informują pasażerów we właściwy sposób na statkach, w portach, o ile to możliwe, i w terminalach portowych o swoich danych kontaktowych i o danych kontaktowych organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego przez zainteresowane państwo członkowskie na mocy art. 25 ust. 1.”;

4) dodaje się art. 23a w brzmieniu:

„Artykuł 23a

Środki komunikacji z pasażerami

Informacje, o których mowa w art. 16, 22 i 23, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe.

W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przewoźnicy, operatorzy terminali, władze portowe, biura podróży i sprzedawcy biletów zapewniają możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, wraz z datą i godziną takiej korespondencji, do wglądu w przyszłości. Na przewoźnikach, operatorach terminali, władzach portowych, biurach podróży i sprzedawcach biletów spoczywa ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy i kiedy przekazali oni pasażerom niezbędne informacje. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się z nimi i skuteczną komunikację.”;

5) [...]

- 6) dodaje się art. 25b i 25c w brzmieniu:

„Artykuł 25b

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą się zwrócić do przewoźników, operatorów terminali i, w odpowiednich przypadkach, władz portowych o dostarczenie dokumentów i informacji, które są istotne do wykonywania ich funkcji. Takie dokumenty i informacje są dostarczane w terminie jednego miesiąca od otrzymania wniosku, o ile nie określono inaczej.

Artykuł 25c

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

W niezbędnych przypadkach krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę zgodnie z art. 25 ust. 3, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na mocy tego przepisu, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do podmiotów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Obowiązek ten można wypełnić poprzez odesłanie pasażera do interaktywnego narzędzia [wykazu zgłoszonych podmiotów ADR] prowadzonego przez Komisję zgodnie z art. [20] dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE* lub, w stosownych przypadkach, do wyznaczonych punktów kontaktowych ADR zgłoszonych Komisji na podstawie art. [24] tej dyrektywy.

* Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

- 7) [...]

8) dodaje się art. 28a w brzmieniu:

„Artykuł 28a

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 26 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr .../... ⁺. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011^{**}.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

W przypadku gdy komitet nie wyda żadnej opinii, Komisja nie przyjmuje projektu aktu wykonawczego i stosuje się art. 5 ust. 4 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

-
- * Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../... z dnia ... w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (Dz.U. L z ... ,ELI: ...);
- ** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

⁺ Dz.U.: proszę wstawić numer rozporządzenia zawartego w dokumencie 2023/0436 (COD), a w odpowiednim przypisie wstawić numer, datę i odniesienie do Dz.U.

Artykuł 4
Zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 181/2011

W rozporządzeniu (UE) nr 181/2011 wprowadza się następujące zmiany:

0) art. 2 ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„2. W odniesieniu do usług, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, ale gdy zaplanowana długość trasy, na jakiej świadczona jest usługa, jest krótsza niż 250 km, stosuje się art. 4 ust. 2, art. 9, art. 10 ust. 1, art. 16 ust. 1 lit. b), art. 16 ust. 2, art. 17 ust. 1 i 2, art. 24, art. 25, art. 25a, o ile odnosi się do informacji, o których mowa w art. 24 i 25, art. 26–28 i art. 28b i 28c.”;

0a) w art. 3 dodaje się definicję w brzmieniu:

„r) »certyfikowany pies przewodnik« oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją.”;

1) dodaje się art. 19a w brzmieniu:

„Artykuł 19a

Przedkładanie wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie

0. Przewoźnicy w jasny sposób informują pasażerów o procesie ubiegania się o zwrot kosztów oraz odszkodowanie na podstawie art. 19.

0a. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków o zwrot kosztów lub odszkodowanie przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, formularza dostarczonego przez przewoźnika zgodnie z ust. 3 lub w inny sposób. Przewoźnicy nie mogą odrzucić wniosku ze względu na to, że pasażer nie skorzystał ze wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, lub formularza dostarczonego przez przewoźnika zgodnie z ust. 3, lub przesłał formularz za pomocą środków innych niż środki elektroniczne, o których mowa w ust. 3.

Pasażerowie mają prawo złożyć wniosek przynajmniej w języku rezerwacji.

Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przewoźnik zwraca się do pasażera o wyjaśnienie i uzupełnienie wniosku.

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot i odszkodowanie na mocy art. 19. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej sprawności ruchowej. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 31a ust. 2. Komisja udostępnia na swojej stronie internetowej wspólny formularz we wszystkich językach urzędowych Unii.
2. [...]
3. Przewoźnicy, w miarę możliwości i bez zbędnej zwłoki, opracowują i przekazują pasażerom formularz wniosku o zwrot kosztów i wniosku o odszkodowanie na podstawie art. 19 lub udostępniają link umożliwiający bezpośredni dostęp do tego formularza lub do wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1 niniejszego artykułu.

Przewoźnicy podają na swojej stronie internetowej szczegółowe informacje, takie jak adres e-mail, na który można przysyłać wnioski o zwrot kosztów lub odszkodowanie za pomocą środków elektronicznych. Wymóg ten nie ma zastosowania w przypadku istnienia innych elektronicznych środków komunikacji umożliwiających pasażerom wnioskowanie o zwrot kosztów lub odszkodowanie, takich jak formularz, o którym mowa w akapicie pierwszym niniejszego ustępu, dostępnych na stronie internetowej lub w aplikacjach mobilnych, pod warunkiem że środki te oferują, w formacie spełniającym wymogi dostępności, wybór i informacje zawarte we wspólnym formularzu, o którym mowa w ust. 1, i są dostępne co najmniej w języku rezerwacji.

4. [...]”;

2) w art. 20 wprowadza się następujące zmiany:

a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji i o prawach pasażerów przysługujących im na podstawie niniejszego rozporządzenia oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna.”;

b) ust. 4 otrzymuje brzmienie:

„4. Informacje wymagane na mocy ust. 1 i 2 są również przekazywane drogą elektroniczną wszystkim pasażerom, włącznie z tymi, którzy rozpoczynają podróż z przystanków autobusowych w terminach określonych w ust. 1, jeśli dany pasażer zgodził się na zastosowanie takiego rozwiązania i przy zakupie biletu przekazał niezbędne dane kontaktowe przewoźnikowi lub, w stosownych przypadkach, podmiotowi zarządzającemu terminalem.”;

3) tytuł rozdziału V otrzymuje brzmienie:

„Rozdział V
Zasady ogólne, jakość usług i skargi”;

4) art. 24 otrzymuje brzmienie:

„*Artykuł 24*

Prawo do informacji dotyczących podróży

„Przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji dostarczają pasażerom odpowiednich informacji podczas całej podróży w przystępnych wszystkim formach w tych samych językach, w których informacje są zazwyczaj podawane wszystkim pasażerom.”;

5) art. 25 ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Sprzedając bilety na usługi transportu autobusowego i autokarowego, przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami w ramach swoich odnośnych zakresów kompetencji zapewniają, aby pasażerowie otrzymywali następujące informacje:

- a) odpowiednie i zrozumiałe informacje dotyczące ich praw i obowiązków na mocy niniejszego rozporządzenia,
- b) dane kontaktowe przewoźników lub, w stosownych przypadkach, podmiotów zarządzających terminalami,
- c) dane kontaktowe organu(-ów) odpowiedzialnego(-ych) za egzekwowanie przepisów wyznaczonego(-ych) przez państwo członkowskie zgodnie z art. 28 ust. 1.

Informacje, o których mowa w akapicie pierwszym, dostarcza się również środkami elektronicznymi, jeżeli jest to wykonalne, w tym w terminalach oraz, w stosownych przypadkach, w internecie. Na żądanie osoby z niepełnosprawnościami lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej udziela się informacji, jeżeli jest to wykonalne, w formatach spełniających wymogi dostępności.”;

6) dodaje się art. 25a w brzmieniu:

„Artykuł 25a

Środki komunikacji z pasażerami

Informacje, o których mowa w art. 20 i 24 oraz art. 25 ust. 1, w zależności od przypadku, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, drogą elektroniczną, jeżeli jest to technicznie możliwe.

W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przewoźnicy, podmioty zarządzające terminalami, sprzedawcy biletów i biura podróży zapewniają możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, wraz z datą i godziną takiej korespondencji, do wglądu w przyszłości. Na przewoźnikach, operatorach terminali, podmiotach zarządzających terminalami, sprzedawcach biletów i biurach podróży spoczywa ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy i kiedy przekazali oni pasażerom niezbędne informacje. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się z nimi i skuteczną komunikację.”;

7) [...]

8) dodaje się art. 28b i 28c w brzmieniu:

„Artykuł 28b

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów mogą się zwrócić do przewoźników i podmiotów zarządzających terminalami o dostarczenie dokumentów i informacji, które są istotne do wykonywania ich funkcji. Takie dokumenty i informacje są dostarczane w terminie jednego miesiąca od otrzymania wniosku, o ile nie określono inaczej.

Artykuł 28c

Informacje na temat alternatywnych metod rozwiązywania sporów przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

W niezbędnych przypadkach krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, do którego pasażer wnosi skargę zgodnie z art. 28 ust. 3, lub każdy inny organ wyznaczony przez państwo członkowskie do tego celu na mocy tego przepisu, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do podmiotów oferujących alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

Obowiązek ten można wypełnić poprzez odesłanie pasażera do interaktywnego narzędzia [wykazu zgłoszonych podmiotów ADR] prowadzonego przez Komisję zgodnie z art. [20] dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE* lub, w stosownych przypadkach, do wyznaczonych punktów kontaktowych ADR zgłoszonych Komisji na podstawie art. [24] tej dyrektywy.

* Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”;

9) [...]

(10) dodaje się art. 31a w brzmieniu:

„Artykuł 31a

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 26 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr .../... ⁺. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia (UE) nr 182/2011.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011^{**}.

W przypadku gdy komitet nie wyda żadnej opinii, Komisja nie przyjmuje projektu aktu wykonawczego i stosuje się art. 5 ust. 4 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../... z dnia ... w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (Dz.U. L z ... ,ELI: ...);

** Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).”.

⁺ Dz.U.: proszę wstawić numer rozporządzenia zawartego w dokumencie 2023/0436 (COD), a w odpowiednim przypisie wstawić numer, datę i odniesienie do Dz.U.

Artykuł 5
Zmiany w rozporządzeniu (UE) nr 2021/782

W rozporządzeniu (UE) 2021/782 wprowadza się następujące zmiany:

0) w art. 3 dodaje się definicję w brzmieniu:

„23) »certyfikowany pies przewodnik« oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją”;

0a) art. 20 ust. 2 lit. b) otrzymuje brzmienie:

„b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz przewóz pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub większą liczbę nocy lub jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy. W przypadkach gdy taki pobyt staje się konieczny ze względu na okoliczności, o których mowa w art. 19 ust. 10, przedsiębiorstwo kolejowe może ograniczyć czas zakwaterowania do maksymalnie trzech nocy. Tam, gdzie to możliwe, uwzględnia się wymogi dostępu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz potrzeby certyfikowanych psów przewodników”;

0b) art. 20 ust. 5 otrzymuje brzmienie:

„5. Stosując ust. 1–4, wykonujące usługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także osób im towarzyszących i certyfikowanych psów przewodników.”;

0c) art. 23 ust. 1 lit. c) otrzymuje brzmienie:

„c) może im towarzyszyć certyfikowany pies przewodnik zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego”;

0d) w art. 25 wprowadza się następujące zmiany:

a) tytuł otrzymuje brzmienie:

„Artykuł 25

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i certyfikowane psy przewodniki”;

b) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. W przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających, lub utratę lub zranienie certyfikowanych psów przewodników wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą odpowiedzialność za tą utratę, to uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłacają odszkodowanie. Odszkodowanie to składa się z:

- a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utracono lub które uległy uszkodzeniu;
- b) kosztu zastąpienia lub leczenia certyfikowanego psa przewodnika, który zginął lub został zraniony; oraz
- c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub certyfikowanego psa przewodnika, w przypadku gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji zgodnie z ust. 2.”;

- 1) dodaje się art. 30a w brzmieniu:

„Artykuł 30a

Środki komunikacji z pasażerami

W przypadku gdy informacje przewidziane w niniejszym rozporządzeniu przekazywane są pasażerom za pomocą środków komunikacji elektronicznej, przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i sprzedawcy biletów zapewniają możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, wraz z datą i godziną takiej korespondencji, do wglądu w przyszłości. Na przedsiębiorstwach kolejowych, zarządcach stacji i sprzedawcach biletów spoczywa ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy i kiedy przekazali oni pasażerom niezbędne informacje. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się z nimi i skuteczną komunikację.”;

- 4) w art. 38 wprowadza się następujące zmiany:

- a) ust. 1 otrzymuje brzmienie:

„1. Komisję wspomaga komitet, o którym mowa w art. 26 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr .../... ⁺. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

* Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) .../... z dnia ... w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych (Dz.U. L z ... „ELI: ...”);

⁺ Dz.U.: proszę wstawić numer rozporządzenia zawartego w dokumencie 2023/0436 (COD), a w odpowiednim przypisie wstawić numer, datę i odniesienie do Dz.U.

b) w ust. 2 dodaje się drugi akapit w brzmieniu:

„W przypadku gdy komitet nie wyda żadnej opinii, Komisja nie przyjmuje projektu aktu wykonawczego i stosuje się art. 5 ust. 4 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 182/2011.”.

Artykuł 7

Wejście w życie i rozpoczęcie stosowania

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia ... [2 lata od dnia wejścia w życie niniejszego rozporządzenia].

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia [...] r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący/Przewodnicząca

W imieniu Rady
Przewodniczący/Przewodnicząca
