



Βρυξέλλες, 29 Νοεμβρίου 2024
(OR. en)

16127/24

Διοργανικός φάκελος:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Αποστολέας: Γενική Γραμματεία του Συμβουλίου

Αποδέκτης: Συμβούλιο

αριθ. προηγ. εγγρ.: 15766/24 + COR1

Αριθ. εγγρ. Επιτρ.: 16307/23 + ADD1

Θέμα: Πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών
- Γενική προσέγγιση

I. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1. Στις 29 Νοεμβρίου 2023, η Επιτροπή υπέβαλε στο Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών. Η πρόταση υποβλήθηκε στο πλαίσιο δέσμης μέτρων για την αντιμετώπιση των κενών στο ισχύον κανονιστικό πλαίσιο για τα δικαιώματα των επιβατών, μαζί με την πρόταση κανονισμού του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/20, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 όσον αφορά την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση.

2. Σκοπός της πρότασης για τα πολυτροπικά ταξίδια είναι να θεσπίσει πλαίσιο για τον καθορισμό των αντίστοιχων υποχρεώσεων και ευθυνών των διαφόρων παρόχων ταξιδιωτικών υπηρεσιών που εμπλέκονται στα πολυτροπικά ταξίδια. Το σχέδιο κανονισμού προβλέπει:
- την απαγόρευση των διακρίσεων μεταξύ των επιβατών όσον αφορά τους όρους μεταφοράς και τη χορήγηση εισιτηρίων·
 - την υποχρέωση παροχής ελάχιστων και ακριβών πληροφοριών στους επιβάτες σε προσβάσιμη μορφή και εγκαίρως·
 - την προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών σε περίπτωση διακοπής ταξιδιού, ιδίως σε σχέση με απώλεια ανταπόκρισης μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού· και
 - την απαγόρευση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα.
3. Η πρόταση έχει ως στόχο να συμπληρώσει τους ήδη υφιστάμενους κανόνες της τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών¹ διασφαλίζοντας ότι οι επιβάτες απολαύουν παρόμοιο επίπεδο προστασίας όταν αλλάζουν τρόπους μεταφοράς κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
4. Το σχέδιο κανονισμού βασίζεται στο άρθρο 91 παράγραφος 1 και στο άρθρο 100 παράγραφος 2 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

¹ Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού η τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, τις ακόλουθες πράξεις: τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>)· τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>)· τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>)· τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>)· τον κανονισμό (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>)·

II. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΕ ΑΛΛΑ ΘΕΣΜΙΚΑ ΟΡΓΑΝΑ

5. Στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, κυρίως αρμόδια είναι η Επιτροπή Μεταφορών και Τουρισμού (TRAN). Εισηγητής έχει οριστεί ο κ. Jens GIESEKE (EPP, DE). Η πρόταση αναμένει την απόφαση της επιτροπής.
6. Η Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή γνωμοδότησε στις 30 Μαρτίου 2024². Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή των Περιφερειών αποφάσισε να μη γνωμοδοτήσει επί της πρότασης.

III. ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΣΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΣΤΑ ΠΡΟΠΑΡΑΣΚΕΥΑΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΑ

7. Οι δύο προτάσεις, για τα πολυτροπικά ταξίδια και για την επιβολή, παρουσιάστηκαν στην Ομάδα «Μεταφορές – Θέματα διατροπικών μεταφορών και δίκτυα» στις 12 Ιανουαρίου 2024. Η πρόταση για τα πολυτροπικά ταξίδια συζητήθηκε εκτενώς στο πλαίσιο της βελγικής Προεδρίας, η οποία ολοκλήρωσε την εξέταση με έκθεση προόδου³ που υποβλήθηκε στο Συμβούλιο στις 12 Ιουνίου 2024. Η ουγγρική Προεδρία συνέχισε τη συζήτηση και μια τελευταία συνεδρίαση ομάδας πραγματοποιήθηκε στις 12 Νοεμβρίου 2024.
8. Οι αντιπροσωπίες συμφώνησαν ότι τα δικαιώματα των επιβατών, ιδίως των πλέον ευάλωτων, πρέπει να προστατεύονται και στο πλαίσιο των πολυτροπικών ταξιδιών, ενώ θα πρέπει να αποφεύγεται η πιθανή γραφειοκρατία και διοικητική επιβάρυνση για την εν λόγω αναδυόμενη αγορά. Επισήμαναν τις δυσκολίες που ενέχει η δημιουργία ενός ενοποιημένου, συνεκτικού πλαισίου για τα πολυτροπικά ταξίδια τη στιγμή που οι κανονιστικές ρυθμίσεις για τα μέσα μεταφοράς παρέχουν στους επιβάτες διαφορετικά επίπεδα δικαιωμάτων. Τόνισαν επίσης ότι είναι σημαντικό να διασφαλιστεί η εκτελεστικότητα και η σκοπιμότητα των νέων διατάξεων, καθώς και η θωράκισή τους έναντι της απάτης.

² EE C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

³ Έγγραφο 10924/24 + COR1.

9. Έπειτα από τις παρατηρήσεις των αντιπροσωπιών επαναπροσδιορίστηκε το πεδίο εφαρμογής του κανονισμού ώστε το κείμενο να είναι σαφέστερο και οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες να μπορούν να γνωρίζουν καλύτερα τις υποχρεώσεις τους, και οι επιβάτες τα δικαιώματά τους:
- α) Ο τελικός συμβιβασμός περιλαμβάνει στο πεδίο εφαρμογής μόνο τα ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια και τα συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια. Τα **χωριστά πολυτροπικά εισιτήρια εξαιρέθηκαν** από το πεδίο εφαρμογής, δεδομένου ότι οι μεταφορείς δεν μπορούν να γνωρίζουν ότι έχουν υποχρεώσεις σε περίπτωση χωριστής αγοράς.
 - β) Ο συμβιβασμός καθορίζει σαφώς τις προϋποθέσεις που πρέπει να πληροί το ταξίδι ώστε να εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής, ιδίως στο πλαίσιο των **εθνικών εξαιρέσεων** που εφαρμόζονται στην τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.
 - γ) Δεδομένου ότι θα πρέπει να καλυφθούν τα ρυθμιστικά κενά, αξιοποιώντας τις υφιστάμενες δομές και αρμοδιότητες, με το συμβιβαστικό κείμενο οι υποχρεώσεις των διαχειριστών των **πολυτροπικών κόμβων επιβατών** μεταβιβάζονται στους διαχειριστές μεγάλων τερματικών σταθμών. Ο συμβιβασμός εισάγει ένα κατώτατο όριο για τους σχετικούς τερματικούς σταθμούς, καθώς και υποχρέωση συνεργασίας των διαχειριστών τερματικών σταθμών μεταξύ τους.
 - δ) Προκειμένου να αποφευχθεί η υπερβολική πολυπλοκότητα της παράλληλης εφαρμογής των διατάξεων δυνάμει του παρόντος κανονισμού και της **οδηγίας για τα οργανωμένα ταξίδια**⁴, η Προεδρία προτείνει να εξαιρεθούν από το πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού τα πολυτροπικά εισιτήρια που αποτελούν μέρος πακέτου.
10. Εκτός από τις αλλαγές στο πεδίο εφαρμογής του κανονισμού, έχουν προταθεί αρκετές άλλες αλλαγές επί της πρότασης της Επιτροπής οι οποίες αποσκοπούν, αφενός, στην αποσαφήνιση των διατάξεων και, αφετέρου, στη μείωση του διοικητικού φόρτου. Η σειρά ορισμένων (μερών) άρθρων αναδιαμορφώθηκε ώστε το κείμενο να είναι πιο ευανάγνωστο. Η Προεδρία επιδίωξε επίσης να διατηρήσει τη συνοχή μεταξύ της παρούσας πρότασης και της πρότασης για την επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση.

⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Αξίζει να υπογραμμιστούν οι ακόλουθες αλλαγές επί της αρχικής πρότασης της Επιτροπής:
- α) Δεδομένου ότι η πρόταση επιβάλλει σημαντικές υποχρεώσεις στους μεταφορείς που συμμετέχουν σε πολυτροπικά ταξίδια τα οποία εκτελούνται με **ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο**, η έννοια του ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου αποσαφηνίστηκε ώστε να διευκρινίζεται ότι οι μεταφορείς που εκτελούν διαδοχικές υπηρεσίες μεταφοράς που συναποτελούν το πολυτροπικό ταξίδι θα πρέπει να συνάπτουν μεταξύ τους συμφωνία για την παροχή των εν λόγω υπηρεσιών μεταφοράς ως τμήμα του εν λόγω πολυτροπικού ταξιδιού.
 - β) Διευκρινίστηκε η **σχέση με άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης**, συμπεριλαμβανομένης της τομεακής ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών.
 - γ) Η **επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα** διευκρινίστηκε προκειμένου να πληρούνται οι νομικές απαιτήσεις.
 - δ) Η **επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου** μέσω μεσάζοντος διευκρινίστηκε ώστε να αντικατοπτρίζει καλύτερα τη νομολογία, ιδίως όσον αφορά τα τέλη διαμεσολάβησης.
 - ε) Στην περίπτωση **κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής και αποζημίωσης**, με τον συμβιβασμό προτείνεται να διευκρινιστεί και να απλουστευθεί η διαδικασία υποβολής των αιτημάτων επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης. Το γλωσσικό καθεστώς για την υποβολή εντύπων απλουστεύθηκε προκειμένου να μειωθεί ο διοικητικός φόρτος για τους μεταφορείς και τους μεσάζοντες, αφενός, και να διευκολυνθεί η διαδικασία για τους επιβάτες, αφετέρου.
 - στ) Προκειμένου να διασφαλιστεί η υψηλή **ποιότητα των υπηρεσιών για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα**, θεσπίστηκε υποχρέωση για τους μεταφορείς και τους διαχειριστές τερματικών σταθμών να θεσπίζουν πρότυπα ποιότητας όσον αφορά τις απαιτήσεις πληροφόρησης και πρόσβασης, και να παρακολουθούν τις επιδόσεις τους.
 - ζ) Η **ευθύνη των διαχειριστών τερματικών σταθμών και των μεταφορέων που βοηθούν άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα** διευκρινίστηκε ώστε να συμμορφώνεται με το δίκαιο της Ένωσης, αφενός, και με τις διεθνείς συμβάσεις στις οποίες η Ένωση είναι συμβαλλόμενο μέρος, αφετέρου.

- η) Όσον αφορά τα γενικά **πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών**, αρκετές αντιπροσωπίες θα ήθελαν πρώτα να αξιολογήσουν την εφαρμογή των υφιστάμενων απαιτήσεων του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 προτού επεκταθούν σε άλλους τομείς.
- θ) Οι αντιπροσωπίες συμφώνησαν ότι είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί η αποτελεσματική επιβολή των δικαιωμάτων των επιβατών στην Ένωση. Οι διατάξεις σχετικά με μια **προσέγγιση βάσει κινδύνου για την παρακολούθηση της συμμόρφωσης και τη συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής** διαγράφηκαν, προκειμένου να αποφευχθεί ο υπερβολικός διοικητικός φόρτος για τους εθνικούς φορείς επιβολής (ΕΦΕ) και να διαφυλαχθεί η ανεξαρτησία τους.
- ι) Προκειμένου να διευκολυνθεί η παρακολούθηση από τους ΕΦΕ της συμμόρφωσης των μεσαζόντων προς τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 261/2004, οι **μεσάζοντες τρίτων χωρών** θα έχουν την υποχρέωση να ορίζουν νόμιμο εκπρόσωπο.
12. Κατά την τελευταία συνεδρίαση της Ομάδας, οι αντιπροσωπίες εξέφρασαν την ικανοποίησή τους για την πρόοδο που σημειώθηκε και η μεγάλη πλειοψηφία έκρινε εφικτή την προετοιμασία γενικής προσέγγισης τον Δεκέμβριο.
13. Η Επιτροπή των Μόνιμων Αντιπροσώπων ενέκρινε το συμβιβαστικό κείμενο στις 27 Νοεμβρίου 2024 ενόψει της συνόδου του Συμβουλίου. Το συμβιβαστικό κείμενο που παρατίθεται στο παράρτημα του παρόντος σημειώματος περιλαμβάνει μια πρόσθετη τροποποίηση που εισήχθη κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής των Μόνιμων Αντιπροσώπων και συνδέεται με την αναφορά στις έκτακτες γραμμές λεωφορείων στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχείο β). Συνολικά, το κείμενο έτυχε υποστήριξης από τη συντριπτική πλειονότητα των αντιπροσωπιών.

IV. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

14. Βάσει των ανωτέρω, καλείται το Συμβούλιο (Μεταφορές, Τηλεπικοινωνίες και Ενέργεια) να συμφωνήσει ως προς τη γενική προσέγγιση επί του συμβιβαστικού κειμένου που επισυνάπτεται στο παρόν σημείωμα, κατά τη σύνοδό του στις 5 Δεκεμβρίου 2024.

2023/0436 (COD)

Πρόταση

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,
Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 91
παράγραφος 1 και το άρθρο 100 παράγραφος 2,
Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,
Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,
Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής¹,
Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,
Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία,
Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

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

- (1) Η προστασία των δικαιωμάτων των επιβατών σε αεροπορικές, θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές, σε λεωφορεία και πούλμαν και σε σιδηροδρομικές μεταφορές, όταν τα ταξιδιωτικά τους σχέδια αποδιοργανώνονται εξαιτίας μεγάλων καθυστερήσεων και ματαιώσεων, βελτιώθηκε σημαντικά με την τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών και πιο συγκεκριμένα με τους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 261/2004², (ΕΚ) αριθ. 1107/2006³, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010⁴, (ΕΕ) αριθ. 181/2011⁵ και (ΕΕ) 2021/782⁶ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου.
- (2) Ωστόσο, η εφαρμογή των δικαιωμάτων που θεσπίζονται και προστατεύονται βάσει των εν λόγω κανονισμών αποκάλυψε ελλείψεις για τους επιβάτες που πραγματοποιούν ή προτίθενται να πραγματοποιήσουν ταξίδι που περιλαμβάνει συνδυασμό πολλών τρόπων μεταφοράς, εμποδίζοντας έτσι τη δυνατότητα πλήρους αξιοποίησης των δικαιωμάτων των επιβατών.
- (3) Στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής μεταφορών, είναι σημαντικό να διασφαλιστούν τα δικαιώματα των επιβατών που αλλάζουν τρόπους μεταφοράς, προκειμένου να διευκολυνθεί η ανάπτυξη των πολυτροπικών μετακινήσεων και να βελτιωθεί το εύρος επιλογών μετακίνησης για τους επιβάτες.

² Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 261/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Φεβρουαρίου 2004, για τη θέσπιση κοινών κανόνων αποζημίωσης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και παροχής βοήθειας σε αυτούς σε περίπτωση άρνησης επιβίβασης και ματαίωσης ή μεγάλης καθυστέρησης της πτήσης και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΟΚ) αριθ. 295/91 (ΕΕ L 46 της 17.2.2004, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1107/2006 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 5ης Ιουλίου 2006, σχετικά με τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα όταν ταξιδεύουν αεροπορικώς (ΕΕ L 204 της 26.7.2006, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 24ης Νοεμβρίου 2010, για τα δικαιώματα των επιβατών στις θαλάσσιες και εσωτερικές πλωτές μεταφορές και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 334 της 17.12.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 181/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τα δικαιώματα των επιβατών λεωφορείων και πούλμαν και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Κανονισμός (ΕΕ) 2021/782 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 29ης Απριλίου 2021, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών (ΕΕ L 172 της 17.5.2021, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) Ως εκ τούτου, τα ενωσιακά πρότυπα προστασίας που ορίζονται στους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782 για τα ταξίδια με χρήση ενός τρόπου μεταφοράς θα πρέπει να επεκταθούν ώστε να καλύπτουν τα δικαιώματα των επιβατών που αλλάζουν τρόπους μεταφοράς και να διασφαλίζουν ότι οι επιχειρήσεις που εμπλέκονται σε πολυτροπικό ταξίδι λειτουργούν βάσει εναρμονισμένων κανόνων.
- (5) Θα πρέπει να παρέχεται νομική προστασία στους επιβάτες που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια όταν δεν υπάρχει συγκεκριμένη τομεακή ενωσιακή νομοθεσία.
- (6) Τα δικαιώματα των επιβατών που πραγματοποιούν πολυτροπικά ταξίδια τα οποία ορίζονται στον παρόντα κανονισμό θα πρέπει να συμπληρώνουν την προστασία που απολαμβάνουν ήδη οι ίδιοι επιβάτες βάσει της υπάρχουσας νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών. Ως εκ τούτου, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που απορρέουν από την εν λόγω νομοθεσία.
- (6α) Τα εισιτήρια για πολυτροπικό ταξίδι θα πρέπει να εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής του ορισμού του «ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου» όταν οι μεταφορείς που προτείνουν τέτοια εισιτήρια έχουν συνάψει μεταξύ τους συμφωνία για την παροχή διαδοχικών υπηρεσιών μεταφοράς ως μέρος ενός τέτοιου ταξιδιού, ακόμη και αν, επιπλέον της εν λόγω συμφωνίας, κάθε μεταφορέας έχει και πρόσθετους, δικούς του όρους μεταφοράς.
- (7) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εφαρμόζεται σε ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια όταν αυτά αποτελούν μέρος οργανωμένου ταξιδιού και γεννάται δικαίωμα για επιστροφή χρημάτων δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁷. Λαμβανομένης υπόψη της προστασίας των επιβατών που προβλέπεται στην εν λόγω οδηγία, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται σε συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια όταν αυτά συνδυάζονται από διοργανωτή ως μέρος οργανωμένου ταξιδιού.

⁷ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι απαγορεύονται οι διακρίσεις βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης, όταν οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες προσφέρουν συμβατικούς όρους και ναύλους για πολυτροπικά ταξίδια στο ευρύ κοινό. Τα κοινωνικά τιμολόγια δεν θα πρέπει να απαγορεύονται, εφόσον τα εν λόγω μέτρα είναι αναλογικά και ανεξάρτητα της ιθαγένειας του εκάστοτε επιβάτη. Καθώς αυξάνονται οι επιγραμμικές πλατφόρμες πώλησης εισιτηρίων επιβατικών μεταφορών, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν ιδιαίτερα ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν εισάγονται διακρίσεις βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή του τόπου εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης κατά τη διαδικασία πρόσβασης σε επιγραμμικές διεπαφές ή κατά την αγορά εισιτηρίων. Επιπλέον, ανεξαρτήτως του τρόπου αγοράς ορισμένου είδους εισιτηρίου, το επίπεδο προστασίας του επιβάτη θα πρέπει να είναι το ίδιο.
- (9) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν συμβάσεις μεταφοράς για τους σκοπούς πολυτροπικού ταξιδιού ενημερώνουν τον επιβάτη σχετικά με το είδος του εισιτηρίου ή των εισιτηρίων που σχετίζονται με το εν λόγω ταξίδι και τα αντίστοιχα δικαιώματά τους, ιδίως όσον αφορά τις απώλειες ανταπόκρισης. Ειδικότερα, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν είδη εισιτηρίων ή εισιτήρια για πολυτροπικά ταξίδια τα οποία δεν εμπίπτουν στο γενικό πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού θα πρέπει να ενημερώνουν τους επιβάτες ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν παρέχουν στον κάτοχό τους κανένα από τα δυνάμει του παρόντος κανονισμού παρεχόμενα δικαιώματα, και ότι δεν θίγεται το δικαίωμά τους να ενημερώνονται για τους γενικούς όρους που ισχύουν για τα εν λόγω εισιτήρια και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που ισχύουν βάσει της σχετικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.

- (10) Η πρόσβαση σε ταξιδιωτικές πληροφορίες, συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, διευκολύνει τις πολυτροπικές μετακινήσεις και παρέχει στους επιβάτες ευρύτερο φάσμα ταξιδιωτικών δυνατοτήτων. Σε αυτό το πλαίσιο, ο κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926⁸ της Επιτροπής καθορίζει την προσβασιμότητα σε τέτοιες πληροφορίες μετακίνησης και κυκλοφορίας μέσω εθνικών σημείων πρόσβασης. Προκειμένου να αποφευχθεί κάθε περιττή επιβάρυνση για τους μεταφορείς που προτείνουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια, αυτοί θα πρέπει να μπορούν να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού και να παρέχουν ταξιδιωτικές πληροφορίες σε άλλους μεταφορείς και μεσάζοντες που πωλούν τις υπηρεσίες τους στον βαθμό που παρέχουν τα δεδομένα αυτά στα εν λόγω εθνικά σημεία πρόσβασης.
- (11) [...]
- (11α) Η χρονική ακρίβεια των υπηρεσιών μεταφοράς είναι σημαντική για την ομαλή διεξαγωγή των πολυτροπικών ταξιδιών, αλλά δεν θα πρέπει να επιδιώκεται εις βάρος της ασφάλειας των υπηρεσιών μεταφοράς και των λοιπών χρηστών των μεταφορικών υποδομών. Ιδίως στην περίπτωση των μεταφορών με λεωφορεία και πούλμαν, όπου οι υπηρεσίες μεταφοράς χρησιμοποιούν τους δρόμους μαζί με πολλούς άλλους χρήστες του οδικού δικτύου και επηρεάζονται από κατασκευαστικά έργα ή κυκλοφοριακά μέτρα που είναι πάντοτε πιθανό να προκαλέσουν καθυστερήσεις (για παράδειγμα, λόγω ατυχημάτων, κυκλοφοριακών συμφορήσεων, εργοταξίων, κλεισίματος οδών και/ή παρακαμπτηρίων), θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στη συμμόρφωση με τους κανόνες οδικής κυκλοφορίας και στην τήρηση των χρόνων οδήγησης και ανάπαυσης που ορίζει ο νόμος.
- (12) Οι επιβάτες με ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο οι οποίοι χάνουν μια ανταπόκριση λόγω καθυστέρησης ή ματαίωσης προηγούμενης υπηρεσίας η οποία περιλαμβάνεται στο εισιτήριο αυτό θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα είτε να λάβουν επιστροφή του κομίστρου τους είτε να εξασφαλίσουν μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό ικανοποιητικές συνθήκες, και θα πρέπει να τους παρέχεται κατάλληλη φροντίδα εν αναμονή μεταγενέστερης ανταπόκρισης.

⁸ Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017, προς συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την παροχή σε επίπεδο Ένωσης υπηρεσιών πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (ΕΕ L 272 της 21.10.2017, σ. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12α) Σε περιπτώσεις στις οποίες απαιτείται πρόσθετη παραμονή λόγω καιρικών συνθηκών που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς ή λόγω έκτακτων περιστάσεων που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, ο μεταφορέας θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να περιορίζει τη διάρκεια της παροχής καταλύματος. Οι μεταφορείς θα πρέπει, σύμφωνα με τις γενικώς αποδεκτές αρχές, να φέρουν το βάρος της απόδειξης ότι η παραμονή είναι αναγκαία λόγω των συγκεκριμένων καιρικών συνθηκών ή έκτακτων περιστάσεων.
- (13) Όταν έχει γίνει κράτηση ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου μέσω μεσάζοντος, ο μεσάζων θα πρέπει να ενημερώνει τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων. Για τον σκοπό αυτόν, ο συμβατικός μεταφορέας θα πρέπει να δηλώνει δημοσίως αν συνεργάζεται με μεσάζοντες για τη διεκπεραίωση των επιστροφών χρημάτων και, εάν ναι, με ποιους· η υποχρέωση αυτή θα πρέπει επίσης να θεωρείται ότι πληρούται όταν ο συμβατικός μεταφορέας καταρτίζει αρνητικό κατάλογο μεσαζόντων με τους οποίους έχει αποφασίσει να μην συνεργαστεί.
- (14) Η ορθή ενημέρωση όσον αφορά μια υπηρεσία πολυτροπικών μεταφορών είναι επίσης απαραίτητη όταν οι επιβάτες αγοράζουν εισιτήρια από μεσάζοντες. Όταν μεσάζοντες ή μεταφορείς πωλούν χωριστά εισιτήρια για διαφορετικές υπηρεσίες μεταφοράς ως δεσμίδα με τη μορφή συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου, θα πρέπει να ενημερώνουν ευκρινώς τον επιβάτη ότι τα εισιτήρια αυτά δεν παρέχουν το ίδιο επίπεδο προστασίας με τα ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια και ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν έχουν εκδοθεί ως ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια από τον μεταφορέα ή τους μεταφορείς που παρέχουν την υπηρεσία. Όταν οι μεσάζοντες ή οι μεταφορείς που πώλησαν το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο δεν συμμορφώνονται με αυτή την απαίτηση, στην ευθύνη τους θα πρέπει να περιλαμβάνεται η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου υπό τους ίδιους όρους που θα ίσχυαν για το ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο.
- (14α) Οι διαδικασίες επιστροφής χρημάτων θα πρέπει να μην εισάγουν διακρίσεις και η πρόσβαση σε αυτές να είναι ευχερής. Για να μπορούν οι επιβάτες να ζητούν με μεγαλύτερη ευκολία επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, θα πρέπει να συνταχθεί έντυπο για αιτήματα αυτού του είδους, το οποίο θα ισχύει σε ολόκληρη την Ένωση. Οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας αυτό το έντυπο. Αν και η υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων με ηλεκτρονικά μέσα αποτελεί πλέον διαδεδομένη πρακτική, θα πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες επαρκείς δυνατότητες να υποβάλλουν τα αιτήματά τους και με άλλους τρόπους και η υπόθεσή τους να διεκπεραιώνεται αποτελεσματικά μέσω διαύλου διαφορετικού από τον ηλεκτρονικό, για παράδειγμα μέσω τηλεφώνου ή ταχυδρομείου.

- (15) Με βάση τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία (UNCRPD) που τέθηκε σε ισχύ για την Ένωση στις 22 Ιανουαρίου 2011 και προκειμένου να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δυνατότητες πολυτροπικών μετακινήσεων συγκρίσιμες με εκείνες των άλλων πολιτών, θα πρέπει να θεσπιστούν κανόνες για την απαγόρευση των διακρίσεων και την παροχή συνδρομής κατά τη διάρκεια του πολυτροπικού ταξιδιού τους. Ειδικότερα, ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην παροχή πληροφοριών σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα όσον αφορά την προσβασιμότητα των υπηρεσιών μεταφοράς, τις συνθήκες πρόσβασης των οχημάτων και τις διευκολύνσεις επί του μέσου μεταφοράς κατά την αλλαγή τρόπων μεταφοράς. Εάν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα παρέχονται πληροφορίες σε προσβάσιμη μορφή, αυτό θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όπως είναι οι απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται στο παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁹. Δεδομένων των οφελών από άποψη ασφάλειας, ευκολίας και προσβασιμότητας, τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση ευρωπαϊκών πορτοφολιών ψηφιακής ταυτότητας για την ταυτοποίηση και την επαλήθευση της ταυτότητας σε σενάρια πολυτροπικών μεταφορών, που θα βοηθούν ιδίως τα εύαλτα άτομα ή τα άτομα με αναπηρία.
- (15α) Όσον αφορά τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή ώστε να διασφαλίζεται η δυνατότητά τους να μεταβαίνουν από το ένα μέσο μεταφοράς στο άλλο. Οι μεταφορείς και, κατά περίπτωση, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να παρέχουν συνδρομή κατά τρόπο ώστε το άτομο να μπορεί να μεταβεί στις υπηρεσίες ανταπόκρισης για τις οποίες έχει κάνει κράτηση και οι οποίες αποτελούν μέρος του ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου. Η επακόλουθη συνδρομή θα πρέπει να παρέχεται σύμφωνα με την τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.
- (15β) Οι κανόνες πρόσβασης για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να θεσπίζονται με την ενεργό συμμετοχή οργάνωσης εκπροσώπησης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και, κατά περίπτωση, εκπροσώπων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Θα πρέπει να ζητείται η γνώμη των εν λόγω εκπροσώπων σχετικά με το περιεχόμενο των κανόνων πρόσβασης, οι δε εκπρόσωποι να έχουν τη δυνατότητα να διατυπώνουν τη γνώμη τους σχετικά με τους εν λόγω κανόνες.

⁹ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Για να διευκολυνθεί η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα σε υπηρεσίες πολυτροπικής μεταφοράς επιβατών, τα κράτη μέλη θα μπορούσαν να απαιτήσουν από τους μεταφορείς και τους διαχειριστές τερματικών σταθμών να δημιουργήσουν ενιαία σημεία επαφής για τον συντονισμό των πληροφοριών και της συνδρομής.
- (17) [...]
- (17α) Οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεταφορείς που παρέχουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετάβασή τους από υπηρεσία μεταφοράς σε υπηρεσία ανταπόκρισης στο πλαίσιο ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου φέρουν ευθύνη σε περίπτωση που, στο διάστημα κατά το οποίο έχουν αναλάβει να συνδράμουν τα εν λόγω άτομα, προκαλέσουν απώλεια ή ζημία σε εξοπλισμό κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων αναπηρικών αμαξιδίων και βοηθητικών συσκευών, ή απώλεια ή τραυματισμό αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας που χρησιμοποιούνται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Όσον αφορά τους μεταφορείς, δεδομένου ότι οι όροι για την ευθύνη αυτή διέπονται, για ορισμένους τρόπους μεταφοράς, ιδίως τις αεροπορικές και θαλάσσιες μεταφορές, από διεθνείς συμβάσεις στις οποίες η Ένωση είναι συμβαλλόμενο μέρος, ιδίως δε τη σύμβαση για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ), η οποία συνήφθη με την απόφαση 2001/539/EK του Συμβουλίου¹⁰, και τη σύμβαση των Αθηνών σχετικά με τη θαλάσσια μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους, του 1974, όπως τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλο του 2002, στο οποίο η Ένωση προσχώρησε με τις αποφάσεις 2012/22/ΕΕ¹¹ και 2012/23/ΕΕ¹² του Συμβουλίου, θα πρέπει να γίνεται αναφορά στην τομεακή νομοθεσία της Ένωσης που ισχύει για τον εκάστοτε τρόπο μεταφοράς, η οποία θεσπίζει ειδικούς κανόνες και, κατά περίπτωση, υλοποιεί τις εν λόγω συμβάσεις στο δίκαιο της Ένωσης.
- (18) [...]

¹⁰ Απόφαση 2001/539/EK του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 2001, για την σύναψη από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα της σύμβασης για την ενοποίηση ορισμένων κανόνων στις διεθνείς αεροπορικές μεταφορές (σύμβαση του Μόντρεαλ) (ΕΕ L 194 της 18.7.2001, σ. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Απόφαση 2012/22/ΕΕ του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2011, για την προσχώρηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Πρωτόκολλο του 2002 της Σύμβασης των Αθηνών του 1974 σχετικά με τη θαλάσσια μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους, εκτός του άρθρου 10 και του άρθρου 11 του εν λόγω πρωτοκόλλου (ΕΕ L 8 της 12.1.2012, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Απόφαση 2012/23/ΕΕ του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2011, για την προσχώρηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης στο Πρωτόκολλο του 2002 της Σύμβασης των Αθηνών του 1974 σχετικά με τη θαλάσσια μεταφορά επιβατών και των αποσκευών τους, όσον αφορά το άρθρο 10 και το άρθρο 11 του εν λόγω πρωτοκόλλου (ΕΕ L 8 της 12.1.2012, σ. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα των επιβατών να υποβάλλουν καταγγελία σε εθνικό φορέα ή να προσφεύγουν στα δικαστήρια σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο και τις διεθνείς συμβάσεις, εφόσον συντρέχει περίπτωση, συμπεριλαμβανομένης της αξίωσης αποζημίωσης. Ο παρών κανονισμός δεν θίγει επίσης το δικαίωμα των μεταφορέων, των μεσαζόντων και των διαχειριστών τερματικών σταθμών να προσφεύγουν ο ένας κατά του άλλου ή κατά τρίτων, ιδίως για συμβατική ή εξωσυμβατική ευθύνη, σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο.
- (20) Προκειμένου να διατηρηθεί υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στις πολυτροπικές μεταφορές, τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποχρεούνται να ορίσουν εθνικούς φορείς επιβολής οι οποίοι θα παρακολουθούν στενά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα τον επιβάλλουν σε εθνικό επίπεδο. Οι εν λόγω φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνουν ποικίλα μέτρα επιβολής. Οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν καταγγελία στους εν λόγω φορείς, ή σε οποιονδήποτε άλλο φορέα έχει οριστεί από κράτος μέλος για τον σκοπό αυτόν, για εικαζόμενες παραβάσεις του κανονισμού. Σημειωτέον ότι τα κράτη μέλη μπορούν να επιλέξουν να ορίσουν εθνικό φορέα επιβολής ο οποίος έχει οριστεί επίσης ως ο αρμόδιος φορέας για την επιβολή άλλων ενωσιακών κανόνων σχετικών με τα δικαιώματα των επιβατών.

- (21) Η εφαρμογή του παρόντος κανονισμού συνεπάγεται την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων επικοινωνίας των επιβατών, ιδίως με σκοπό την παροχή πληροφοριών στους επιβάτες, τη διεκπεραίωση αιτημάτων παροχής συνδρομής, επιστροφής χρημάτων και μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, καθώς και τον χειρισμό καταγγελιών των επιβατών. Η δύναμη του παρόντος κανονισμού επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από μεταφορείς, μεσάζοντες και διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να διενεργείται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδίως τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹³, για τους σκοπούς και τη διάρκεια που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό. Οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διατηρούν, για διάστημα που δεν θα υπερβαίνει τις 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού, τα στοιχεία επικοινωνίας των επιβατών του ταξιδιού που συλλέγονται για να μπορούν να ανταποκριθούν στην υποχρέωσή τους να ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με το ταξίδι. Η διατήρηση των εν λόγω δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για 72 ώρες θα μπορούσε να είναι αναγκαία, ιδίως για να μπορούν οι εν λόγω φορείς εκμετάλλευσης να ενημερώνουν τους επιβάτες μετά την ολοκλήρωση του ταξιδιού τους, σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια του ταξιδιού είχε υπάρξει κάποιο συμβάν, όπως ματαίωση, άρνηση επιβίβασης, απώλεια ανταπόκρισης ή καθυστέρηση.
- Σε περίπτωση διακοπής ή ματαίωσης ταξιδιού, ή έλλειψης ενημέρωσης σχετικά με δικαιώματα των επιβατών που σχετίζονται με συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο που στη συνέχεια ενδέχεται να οδηγήσει σε αιτήματα επιστροφής χρημάτων και σε καταγγελίες, ενδέχεται να χρειάζεται μεγαλύτερη περίοδος διατήρησης των δεδομένων προκειμένου οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών να μπορέσουν να συμμορφωθούν με τις υποχρεώσεις τους δύναμη του παρόντος κανονισμού όσον αφορά την παροχή συνδρομής, την επιστροφή χρημάτων και τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, καθώς και τη διεκπεραίωση καταγγελιών. Οιαδήποτε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 1 και το άρθρο 6 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

¹³ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Οιαδήποτε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης των εν λόγω δεδομένων από μεταφορείς, μεσάζοντες και διαχειριστές τερματικών σταθμών, για σκοπούς άλλους από τον σκοπό για τον οποίο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέχθηκαν αρχικά δυνάμει του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών μπορούν να χρησιμοποιούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών ή να διατηρούν τα εν λόγω δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από την περίοδο διατήρησης που προβλέπεται στον παρόντα κανονισμό και τούτο για άλλους σκοπούς, εφόσον η εν λόγω επεξεργασία βασίζεται σε άλλες διατάξεις του ενωσιακού ή του εθνικού δικαίου. Μπορούν να περιλαμβάνουν την επεξεργασία με σκοπό την επίλυση διαφορών, μεταξύ άλλων και σε δικαστικές διαδικασίες, σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού.

Επιπλέον, ο παρών κανονισμός δεν θίγει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που βασίζεται στο ενωσιακό ή στο εθνικό δίκαιο και συνιστά αναγκαίο και αναλογικό μέτρο σε μια δημοκρατική κοινωνία για τη διασφάλιση των στόχων που αναφέρονται στο άρθρο 23 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679. Ειδικότερα, δεν θίγει την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που βασίζεται στην οδηγία (ΕΕ) 2016/681 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁴ και στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2111/2005 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁵ ή στο εθνικό δίκαιο σύμφωνα με το άρθρο 6 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 ή το εφαρμοστέο ενωσιακό δίκαιο για την ασφάλεια και την προστασία της αεροπορίας από έκνομες ενέργειες.

Θα πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι οι υποχρεώσεις παροχής πληροφοριών στους επιβάτες σχετικά με τα δικαιώματά τους δεν θίγουν την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας να παρέχει πληροφορίες στο υποκείμενο των δεδομένων σύμφωνα με τα άρθρα 12, 13 και 14 του κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

(22) [...]

¹⁴ Οδηγία (ΕΕ) 2016/681 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, σχετικά με τη χρήση των δεδομένων που περιέχονται στις καταστάσεις ονομάτων επιβατών (PNR) για την πρόληψη, ανίχνευση, διερεύνηση και δίωξη τρομοκρατικών και σοβαρών εγκλημάτων (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2111/2005 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 14ης Δεκεμβρίου 2005, για τη σύσταση κοινοτικού καταλόγου αερομεταφορέων των οποίων απαγορεύεται η λειτουργία στην Κοινότητα και την ενημέρωση των επιβατών αεροπορικών μεταφορών σχετικά με την ταυτότητα του πραγματικού αερομεταφορέα, καθώς και για την κατάργηση του άρθρου 9 της οδηγίας 2004/36/ΕΚ, ΕΕ L 344 της 27.12.2005, σ. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν κυρώσεις για παραβιάσεις του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (24) Δεδομένου ότι οι στόχοι του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η ανάπτυξη της ενωσιακής αγοράς πολυτροπικών επιβατικών μεταφορών και η εδραίωση των δικαιωμάτων των επιβατών στο πλαίσιο πολυτροπικών ταξιδιών, δεν μπορούν να επιτευχθούν ικανοποιητικά από τα κράτη μέλη και μπορούν, συνεπώς, να επιτευχθούν καλύτερα σε επίπεδο Ένωσης, η Ένωση δύναται να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας όπως διατυπώνεται στο ίδιο άρθρο, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα αναγκαία όρια για την επίτευξη των στόχων αυτών.
- (25) Προκειμένου να διασφαλιστούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁶. Η διαδικασία εξέτασης θα πρέπει να χρησιμοποιείται για την έγκριση των κοινών εντύπων για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων και αποζημίωσης και για τα μοντέλα εκθέσεων δραστηριοτήτων.
- (26) Στον παρόντα κανονισμό γίνονται σεβαστά τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρούνται οι αρχές που αναγνωρίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως στα άρθρα 21, 26, 38 και 47 τα οποία αφορούν, αντίστοιχα, την απαγόρευση κάθε μορφής διακρίσεων, την ένταξη των ατόμων με αναπηρία, τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής και αμερόληπτου δικαστηρίου. Τα δικαστήρια των κρατών μελών οφείλουν να εφαρμόζουν τον παρόντα κανονισμό κατά τρόπο που συνάδει με τα εν λόγω δικαιώματα και αρχές.

¹⁶ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (27) Ζητήθηκε η γνώμη του Ευρωπαϊκού Επόπτη Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 1 του κανονισμού (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁷, ο οποίος γνωμοδότησε στις 24 Ιανουαρίου 2024,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

¹⁷ Κανονισμός (ΕΕ) 2018/1725 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2018, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα θεσμικά και λοιπά όργανα και τους οργανισμούς της Ένωσης και την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών, και για την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 45/2001 και της απόφασης αριθ. 1247/2002/ΕΚ (ΕΕ L 295 της 21.11.2018, σ. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο

Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες που εφαρμόζονται στις πολυτροπικές μεταφορές όσον αφορά τα ακόλουθα:

- α) την απαγόρευση των διακρίσεων μεταξύ των επιβατών όσον αφορά τους όρους μεταφοράς και τη χορήγηση εισιτηρίων·
- β) την ενημέρωση των επιβατών·
- γ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση διακοπής ταξιδιού, ιδίως σε σχέση με απώλεια ανταπόκρισης μεταξύ διαφορετικών τρόπων μεταφοράς·
- δ) την απαγόρευση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα·
- ε) [...]
- στ) τη διεκπεραίωση καταγγελιών·
- ζ) τους γενικούς κανόνες για την επιβολή της νομοθεσίας·
- η) τις κυρώσεις.

Πεδίο εφαρμογής

1. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 1β του παρόντος άρθρου και του άρθρου 2α παράγραφος 4, ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε πολυτροπικά ταξίδια που μεταφορείς ή μεσάζοντες προτείνουν σε επιβάτες με τη μορφή ενιαίων πολυτροπικών εισιτηρίων ή συνδυασμένων πολυτροπικών εισιτηρίων, εφόσον πληρούνται οι ακόλουθες προϋποθέσεις:
 - α) το ταξίδι αποτελείται από υπηρεσίες μεταφοράς οι οποίες εμπίπτουν όλες στο πεδίο εφαρμογής της τομεακής ενωσιακής νομοθεσίας για τα δικαιώματα των επιβατών — που αναφέρεται στο δεύτερο εδάφιο της παρούσας παραγράφου— και για καμία εξ αυτών δεν υπάρχει εξαίρεση χορηγούμενη από τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 ή το άρθρο 2 παράγραφος 2 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782. Όταν τα κράτη μέλη έχουν κάνει χρήση εξαίρεσης σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 για τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες, το άρθρο 6 του παρόντος κανονισμού δεν εφαρμόζεται στο σιδηροδρομικό σκέλος του πολυτροπικού ταξιδιού. Τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες και τις διεθνείς σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες των οποίων σημαντικό μέρος, συμπεριλαμβανομένου τουλάχιστον ενός προγραμματισμένου σταθμού, εκτελείται εκτός της Ένωσης, κατά τον ίδιο τρόπο που εξαιρούν τις υπηρεσίες από την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782.
 - β) όταν το ταξίδι περιλαμβάνει τακτική υπηρεσία μεταφοράς με λεωφορείο ή πούλμαν κατά την έννοια του άρθρου 3 στοιχείο α) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011, η προγραμματισμένη απόσταση της εν λόγω υπηρεσίας μεταφοράς είναι τουλάχιστον 250 km· και
 - γ) το ταξίδι αποτελείται από υπηρεσίες μεταφοράς κάθε μία εκ των οποίων έχει καθορισμένο χρονοδιάγραμμα που κοινοποιείται στον επιβάτη πριν από την αγορά του εισιτηρίου για πολυτροπικό ταξίδι.

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, η τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών περιλαμβάνει, κατά περίπτωση, τους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 261/2004, (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και (ΕΕ) 2021/782.

Η προϋπόθεση που ορίζεται στο στοιχείο γ) δεν πληρούται όταν ο επιβάτης χρησιμοποιεί ταξιδιωτική κάρτα ή κάρτα απεριορίστων διαδρομών για μία ή περισσότερες υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του ταξιδιού, εκτός από την περίπτωση που ο επιβάτης έχει κάνει κράτηση που αναφέρει ρητά συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα για όλες τις υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του εν λόγω πολυτροπικού ταξιδιού. Όταν μία ή περισσότερες από τις υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του ταξιδιού δεν πληρούν τις προϋποθέσεις που καθορίζονται στο πρώτο εδάφιο στοιχεία α), β) και γ), ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στα τμήματα του ταξιδιού που συνίστανται σε τουλάχιστον δύο διαδοχικές υπηρεσίες μεταφοράς με διαφορετικούς τρόπους μεταφοράς, οι οποίες πληρούν τους όρους αυτούς.

1α. Οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού σχετικά με τους τερματικούς σταθμούς εφαρμόζονται στους τερματικούς σταθμούς που βρίσκονται στους αστικούς κόμβους που απαριθμούνται στο παράρτημα II του κανονισμού (ΕΕ) 2024/1679¹⁸ και οι οποίοι πληρούν όλες τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

- α) ο τερματικός σταθμός χρησιμεύει ως σημείο σύνδεσης μεταξύ των υπηρεσιών μεταφοράς τουλάχιστον δύο διαφορετικών τρόπων μεταφοράς που πληρούν τις προϋποθέσεις που ορίζονται στην παράγραφο 1 στοιχεία α) και β) του παρόντος άρθρου·
- β) ο τερματικός σταθμός διαθέτει διαχειριστή τερματικού σταθμού· και
- γ) ο τερματικός σταθμός εξυπηρετεί κατά μέσο όρο 10 000 ή περισσότερους επιβάτες ημερησίως κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους.

Τα κράτη μέλη μπορούν να αποφασίσουν ότι οι διατάξεις του παρόντος κανονισμού σχετικά με τους τερματικούς σταθμούς εφαρμόζονται επίσης στους τερματικούς σταθμούς που εξυπηρετούν κατά μέσο όρο λιγότερους από 10 000 επιβάτες ημερησίως κατά τη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους.

¹⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2024/1679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 2024, περί των προσανατολισμών της Ένωσης για την ανάπτυξη του διευρωπαϊκού δικτύου μεταφορών, για την τροποποίηση των κανονισμών (ΕΕ) 2021/1153 και (ΕΕ) αριθ. 913/2010 και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1315/2013 (ΕΕ L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή έως τις... [2 έτη από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού] τον κατάλογο των τερματικών σταθμών στην επικράτειά τους στους οποίους εφαρμόζεται ο παρών κανονισμός και παρέχουν στην Επιτροπή επικαιροποιήσεις του εν λόγω καταλόγου, κατά περίπτωση. Με βάση τις πληροφορίες που λαμβάνει από τα κράτη μέλη, η Επιτροπή δημοσιεύει στον ιστότοπό της τον κατάλογο των τερματικών σταθμών στους οποίους εφαρμόζεται ο παρών κανονισμός.

2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε μεταφορείς, μεσάζοντες και διαχειριστές τερματικών σταθμών.

Άρθρο 2α

Σχέση με άλλες νομοθετικές πράξεις της Ένωσης

1. Ο παρών κανονισμός συμπληρώνει την προστασία που παρέχει η τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών. Εκτός εάν προβλέπεται διαφορετικά στον παρόντα κανονισμό, ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη των σχετικών διατάξεων της τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.
2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται με την επιφύλαξη της ενωσιακής νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών.

Για τον σκοπό του παρόντος κανονισμού, η ενωσιακή νομοθεσία για την προστασία των καταναλωτών περιλαμβάνει ειδικότερα τον κανονισμό (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου¹⁹, τις οδηγίες 2005/29/ΕΚ²⁰, 2011/83/ΕΕ²¹, 2013/11/ΕΕ²² και (ΕΕ) 2020/1828²³ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου²⁴.

3. Ο παρών κανονισμός δεν εφαρμόζεται σε πολυτροπικά εισιτήρια όταν αυτά αποτελούν μέρος οργανωμένου ταξιδιού κατά την έννοια της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302.

¹⁹ Κανονισμός (ΕΕ) 2017/2394 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Δεκεμβρίου 2017, σχετικά με τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών και με την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 (ΕΕ L 345 της 27.12.2017, σ. 1, [ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj](http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj)).

²⁰ Οδηγία 2005/29/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2005, για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές των επιχειρήσεων προς τους καταναλωτές στην εσωτερική αγορά και για την τροποποίηση της οδηγίας 84/450/ΕΟΚ του Συμβουλίου, των οδηγιών 97/7/ΕΚ, 98/27/ΕΚ, 2002/65/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου («Οδηγία για τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές») (ΕΕ L 149 της 11.6.2005, σ. 22, [ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj](http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj)).

²¹ Οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Οκτωβρίου 2011, σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών, την τροποποίηση της οδηγίας 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 1999/44/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την κατάργηση της οδηγίας 85/577/ΕΟΚ του Συμβουλίου και της οδηγίας 97/7/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, ΕΕ L 304 της 22.11.2011, σ. 64, [ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj](http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj)).

²² Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, [ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj](http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj)).

²³ Οδηγία (ΕΕ) 2020/1828 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2020, σχετικά με τις αντιπροσωπευτικές αγωγές για την προστασία των συλλογικών συμφερόντων των καταναλωτών και για την κατάργηση της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 409 της 4.12.2020, σ. 1, [ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj](http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj)).

²⁴ Οδηγία 93/13/ΕΟΚ του Συμβουλίου, της 5ης Απριλίου 1993, σχετικά με τις καταχρηστικές ρήτρες των συμβάσεων που συνάπτονται με καταναλωτές (ΕΕ L 95 της 21.4.1993, σ. 29, [ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj](http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj)).

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «πολυτροπικό ταξίδι»: ταξίδι επιβάτη μεταξύ σημείου αναχώρησης και τελικού προορισμού το οποίο καλύπτει τουλάχιστον δύο υπηρεσίες μεταφοράς και τουλάχιστον δύο διαφορετικούς τρόπους μεταφοράς·
- 2) «μεταφορέας»: φυσικό ή νομικό πρόσωπο, πλην του μεσάζοντος, που προσφέρει υπηρεσίες μεταφορών στο ευρύ κοινό, ήτοι:
 - α) πραγματικός αερομεταφορέας, όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004·
 - β) σιδηροδρομική επιχείρηση, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 1) του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782·
 - γ) μεταφορέας, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο δ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010· και
 - δ) μεταφορέας, όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο ε) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
- 2α) «συμβατικός μεταφορέας»: μεταφορέας που συνάπτει σύμβαση μεταφοράς με επιβάτη με τη μορφή ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου·
- 3) «μεσάζων»: κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που δεν είναι μεταφορέας, το οποίο ενεργεί, για σκοπούς που σχετίζονται με την εμπορική, επιχειρηματική ή επαγγελματική του δραστηριότητα, για λογαριασμό μεταφορέα ή επιβάτη, για τη σύναψη συμβάσεων μεταφοράς για πολυτροπικά ταξίδια·
- 4) [...]
- 5) «εισιτήριο»: έγκυρο αποδεικτικό στοιχείο, ανεξαρτήτως μορφής, της σύναψης σύμβασης μεταφοράς·
- 5α) «ταξιδιωτική κάρτα» ή «κάρτα απεριορίστων διαδρομών»: εισιτήριο απεριορίστων διαδρομών που δίνει τη δυνατότητα στον νόμιμο κάτοχό του να κάνει πολυτροπικά ταξίδια για καθορισμένο χρονικό διάστημα·

- 5β) «κράτηση»: έγκριση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, που δίνει δικαίωμα μεταφοράς με βάση εκ των προτέρων βεβαιωμένες ad hoc ρυθμίσεις μεταφοράς·
- 5γ) «πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου»: το τελικό αντίτιμο που πρέπει να καταβληθεί στο τέλος της διαδικασίας κράτησης, το οποίο περιλαμβάνει τους ναύλους για τις υπηρεσίες μεταφοράς και όλους τους εφαρμοστέους φόρους, επιβαρύνσεις, προσανυξήσεις και τέλη που καταβάλλονται για το σύνολο των προαιρετικών και μη προαιρετικών υπηρεσιών που περιλαμβάνει το εισιτήριο, εξαιρουμένων των τελών διαμεσολάβησης, ανεξάρτητα από το αν τα εν λόγω πρόσθετα έξοδα και τέλη έχουν καταβληθεί μαζί με τους ναύλους για την υπηρεσία μεταφοράς ή χωριστά σε μεταγενέστερο στάδιο·
- 5δ) «τέλος διαμεσολάβησης»: οποιαδήποτε διαφορά μεταξύ του ποσού που καταβάλλει ο επιβάτης και του ποσού που εισπράττει ο μεταφορέας για την ίδια υπηρεσία και την οποία εισπράττει ο μεσάζων·
- 5ε) «σταθερό μέσο»: κάθε μέσο που επιτρέπει στον επιβάτη να αποθηκεύει πληροφορίες ώστε να μπορεί να ανατρέξει σε αυτές μελλοντικά, για χρονικό διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς των πληροφοριών και που επιτρέπει την ακριβή αναπαραγωγή των αποθηκευμένων πληροφοριών·
- 6) «σύμβαση μεταφοράς»: σύμβαση μεταφοράς μεταξύ μεταφορέα και επιβάτη για την παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών μεταφοράς·
- 7) «ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο»: εισιτήριο για πολυτροπικό ταξίδι, το οποίο έχει αγοραστεί με ενιαία εμπορική συναλλαγή, αντιπροσωπεύει μία και μόνη σύμβαση μεταφοράς και περιλαμβάνει διαδοχικές υπηρεσίες μεταφοράς, καθεμία από τις οποίες έχει καθορισμένο χρονοδιάγραμμα, εκτελείται δε από έναν ή περισσότερους μεταφορείς που έχουν συνάψει μεταξύ τους συμφωνία για την προσφορά των εν λόγω υπηρεσιών μεταφοράς ως μέρος ενός τέτοιου ταξιδιού·
- 8) «συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο»: εισιτήριο ή εισιτήρια για πολυτροπικό ταξίδι, τα οποία αντιπροσωπεύουν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς και περιλαμβάνουν διαδοχικές υπηρεσίες μεταφοράς, καθεμία από τις οποίες έχει καθορισμένο χρονοδιάγραμμα, συνδυάζονται δε από μεταφορέα ή μεσάζοντα με δική του πρωτοβουλία και αγοράζονται μέσω ενιαίας εμπορικής συναλλαγής·
- 9) [...]

- 10) «υπηρεσία μεταφοράς»: υπηρεσία επιβατικής μεταφοράς η οποία εκτελείται μεταξύ τερματικών σταθμών ή στάσεων σύμφωνα με πίνακα δρομολογίων, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών μεταφοράς που προσφέρονται για μεταφορά με άλλο δρομολόγιο·
- 11) έως 18) [...]
- 19) «τερματικός σταθμός»: αερολιμένας όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, σιδηροδρομικός σταθμός όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 22) του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, λιμενικός τερματικός σταθμός όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο ια) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 ή τερματικός σταθμός λεωφορείων ή πούλμαν όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο ιγ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
- 20) «διαχειριστής τερματικού σταθμού»: φορέας διαχείρισης αερολιμένας όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο στ) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1107/2006, υπεύθυνος σιδηροδρομικού σταθμού όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 3) του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782, φορέας εκμετάλλευσης λιμενικού τερματικού σταθμού όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο ιθ) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010 ή φορέας διαχείρισης τερματικού σταθμού λεωφορείων όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο ιε) του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011·
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) «απώλεια ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού»: κατάσταση στην οποία επιβάτης χάνει μία ή περισσότερες υπηρεσίες μεταφοράς κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού εξαιτίας καθυστέρησης κατά την αναχώρηση ή την άφιξη, ή ματαίωσης μίας ή περισσότερων προηγούμενων υπηρεσιών μεταφοράς ή αναχώρησης υπηρεσίας μεταφοράς πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης, ή άρνησης επιβίβασης όπως ορίζεται στο άρθρο 2 σημείο ι) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004·
- 24) «άτομο με αναπηρία» και «άτομο με μειωμένη κινητικότητα»: οποιοδήποτε πρόσωπο έχει μόνιμη ή προσωρινή σωματική, ψυχική, διανοητική ή αισθητήρια αδυναμία η οποία, σε συνδυασμό με άλλα εμπόδια, ενδέχεται να παρακωλύει την πλήρη και αποτελεσματική χρήση από αυτό των μεταφορών σε ισότιμη βάση με άλλους επιβάτες ή του οποίου η κινητικότητα όταν χρησιμοποιεί τα μέσα μεταφοράς είναι μειωμένη λόγω της ηλικίας του·

- 24α) «προσβάσιμη μορφή»: μορφότυπος που παρέχει σε άτομο με αναπηρία ή με μειωμένη κινητικότητα πρόσβαση σε κάθε σχετική πληροφορία, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας του εν λόγω ατόμου να έχει πρόσβαση εξίσου εύκολα και άνετα με ένα άτομο χωρίς αδυναμίες ή αναπηρίες, και ο οποίος πληροί τις απαιτήσεις προσβασιμότητας που ορίζονται σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, όπως το παράρτημα I της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882.
- 24β) «αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας»: σκύλος ειδικά εκπαιδευμένος να βοηθά άτομα με αναπηρία ώστε να είναι πιο ανεξάρτητα και πιο αυτόνομα, επίσημα αναγνωρισμένος σύμφωνα με τους ισχύοντες εθνικούς κανόνες, εφόσον υπάρχουν τέτοιοι κανόνες.
- 25) [...]

Άρθρο 3α

Συνεργασία μεταξύ διαχειριστών τερματικών σταθμών

Οι διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β συνεργάζονται μεταξύ τους για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό και ενημερώνουν τους επιβάτες για τις ισχύουσες ρυθμίσεις.

Για τον σκοπό αυτό τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β να συνάπτουν συμφωνία συνεργασίας όπου θα καθορίζουν τις επιχειρησιακές τους αρμοδιότητες και την εύλογη και αναλογική κατανομή των οικονομικών της συνεπειών ή, ελλείψει τέτοιας συμφωνίας, να καθορίζουν τους κανόνες συνεργασίας που ισχύουν για τους εμπλεκόμενους διαχειριστές τερματικών σταθμών.

Άρθρο 3β

Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β μπορούν να χρησιμοποιούν μόνο δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που έχουν υποβληθεί σε επεξεργασία σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό στον βαθμό που απαιτείται για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους δυνάμει του παρόντος κανονισμού όσον αφορά το δικαίωμα των επιβατών στην ενημέρωση, την παροχή συνδρομής, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την επιστροφή χρημάτων, καθώς και τη διεκπεραίωση καταγγελιών.

Για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους όσον αφορά το δικαίωμα των επιβατών στην ενημέρωση, οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών μπορούν να διατηρούν τα εν λόγω δεδομένα για διάστημα που δεν υπερβαίνει τις 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση του πολυτροπικού ταξιδιού.

Για τους σκοπούς της εκπλήρωσης των υποχρεώσεών τους δυνάμει του παρόντος κανονισμού όσον αφορά το δικαίωμα των επιβατών στην ενημέρωση σχετικά με συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο δυνάμει του άρθρου 4α παράγραφος 2, την παροχή συνδρομής, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την επιστροφή χρημάτων, οι μεταφορείς, οι μεσάζοντες και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών μπορούν να διατηρούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα των επιβατών για περισσότερες από 72 ώρες μετά την ολοκλήρωση του πολυτροπικού ταξιδιού υπό την προϋπόθεση ότι αυτό είναι απολύτως αναγκαίο για την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων σύμφωνα με τις διαδικασίες που ορίζονται στο εφαρμοστέο ενωσιακό ή εθνικό δίκαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Άρθρο 4

Ισότιμοι όροι σύμβασης και τιμολόγια

Με την επιφύλαξη των κοινωνικών τιμολογίων, οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες προτείνουν όρους σύμβασης και τιμολόγια για πολυτροπικά ταξίδια στο ευρύ κοινό χωρίς άμεση ή έμμεση διάκριση βασιζόμενη στην ιθαγένεια του επιβάτη ή στον τόπο εγκατάστασης του μεταφορέα ή του μεσάζοντος εντός της Ένωσης.

Ενημέρωση των επιβατών σχετικά με τα δικαιώματά τους

1. Όταν προτείνουν εισιτήρια για πολυτροπικό ταξίδι και πριν από την αγορά, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες ενημερώνουν τους επιβάτες σχετικά με τα ακόλουθα:
 - α) το είδος του προτεινόμενου εισιτηρίου ή εισιτηρίων, ιδίως εάν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια είναι ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια ή συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια·
 - β) τους γενικούς όρους που ισχύουν για το εισιτήριο·
 - γ) τα συνδεόμενα με το είδος του εισιτηρίου δικαιώματα και υποχρεώσεις του επιβάτη, του μεταφορέα και του μεσάζοντα δυνάμει του παρόντος κανονισμού και της σχετικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων· και
 - δ) στην περίπτωση ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου, τα στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας του συμβατικού μεταφορέα.

Προκειμένου να συμμορφωθούν με την απαίτηση για την ενημέρωση που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο στοιχείο γ), ο μεταφορέας και ο μεσάζων μπορούν να χρησιμοποιούν σύνοψη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και της σχετικής τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών που καταρτίζει η Επιτροπή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης και θέτει στη διάθεση του κοινού.

2. Ο μεσάζων ή ο μεταφορέας που πωλεί συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο ενημερώνει τον επιβάτη πριν από την αγορά ότι το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο αποτελείται από χωριστές συμβάσεις μεταφοράς χωρίς δικαιώματα βάσει των άρθρων 7, 8 και 9 για επιστροφή χρημάτων, μεταφορά με άλλο δρομολόγιο ή παροχή συνδρομής σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται με σαφή και προσβάσιμο τρόπο σε σταθερό μέσο κατά την πώληση του εισιτηρίου.
- 2α. Σε περίπτωση που οι υποχρεώσεις του συμβατικού μεταφορέα που ορίζονται στα άρθρα 7, 8 και 9 μεταβιβασθούν σε άλλον μεταφορέα, ο μεσάζων που πωλεί ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο ή ο συμβατικός μεταφορέας ενημερώνει τον επιβάτη σχετικά με τα στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας του εν λόγω μεταφορέα. Οι πληροφορίες αυτές κοινοποιούνται πριν από την αγορά ή μόλις καταστούν διαθέσιμες.

3. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν ενιαία ή συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια ενημερώνουν επίσης με σαφή και προσβάσιμο τρόπο τους επιβάτες σχετικά με τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή των φορέων που έχουν ορίσει τα κράτη μέλη σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 1 και, εάν συντρέχει περίπτωση, σχετικά με τις οικείες ευθύνες τους.
4. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν τις πληροφορίες σύμφωνα με το παρόν άρθρο σε σταθερό μέσο και σε προσβάσιμη μορφή.
5. Σε περίπτωση ματαίωσης, άρνησης επιβίβασης, απώλειας ανταπόκρισης ή καθυστέρησης κατά την αναχώρηση ή την άφιξη κατά τη διεξαγωγή πολυτροπικών ταξιδιών με ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο ή συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο, οι μεταφορείς που πωλούν το πολυτροπικό εισιτήριο και, στο μέτρο του δυνατού, οι μεσάζοντες αναφέρουν από πού μπορεί να ληφθεί η ενημέρωση που αναφέρεται στην παράγραφο 1.

Άρθρο 5

Ταξιδιωτικές πληροφορίες για τους επιβάτες

1. [...]
2. Πριν από την αγορά, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν εισιτήρια για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων για τη διεξαγωγή πολυτροπικού ταξιδιού παρέχουν στον επιβάτη:
 - α) γενικές οδηγίες σχετικά με τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ των διαφόρων τύπων υπηρεσιών μεταφοράς που προσφέρονται στο πολυτροπικό ταξίδι·
 - β) τα ωράρια και τους όρους για την ταχύτερη διαδρομή για το πολυτροπικό ταξίδι που προτείνει ο μεταφορέας ή ο μεσάζων, συμπεριλαμβανομένου συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος για όλες τις υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του πολυτροπικού ταξιδιού·
 - γ) τα ωράρια και τους όρους για όλους τους διαθέσιμους ναύλους για το πολυτροπικό ταξίδι που προσφέρει ο μεταφορέας ή ο μεσάζων, συμπεριλαμβανομένου συγκεκριμένου χρονοδιαγράμματος για όλες τις υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του πολυτροπικού ταξιδιού, με έμφαση στους χαμηλότερους ναύλους.

- 2α. Οι μεσάζοντες ενημερώνουν τους επιβάτες, πριν από την αγορά, για τα ισχύοντα τέλη διαμεσολάβησης και για το ύψος των τελών αυτών που μπορούν να επιστραφούν σύμφωνα με το άρθρο 8.
3. Οι διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β δημοσιοποιούν τις πληροφορίες σχετικά με τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ των διαφόρων τύπων υπηρεσιών μεταφοράς που λειτουργούν στον τερματικό σταθμό και συμμορφώνονται με τις προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1 στοιχεία α) και β).
4. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν εισιτήρια για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων για τη διεξαγωγή πολυτροπικού ταξιδιού ενημερώνουν τον επιβάτη πριν από το πολυτροπικό ταξίδι σχετικά με τα εξής:
- α) έως γ) [...]
 - δ) τις διαταραχές και καθυστερήσεις που επηρεάζουν το πολυτροπικό ταξίδι, ή με το πού μπορούν να βρουν πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο σχετικά με τις διαταραχές και καθυστερήσεις· και
 - ε) διαδικασίες για την υποβολή καταγγελιών σύμφωνα με το άρθρο 18.
5. Οι μεταφορείς και, στο μέτρο του δυνατού, οι μεσάζοντες που προτείνουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια και συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια ενημερώνουν τον επιβάτη κατά τη διάρκεια του ταξιδιού σχετικά με τα εξής:
- α-α) σε περίπτωση καθυστέρησης κατά την άφιξη ή την αναχώρηση, ή ματαίωσης δρομολογίου, την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης του δρομολογίου ή της υπηρεσίας που το αντικαθιστά·
- α) [...]
 - β) τις κύριες υπηρεσίες ανταπόκρισης· και
 - γ) τα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας που ανακύπτουν εντός του μέσου της υπηρεσίας μεταφοράς και στους τερματικούς σταθμούς και επηρεάζουν το συγκεκριμένο ταξίδι.

6. Το αναφερόμενο στην παράγραφο 2 στοιχεία β) και γ) συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα για όλες τις υπηρεσίες μεταφοράς που αποτελούν μέρος του πολυτροπικού ταξιδιού, βρίσκεται σαφώς και ευκρινώς καταγεγραμμένο σε σταθερό μέσο. Οι λοιπές πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 1 έως 5 παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή, μεταξύ άλλων με χρήση ενδεδειγμένων τεχνολογιών επικοινωνιών.
- Όλες οι πληροφορίες παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή.
7. Όταν οι πληροφορίες παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας, οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες εξασφαλίζουν ότι η όποια γραπτή αλληλογραφία, συμπεριλαμβανομένης της ημερομηνίας και της ώρας της εν λόγω αλληλογραφίας, μπορεί να διατηρείται για μελλοντική χρήση. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες φέρουν το βάρος της απόδειξης σχετικά με το αν και πότε έχουν παράσχει τις απαραίτητες πληροφορίες στους επιβάτες. Ο επιβάτης έχει τη δυνατότητα να έρχεται γρήγορα σε επαφή με τους μεταφορείς και τους μεσάζοντες χρησιμοποιώντας οιοδήποτε μέσο επικοινωνίας και να επικοινωνεί αποτελεσματικά.

Άρθρο 5α

Ευθύνη για μη παροχή πληροφοριών σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών που σχετίζονται με συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο

1. Όταν ο επιβάτης χάνει ανταπόκριση με επόμενη υπηρεσία μεταφοράς κατά τη διεξαγωγή πολυτροπικού ταξιδιού που εκτελείται με χρήση συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου, ο μεσάζων ή ο μεταφορέας που πώλησε το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο και δεν μπορεί να αποδείξει ότι ο επιβάτης είχε λάβει τις πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4α παράγραφος 2, υποχρεούται να επιστρέψει το ποσό που καταβλήθηκε για το εν λόγω εισιτήριο σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α). Το δικαίωμα επιστροφής χρημάτων δεν θίγει το ισχύον εθνικό δίκαιο που χορηγεί στους επιβάτες πρόσθετη αποζημίωση για ζημία.
2. Ο μεσάζων ή ο μεταφορέας που πώλησε το συνδυασμένο πολυτροπικό εισιτήριο είναι υπεύθυνος για τη διεκπεραίωση αιτημάτων και πιθανών καταγγελιών του επιβάτη βάσει της παραγράφου 1.
3. Η επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στην παράγραφο 1 πραγματοποιείται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

Διαβίβαση πληροφοριών από τον μεσάζοντα

Όταν ο επιβάτης δεν αγοράζει ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο απευθείας από τον μεταφορέα αλλά μέσω μεσάζοντος, ο μεσάζων ενημερώνει κατά τη στιγμή της κράτησης τον συμβατικό μεταφορέα ότι έχει κάνει κράτηση του εισιτηρίου ως μεσάζων και παρέχει στον μεταφορέα τα στοιχεία επικοινωνίας του επιβάτη και τα στοιχεία της κράτησης. Ο μεσάζων παρέχει επίσης στον μεταφορέα τα δικά του ταχυδρομικά και ηλεκτρονικά στοιχεία επικοινωνίας.

Πρόσβαση μεταφορέων και μεσάζοντων σε ταξιδιωτικές πληροφορίες

1. Οι μεταφορείς που προτείνουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια παρέχουν πρόσβαση στις ταξιδιωτικές πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 5 παράγραφοι 2 έως 5 σε όσους μεταφορείς και μεσάζοντες πωλούν τα εισιτήριά τους βάσει σύμβασης ή άλλου μεταξύ τους διακανονισμού.
2. Οι μεταφορείς που προτείνουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια κοινοποιούν αυτές τις πληροφορίες και παρέχουν πρόσβαση χωρίς διακρίσεις και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η εφ' άπαξ υποβολή αιτήματος είναι αρκετή προκειμένου η πρόσβαση στις πληροφορίες να είναι συνεχής. Ο μεταφορέας που υποχρεούται να καθιστά διαθέσιμες τις πληροφορίες σύμφωνα με την παράγραφο 1 μπορεί να ζητεί τη σύναψη σύμβασης ή άλλη ρύθμιση βάσει της οποίας θα κοινοποιούνται οι πληροφορίες ή θα χορηγείται η πρόσβαση. Οι όροι και οι προϋποθέσεις οποιασδήποτε σύμβασης ή ρύθμισης για τη χρήση των πληροφοριών δεν περιορίζουν άσκοπα τις δυνατότητες περαιτέρω χρήσης τους. Οι όροι και οι προϋποθέσεις δεν χρησιμοποιούνται για τον περιορισμό του ανταγωνισμού.
3. Για την κοινοποίηση των πληροφοριών και τη χορήγηση πρόσβασης χρησιμοποιούνται κατάλληλα τεχνικά μέσα, όπως διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών. Διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές που ορίζονται στις εκτελεστικές πράξεις που έχουν εκδοθεί δυνάμει της οδηγίας (ΕΕ) 2016/797.

4. Όταν οι πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου παρέχονται σύμφωνα με άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης, ιδίως κατ' εξουσιοδότηση πράξεις που έχουν εκδοθεί δυνάμει του άρθρου 6 παράγραφος 8 της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁵, τεκμαίρεται ότι οι υποχρεώσεις που απορρέουν από το παρόν άρθρο πληρούνται όσον αφορά τις εν λόγω πληροφορίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΑΠΩΛΕΙΕΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΠΟΛΥΤΡΟΠΙΚΩΝ ΤΑΞΙΔΙΩΝ ΠΟΥ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΒΑΣΕΙ ΕΝΙΑΙΟΥ ΠΟΛΥΤΡΟΠΙΚΟΥ ΕΙΣΙΤΗΡΙΟΥ

Άρθρο 7

Επιστροφή χρημάτων και μεταφορά με άλλο δρομολόγιο

1. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού που πραγματοποιείται βάσει ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου, ή σε περίπτωση που ο συμβατικός μεταφορέας αναμένει εύλογα να προκύψει τέτοια απώλεια ανταπόκρισης, ο συμβατικός μεταφορέας προσφέρει αμέσως στον επιβάτη τη δυνατότητα να επιλέξει μία από τις ακόλουθες επιλογές:
- α) επιστροφή του κομίστρου στο ακέραιο, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, μαζί με την υπηρεσία επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία, κατά περίπτωση·
 - β) συνέχιση του ταξιδιού ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία·

²⁵ Οδηγία 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Ιουλίου 2010, περί πλαισίου ανάπτυξης των Συστημάτων Ευφυών Μεταφορών στον τομέα των οδικών μεταφορών και των διεπαφών με άλλους τρόπους μεταφοράς (ΕΕ L 207 της 6.8.2010, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- γ) συνέχιση του ταξιδιού ή μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σε μεταγενέστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

Ο συμβατικός μεταφορέας προβαίνει στις αναγκαίες ρυθμίσεις για την επιλογή που έχει κάνει ο επιβάτης. Ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να αναθέσει σε άλλον μεταφορέα τη διεκπεραίωση της επιστροφής χρημάτων ή της μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο, υπό την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης ενημερώνεται σχετικά με αυτή την ανάθεση σύμφωνα με το άρθρο 4α παράγραφος 1 στοιχείο δ). Η μεταβίβαση καθηκόντων σε άλλον μεταφορέα δεν θίγει τη νομική ευθύνη του συμβατικού μεταφορέα.

2. Όταν, για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχεία β) και γ), εκτελείται μεταφορά με άλλο δρομολόγιο υπό συγκρίσιμες συνθήκες από τον ίδιο μεταφορέα ή ανατίθεται σε άλλον μεταφορέα η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο, δεν επιβάλλεται πρόσθετο κόστος στον επιβάτη. Η απαίτηση αυτή εφαρμόζεται επίσης όταν η μεταφορά με άλλο δρομολόγιο περιλαμβάνει τη μεταφορά με υπηρεσία ανώτερης κατηγορίας και τη χρήση εναλλακτικών τρόπων μεταφοράς. Οι μεταφορείς καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες ώστε να αποφεύγονται πρόσθετες ανταποκρίσεις και να διασφαλίζεται ότι η καθυστέρηση στη συνολική διάρκεια του ταξιδιού είναι όσο το δυνατόν συντομότερη.
3. Κατά την παροχή εναλλακτικής υπηρεσίας, οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα συνδρομή και προσβασιμότητα συγκρίσιμου επιπέδου με αυτό της απολεσθείσας υπηρεσίας μεταφοράς. Οι πάροχοι υπηρεσιών μεταφοράς με άλλο δρομολόγιο μεριμνούν ιδιαίτερα ώστε να παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα εναλλακτικές υπηρεσίες οι οποίες είναι ενδεδειγμένες για τις ανάγκες τους και οι οποίες ενδέχεται να διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.
4. Η επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στην παράγραφο 1 στοιχείο α) πραγματοποιείται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους συμβατικούς μεταφορείς να δέχονται τα εν λόγω αιτήματα με συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι η απαίτηση δεν δημιουργεί διακρίσεις. Η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιείται με τη μορφή χρημάτων, κουπονιών ή την παροχή άλλων υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι των εν λόγω κουπονιών και υπηρεσιών παρέχουν επαρκή ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό, και ότι ο επιβάτης συμφωνεί ρητώς να αποδεχθεί τα εν λόγω κουπόνια και υπηρεσίες. Η επιστροφή του πλήρους αντιτίμου του εισιτηρίου δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής που συνδέονται με την επιστροφή χρημάτων, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα.

Επιστροφή χρημάτων όταν η κράτηση του ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου έχει πραγματοποιηθεί μέσω μεσάζοντος

1. Αν ο επιβάτης έχει πραγματοποιήσει την κράτηση του ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου μέσω μεσάζοντος, ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να προβεί στην επιστροφή χρημάτων που αναφέρεται στο άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) μέσω του εν λόγω μεσάζοντος. Στην περίπτωση αυτή, ο μεσάζων επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη σύμφωνα με τις παραγράφους 3 και 5 του παρόντος άρθρου.

Οι μεταφορείς δηλώνουν δημοσίως, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο, εάν συμφωνούν να διεκπεραιώνουν επιστροφές χρημάτων μέσω μεσάζοντων και με ποιους μεσάζοντες αποδέχονται να το πράττουν.

Σε περίπτωση που ο μεσάζων δεν συμμετέχει στη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, για την επιστροφή χρημάτων ισχύει το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α).
2. Ο μεσάζων ενημερώνει τον επιβάτη σχετικά με τη διαδικασία επιστροφής χρημάτων, όπως προβλέπεται στο παρόν άρθρο, με σαφή, κατανοητό και εύκολα προσβάσιμο τρόπο κατά τον χρόνο της κράτησης και κατά την επιβεβαίωση της κράτησης.
3. Η επιστροφή χρημάτων μέσω του μεσάζοντος είναι δωρεάν για τους επιβάτες. Η επιστροφή χρημάτων δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής που συνδέονται με την επιστροφή χρημάτων, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα.
4. [...]
5. Σε περίπτωση επιστροφής χρημάτων μέσω μεσάζοντων που έχουν πληρώσει από τους δικούς τους λογαριασμούς τον συμβατικό μεταφορέα για το ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο, ισχύουν οι ακόλουθοι κανόνες:
 - α) ο συμβατικός μεταφορέας επιστρέφει στον μεσάζοντα το ποσό που έλαβε από τον μεσάζοντα για το εισιτήριο εντός 15 ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία ο συμβατικός μεταφορέας ενημερώθηκε σχετικά με την επιλογή του επιβάτη για επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α) του παρόντος κανονισμού.

Ο μεσάζων επιστρέφει στον επιβάτη το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου και τα τέλη διαμεσολάβησης που επιστρέφονται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 2α, μέσω της αρχικής μεθόδου πληρωμής που χρησιμοποιήθηκε από τον επιβάτη ή για λογαριασμό του επιβάτη κατά την κράτηση της υπηρεσίας μεταφοράς, το αργότερο εντός 15 επιπλέον ημερών, και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον συμβατικό μεταφορέα. Εάν η εν λόγω μέθοδος πληρωμής δεν είναι πλέον διαθέσιμη, ο μεσάζων επικοινωνεί με τον επιβάτη για να λάβει τα στοιχεία πληρωμής·

- β) εάν ο επιβάτης δεν λάβει την επιστροφή χρημάτων εντός 30 ημερών από την ημερομηνία επιλογής της επιστροφής χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 7 παράγραφος 1 στοιχείο α), ο συμβατικός μεταφορέας επικοινωνεί με τον επιβάτη το αργότερο την επομένη της λήξης της προθεσμίας των 30 ημερών προκειμένου να λάβει τα στοιχεία πληρωμής για την επιστροφή χρημάτων. Μετά την παραλαβή των εν λόγω στοιχείων πληρωμής, ο συμβατικός μεταφορέας επιστρέφει στον επιβάτη το πλήρες αντίτιμο του εισιτηρίου και τα τέλη διαμεσολάβησης που επιστρέφονται σύμφωνα με το άρθρο 5 παράγραφος 2α, εκτός εάν τα εν λόγω τέλη έχουν χρεωθεί εν αγνοία του συμβατικού μεταφορέα. Ο συμβατικός μεταφορέας επιστρέφει τα χρήματα στον επιβάτη εντός 30 ημερών και ενημερώνει σχετικά τον επιβάτη και τον μεσάζοντα.

Ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να αναθέσει σε άλλον μεταφορέα τη διεκπεραίωση της επιστροφής χρημάτων, υπό την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης ενημερώνεται σχετικά με την εν λόγω μεταβίβαση καθηκόντων σύμφωνα με το άρθρο 4α παράγραφος 1 στοιχείο δ). Η μεταβίβαση καθηκόντων σε άλλον μεταφορέα δεν θίγει τη νομική ευθύνη του συμβατικού μεταφορέα.

Άρθρο 9

Συνδρομή

1. Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού που πραγματοποιείται βάσει ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου, ο συμβατικός μεταφορέας προσφέρει στους επιβάτες, χωρίς χρέωση, τα ακόλουθα:
 - α) γεύματα και αναψυκτικά, ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, εάν υπάρχουν στην υπηρεσία μεταφοράς ή στον τερματικό σταθμό ή εάν μπορούν να εξασφαλισθούν ευλόγως, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως η απόσταση από τον προμηθευτή, ο χρόνος που απαιτείται για την παράδοση και το κόστος·

β) ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του τερματικού σταθμού και του τόπου του καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό. Σε περιπτώσεις στις οποίες απαιτείται πρόσθετη παραμονή λόγω καιρικών συνθηκών που θέτουν σε κίνδυνο την ασφαλή εκτέλεση της υπηρεσίας μεταφοράς ή λόγω έκτακτων περιστάσεων που δεν θα μπορούσαν να αποφευχθούν ακόμη και αν είχαν ληφθεί όλα τα εύλογα μέτρα, ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να περιορίσει τη διάρκεια της παροχής καταλύματος σε τρεις διανυκτερεύσεις κατ' ανώτατο όριο.

2. Κατά την εφαρμογή της παραγράφου 1, δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ασυνόδευτων παιδιών, των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και στις ανάγκες των προσώπων που τυχόν τα συνοδεύουν και των αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας.
3. Ο συμβατικός μεταφορέας μπορεί να αναθέσει σε άλλον μεταφορέα τη διεκπεραίωση της παροχής συνδρομής δυνάμει του παρόντος άρθρου, υπό την προϋπόθεση ότι ο επιβάτης ενημερώνεται σχετικά με την εν λόγω μεταβίβαση καθηκόντων σύμφωνα με το άρθρο 4α παράγραφος 1 στοιχείο δ). Η μεταβίβαση καθηκόντων σε άλλον μεταφορέα δεν θίγει τη νομική ευθύνη του συμβατικού μεταφορέα.

Άρθρο 10

[...]

Άρθρο 11

Υποβολή αιτημάτων επιστροφής χρημάτων

0. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες ενημερώνουν επακριβώς τον επιβάτη για τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται όταν ζητεί επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με τα άρθρα 5α, 7 και 8.
- 0α. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους για επιστροφή χρημάτων χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 ή το έντυπο που παρέχεται από τον μεταφορέα ή τον μεσάζοντα σύμφωνα με την παράγραφο 3, ή με άλλα μέσα. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες δεν απορρίπτουν αίτημα επιστροφής χρημάτων με την αιτιολογία ότι ο επιβάτης δεν έχει χρησιμοποιήσει το έντυπο που παρέχεται από τον μεταφορέα ή τον μεσάζοντα ή το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1, ή ότι έχει αποστείλει το έντυπο με άλλο μέσο πλην των ηλεκτρονικών μέσων που αναφέρονται στην παράγραφο 3.

Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν το αίτημά τους τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, ο μεταφορέας ή ο μεσάζων ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει και να συμπληρώσει το αίτημά του.

1. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων δυνάμει του παρόντος κανονισμού. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε προσβάσιμες μορφές. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 2.

Η Επιτροπή καθιστά το κοινό έντυπο διαθέσιμο στον ιστότοπό της σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης.

2. [...]

3. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες καταρτίζουν και διαβιβάζουν στους επιβάτες, εάν αυτό είναι δυνατό και χωρίς να καθυστερούν αναιτίως, έντυπο για τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων σύμφωνα με τα άρθρα 5α, 7 και 8, ή παρέχουν σύνδεσμο που επιτρέπει την άμεση πρόσβαση στο εν λόγω έντυπο ή στο κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες παρέχουν στον ιστότοπό τους λεπτομερή στοιχεία, όπως διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην οποία τα αιτήματα επιστροφής χρημάτων μπορούν να αποστέλλονται ηλεκτρονικά. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει όταν υπάρχουν άλλα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας που επιτρέπουν στους επιβάτες να ζητήσουν επιστροφή χρημάτων, όπως το έντυπο που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας παραγράφου και το οποίο διατίθεται σε ιστότοπο ή σε εφαρμογές για φορητές συσκευές, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω μέσα προσφέρουν, σε προσβάσιμη μορφή, την επιλογή και τις πληροφορίες που ορίζονται στο κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 1 και είναι διαθέσιμα τουλάχιστον στη γλώσσα της κράτησης.

4. [...]

Σχέση με την τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών όσον αφορά την επιστροφή χρημάτων, τη συνέχιση του ταξιδιού, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την παροχή συνδρομής

Σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης κατά τη διάρκεια πολυτροπικού ταξιδιού που πραγματοποιείται βάσει ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου, εφαρμόζονται τα άρθρα 7, 8, 9 και 11 του παρόντος κανονισμού για την επιστροφή χρημάτων, τη συνέχιση του ταξιδιού, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την παροχή συνδρομής. Στην περίπτωση αυτή, δεν εφαρμόζονται τα άρθρα 8 και 9 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 261/2004, τα άρθρα 17 και 18 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, τα άρθρα 19 και 21 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011, στον βαθμό που αφορούν την επιστροφή χρημάτων, τη συνέχιση του ταξιδιού, τη μεταφορά με άλλο δρομολόγιο και την παροχή συνδρομής, καθώς και τα άρθρα 18 και 20 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782. Η εφαρμογή των άρθρων 7, 8, 9 και 11 του παρόντος κανονισμού δεν θίγει το δικαίωμα αξίωσης αποζημίωσης δυνάμει των σχετικών διατάξεων της τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Δικαίωμα μεταφοράς

1. Οι μεταφορείς που προσφέρουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια και οι διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β θεσπίζουν κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία και τη μεταφορά ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι εν λόγω κανόνες συνάδουν με τους κανόνες που ορίζονται στον παρόντα κανονισμό, με τις σχετικές διατάξεις για τον περιορισμό της μεταφοράς ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα που περιλαμβάνονται στην τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών, καθώς και με το ενωσιακό δίκαιο σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας.

- 1α. Οι κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1 θεσπίζονται με την ενεργό συμμετοχή αντιπροσωπευτικών οργάνων για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα και, κατά περίπτωση, εκπροσώπων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.
- 1β. Οι μεταφορείς που προτείνουν ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών δημοσιεύουν τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1 και τους παρέχουν σε προσβάσιμη μορφή.
2. Οι κρατήσεις και τα εισιτήρια για πολυτροπικά ταξίδια, με τη μορφή είτε ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου είτε συνδυασμένου πολυτροπικού εισιτηρίου, προσφέρονται σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα χωρίς πρόσθετο κόστος. Ο μεταφορέας ή ο μεσάζων δεν μπορεί να αρνηθεί την κράτηση ή την έκδοση εισιτηρίου σε άτομο με αναπηρία ή σε άτομο με μειωμένη κινητικότητα ή, στην περίπτωση μεταφορέα, να αρνηθεί την επιβίβασή του ή να απαιτήσει να συνοδεύεται το άτομο αυτό από άλλο άτομο, εκτός εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο για τη συμμόρφωση με τις διατάξεις πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1.
3. [...]
4. [...]
5. Όταν ο μεταφορέας απαιτεί ένα άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα να συνοδεύεται από άλλο άτομο ικανό να παρέχει την απαιτούμενη συνδρομή σύμφωνα με την παράγραφο 2, δεύτερο εδάφιο, οι όροι μεταφοράς του συνοδού συνάδουν με τις διατάξεις της τομεακής νομοθεσίας της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών. Ο μεταφορέας επιτρέπει στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα να τροποποιήσει το όνομα του αναγκαίου συνοδού χωρίς χρέωση και έως 48 ώρες πριν από την αναχώρηση.

6. Όταν ο μεταφορέας ή ο μεσάζων αρνείται να δεχτεί κράτηση από άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα ή αρνείται να εκδώσει εισιτήριο στο άτομο αυτό, ή όταν ο μεταφορέας αρνείται την επιβίβασή του ή απαιτεί το εν λόγω άτομο να συνοδεύεται από άλλο άτομο σύμφωνα με την παράγραφο 2 δεύτερο εδάφιο, γνωστοποιεί αμέσως στο ενδιαφερόμενο άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα για τους λόγους. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή και, κατόπιν αιτήματος του ενδιαφερόμενου προσώπου, γραπτώς. Ο μεταφορέας ή ο μεσάζων καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να προτείνει στο ενδιαφερόμενο άτομο εναλλακτική λύση μεταφοράς με βάση τις ανάγκες προσβασιμότητας του ατόμου.
7. Οι μεταφορείς που προτείνουν πολυτροπικά εισιτήρια και οι διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β θεσπίζουν και δημοσιοποιούν πρότυπα ποιότητας υπηρεσιών που καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα II. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους ως προς τις διατάξεις του παρόντος άρθρου και ανταλλάσσουν, κατόπιν αιτήματος, πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους με τον εθνικό φορέα ή τους εθνικούς φορείς επιβολής.

Άρθρο 13

Παροχή πληροφοριών για την προσβασιμότητα σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα

Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες που προτείνουν εισιτήρια για πολυτροπικά ταξίδια για λογαριασμό ενός ή περισσότερων μεταφορέων, καθώς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών, παρέχουν σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα του τερματικού σταθμού και των συναφών εγκαταστάσεων και υπηρεσιών. Οι πληροφορίες αυτές παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή.

Παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα

1. Στο πλαίσιο ενιαίων πολυτροπικών εισιτηρίων, οι μεταφορείς, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεσάζοντες συνεργάζονται για να προσφέρουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, σύμφωνα με το παρόν άρθρο και με τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 12 παράγραφος 1. Οι μεταφορείς, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και οι μεσάζοντες συνεργάζονται για να προσφέρουν ενιαίο μηχανισμό κοινοποίησης των αιτημάτων συνδρομής.
2. Η συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα που παρέχει κάθε μεταφορέας, διαχειριστής τερματικού σταθμού ή μεσάζοντας για κάθε υπηρεσία μεταφοράς που περιλαμβάνεται στο πολυτροπικό ταξίδι ορίζεται σύμφωνα με το παρόν άρθρο και, για πτυχές που δεν καλύπτονται από το παρόν άρθρο, από τη σχετική τομεακή νομοθεσία της Ένωσης που ισχύει για την εν λόγω υπηρεσία μεταφοράς.
3. Η συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα παρέχεται χωρίς χρέωση.

Αναγνωρισμένος σκύλος συνοδείας επιτρέπεται να συνοδεύει άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα, χωρίς χρέωση, με την επιφύλαξη του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 576/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁶ και του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου, και υπό την προϋπόθεση ότι διατηρείται η ασφάλεια και η προστασία των άλλων επιβατών και του πληρώματος.
4. Η συνδρομή παρέχεται εφόσον έχει κοινοποιηθεί η ανάγκη του επιβάτη για παροχή συνδρομής στον συμβατικό μεταφορέα ή στον μεσάζοντα από τον οποίο αγοράστηκε το ενιαίο πολυτροπικό εισιτήριο, στον διαχειριστή τερματικού σταθμού ή στο ενιαίο σημείο επαφής που αναφέρεται στο άρθρο 15, κατά περίπτωση, τουλάχιστον 48 ώρες πριν από τη στιγμή που χρειάζεται η συνδρομή.

²⁶ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 576/2013 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουνίου 2013, σχετικά με τις μη εμπορικού χαρακτήρα μετακινήσεις ζώων συντροφιάς και την κατάργηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 998/2003 (ΕΕ L 178 της 28.6.2013, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Μπορεί να απαιτηθεί μόνο μία κοινοποίηση ανά ταξίδι. Η εν λόγω κοινοποίηση διαβιβάζεται σε όλους τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες, τους διαχειριστές τερματικών σταθμών και τα ενιαία σημεία επαφής που εμπλέκονται στο ταξίδι τουλάχιστον 36 ώρες πριν από τη στιγμή που χρειάζεται η συνδρομή.

5. Η κοινοποίηση που αναφέρεται στην παράγραφο 4 γίνεται δεκτή χωρίς πρόσθετο κόστος, ανεξαρτήτως του μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται.
6. Οι μεταφορείς και οι μεσάζοντες ή, κατά περίπτωση, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών και τα ενιαία σημεία επαφής λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την παραλαβή των κοινοποιήσεων· όταν οι μεταφορείς ή οι μεσάζοντες δεν είναι σε θέση να επεξεργαστούν τις εν λόγω κοινοποιήσεις, υποδεικνύουν χωρίς καθυστέρηση εναλλακτικά μέσα για την κοινοποίηση.
7. Εάν η κοινοποίηση που αναφέρεται στην παράγραφο 4 πραγματοποιείται εντός της προθεσμίας που ορίζεται στην εν λόγω παράγραφο, οι μεταφορείς και, κατά περίπτωση, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών παρέχουν συνδρομή κατά τρόπο ώστε το πρόσωπο να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει τις υπηρεσίες μεταφοράς για τις οποίες διαθέτει εισιτήριο.
8. Εάν η εν λόγω κοινοποίηση δεν πραγματοποιείται εντός της συγκεκριμένης προθεσμίας, ή εάν δεν υπάρχει καμία τέτοια κοινοποίηση, οι μεταφορείς και, κατά περίπτωση, οι διαχειριστές τερματικών σταθμών καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής, ώστε το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να μπορέσει να ταξιδέψει.

Άρθρο 15

Ενιαία σημεία επαφής για τον συντονισμό της παροχής πληροφοριών και της συνδρομής

1. Για κάθε πολυτροπικό ταξίδι, τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους διαχειριστές των τερματικών σταθμών που αναφέρονται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β και από τους μεταφορείς να συνεργαστούν προκειμένου να συστήσουν και να θέσουν σε λειτουργία στο έδαφός τους, σύμφωνα με την παράγραφο 2, ενιαία σημεία επαφής για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

- 1α. Στις περιπτώσεις που τα κράτη μέλη κάνουν χρήση της δυνατότητας που προβλέπεται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, οι όροι για τη λειτουργία των ενιαίων σημείων επαφής καθορίζονται στους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 12 παράγραφος 1, τα δε ενιαία σημεία επαφής έχουν τις εξής ευθύνες:
- α) αποδέχονται αιτήματα παροχής συνδρομής σε τερματικούς σταθμούς·
 - β) κοινοποιούν ατομικά αιτήματα παροχής συνδρομής σε φορείς εκμετάλλευσης τερματικών σταθμών και μεταφορείς.
2. [...]
3. Στις περιπτώσεις που τα κράτη μέλη κάνουν χρήση της δυνατότητας που προβλέπεται στην παράγραφο 1, μπορούν να επιτρέπουν στους διαχειριστές τερματικών σταθμών και στους μεταφορείς να αποφασίζουν εάν θα παρέχουν ενιαία σημεία επαφής με φυσική παρουσία, με δυνατότητα ψηφιακής ή τηλεφωνικής επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι τα εν λόγω σημεία επαφής είναι προσβάσιμα και επιτρέπουν στους επιβάτες να επικοινωνούν μαζί τους όταν χρειάζεται.

Άρθρο 16

Αποζημίωση για εξοπλισμό κινητικότητας, βοηθητικές συσκευές και αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας

1. Όταν οι διαχειριστές τερματικών σταθμών που παρέχουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετάβασή τους από υπηρεσία μεταφοράς σε υπηρεσία ανταπόκρισης στο πλαίσιο ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου προκαλούν — ενόσω ο διαχειριστής του τερματικού σταθμού έχει την αρμοδιότητα να παρέχει συνδρομή στα άτομα αυτά— απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων αναπηρικών αμαξιδίων, και βοηθητικών συσκευών, ή απώλεια ή τραυματισμό αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας που χρησιμοποιούν τα άτομα αυτά, τότε φέρουν την ευθύνη για την εν λόγω απώλεια, φθορά ή τραυματισμό και παρέχουν αποζημίωση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η εν λόγω αποζημίωση περιλαμβάνει:
- α) το κόστος για την αντικατάσταση του εξοπλισμού κινητικότητας ή των βοηθητικών συσκευών, εάν χάθηκαν, ή για την επισκευή τους, εάν υπέστησαν φθορά·

- β) το κόστος για την αντικατάσταση του αναγνωρισμένου σκύλου συνοδείας, εάν χάθηκε, ή το κόστος για τη θεραπευτική του αγωγή, εάν τραυματίστηκε·
- γ) το εύλογο κόστος της προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού κινητικότητας, των βοηθητικών συσκευών ή των αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας, όταν η αντικατάσταση αυτή δεν παρέχεται από τον μεταφορέα ή τον διαχειριστή τερματικού σταθμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.

Το άρθρο 12 του κανονισμού αριθ. 1107/2006, το άρθρο 15 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1177/2010, το άρθρο 17 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 181/2011 και το άρθρο 25 του κανονισμού (ΕΕ) 2021/782 δεν εφαρμόζονται.

- 1α. Όταν οι μεταφορείς που παρέχουν συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα κατά τη μετάβασή τους από υπηρεσία μεταφοράς σε υπηρεσία ανταπόκρισης, στο πλαίσιο ενιαίου πολυτροπικού εισιτηρίου, προκαλούν, ενόσω ο μεταφορέας έχει την αρμοδιότητα να παρέχει συνδρομή στα άτομα αυτά, απώλεια ή φθορά εξοπλισμού κινητικότητας, συμπεριλαμβανομένων αναπηρικών αμαξιδίων, και βοηθητικών συσκευών, ή απώλεια ή τραυματισμό αναγνωρισμένων σκύλων συνοδείας που χρησιμοποιούν τα άτομα αυτά, η ευθύνη των εν λόγω μεταφορέων καθορίζεται σύμφωνα με τις διατάξεις που ισχύουν για την εν λόγω απώλεια, ζημία ή βλάβη στο πλαίσιο ενιαίας υπηρεσίας μεταφοράς, όπως ορίζεται στην τομεακή νομοθεσία της Ένωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών για τον συγκεκριμένο τρόπο μεταφοράς ή, κατά περίπτωση, στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2027/97 και στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 392/2009. Οι εν λόγω διατάξεις εφαρμόζονται κατ' αναλογία στην περίπτωση αυτή.
- 2. Όταν εφαρμόζονται οι παράγραφοι 1 και 1α, οι μεταφορείς και οι διαχειριστές τερματικών σταθμών που αναφέρονται στις εν λόγω παραγράφους καταβάλλουν ταχέως κάθε εύλογη προσπάθεια για τις άμεσα αναγκαίες προσωρινές αντικαταστάσεις εξοπλισμού κινητικότητας ή βοηθητικών συσκευών. Επιτρέπεται στο άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να διατηρεί τον εν λόγω προσωρινό εξοπλισμό ή συσκευή αντικατάστασης έως ότου καταβληθεί η αποζημίωση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 ή, κατά περίπτωση, που προβλέπεται στην τομεακή νομοθεσία της Ένωσης για τα δικαιώματα των επιβατών και στους κανονισμούς (ΕΚ) αριθ. 2027/97 και (ΕΚ) αριθ. 392/2009.

3. Οι παράγραφοι 1 και 1α δεν θίγουν το δικαίωμα του μεταφορέα ή του διαχειριστή τερματικού σταθμού να προσφύγει κατά τυχόν τρίτων που συνέβαλαν στο συμβάν από το οποίο προέκυψε η ανάγκη αποζημίωσης δυνάμει των εν λόγω παραγράφων, σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ

Άρθρο 17

[...]

Άρθρο 18

Καταγγελίες προς τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τους διαχειριστές τερματικών σταθμών

1. Κάθε μεταφορέας που προτείνει ενιαία πολυτροπικά εισιτήρια ή συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια, κάθε μεσάζων που προτείνει συνδυασμένα πολυτροπικά εισιτήρια και κάθε διαχειριστής τερματικού σταθμού που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β δημιουργεί μηχανισμό διεκπεραίωσης καταγγελιών για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό στα αντίστοιχα πεδία αρμοδιότητάς τους. Γνωστοποιούν ευρέως στους επιβάτες τα στοιχεία επικοινωνίας τους και τη γλώσσα ή τις γλώσσες εργασίας τους, μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή.
2. Λεπτομερείς πληροφορίες για τη διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών είναι προσβάσιμες από το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται στην επίσημη γλώσσα ή τις επίσημες γλώσσες του κράτους μέλους στο οποίο δραστηριοποιείται ο μεταφορέας, ο μεσάζων ή ο διαχειριστής τερματικού σταθμού.
3. Όταν επιβάτες υποβάλλουν καταγγελία χρησιμοποιώντας τον μηχανισμό που αναφέρεται στην παράγραφο 1, η εν λόγω καταγγελία υποβάλλεται εντός τριών μηνών από το γεγονός που αφορά. Εντός ενός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας, ο αρμόδιος απαντά τεκμηριωμένα ή, σε δεόντως αιτιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη ότι θα λάβει απάντηση εντός προθεσμίας η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΕΠΙΒΟΛΗ

Άρθρο 19

[...]

Άρθρο 20

Εθνικοί φορείς επιβολής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή του παρόντος κανονισμού. Για τον σκοπό αυτόν, τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν φορέα που είναι ήδη αρμόδιος για την επιβολή του δικαίου της Ένωσης σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών. Κάθε φορέας λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών.
2. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον οριζόμενο σύμφωνα με το παρόν άρθρο φορέα ή φορείς και τις αντίστοιχες ευθύνες τους. Η Επιτροπή και οι ορισθέντες φορείς δημοσιεύουν τις πληροφορίες αυτές στους ιστοτόπους τους.
3. Έως την 1η Ιουνίου ... [4 έτη μετά την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού] και στη συνέχεια ανά 2 έτη, ο φορέας ή οι φορείς που έχουν ορισθεί σύμφωνα με τον παρόν άρθρο δημοσιεύουν στον ιστότοπό τους έκθεση των δραστηριοτήτων τους κατά τα προηγούμενα 2 ημερολογιακά έτη, η οποία περιέχει, ειδικότερα, περιγραφή των ενεργειών στις οποίες προέβησαν προκειμένου να επιβάλουν τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού και στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις καταγγελίες και τις κυρώσεις που επιβλήθηκαν. Για τον σκοπό αυτό, μπορούν να χρησιμοποιούν το μοντέλο έκθεσης δραστηριοτήτων που αναφέρεται στην παράγραφο 4 του παρόντος άρθρου.
4. Έως... [XX μήνες από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού], η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τη θέσπιση μοντέλου έκθεσης δραστηριοτήτων, προκειμένου να διασφαλίζεται η ομοιόμορφη εφαρμογή της παραγράφου 3 του παρόντος άρθρου και η εναρμόνιση των στατιστικών στοιχείων που πρέπει να παρέχουν τα κράτη μέλη. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που αναφέρεται στο άρθρο 26 παράγραφος 2.

Διεκπεραίωση καταγγελιών από εθνικούς φορείς επιβολής και άλλους φορείς

1. Τα κράτη μέλη ορίζουν τον εθνικό φορέα επιβολής ή οποιονδήποτε άλλο φορέα ως την οντότητα που είναι υπεύθυνη για τη διεκπεραίωση καταγγελιών δυνάμει του παρόντος άρθρου.
2. Εάν έχουν οριστεί περισσότεροι του ενός φορείς βάσει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου και του άρθρου 20 παράγραφος 1, οι φορείς αυτοί διασφαλίζουν τη μεταξύ τους ανταλλαγή πληροφοριών, ώστε να διευκολύνεται ο εθνικός φορέας επιβολής στην εκτέλεση των οικείων καθηκόντων επίβλεψης και επιβολής και να μπορεί ο φορέας διεκπεραίωσης καταγγελιών που έχει οριστεί βάσει της παραγράφου 1 να συλλέγει τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την εξέταση μεμονωμένων καταγγελιών.
3. Με την επιφύλαξη της δυνατότητας των καταναλωτών να επιδιώκουν εναλλακτική έννομη προστασία σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁷, μετά από ατελέσφορη υποβολή καταγγελίας στον μεταφορέα, στον μεσάζοντα ή στον διαχειριστή τερματικού σταθμού σύμφωνα με το άρθρο 18 του παρόντος κανονισμού, οι επιβάτες μπορούν να υποβάλουν καταγγελία στον φορέα που έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου.

Η εν λόγω καταγγελία υποβάλλεται εντός τριών μηνών από την κοινοποίηση της απόφασης του μεταφορέα, του μεσάζοντα ή του διαχειριστή τερματικού σταθμού στον επιβάτη, με την οποία απορρίπτεται εν όλω ή εν μέρει η καταγγελία που υποβλήθηκε σύμφωνα με το άρθρο 18.

Εάν δεν ληφθεί τέτοια κοινοποίηση εντός των προθεσμιών που ορίζονται στο άρθρο 18 παράγραφος 3, ο επιβάτης έχει το δικαίωμα να υποβάλει καταγγελία δυνάμει του παρόντος άρθρου εντός τριών μηνών από την ημερομηνία εκπνοής των εν λόγω προθεσμιών.

- 3α. Εφόσον απαιτείται, ο φορέας στον οποίο ο επιβάτης υποβάλλει καταγγελία σύμφωνα με την παράγραφο 3 του παρόντος άρθρου ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να επιδιώξει ατομική έννομη προστασία απευθυνόμενος σε φορείς εναλλακτικής επίλυσης διαφορών.

²⁷ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (οδηγία ΕΕΚΔ) (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Η υποχρέωση αυτή μπορεί να εκπληρωθεί με την παραπομπή του επιβάτη στο διαδραστικό εργαλείο [κατάλογος των φορέων ΕΕΔ που έχουν κοινοποιηθεί] το οποίο τηρεί η Επιτροπή σύμφωνα με το άρθρο [20] της οδηγίας 2013/11/ΕΕ⁺ ή, κατά περίπτωση, στα σημεία επαφής ΕΕΔ που έχουν οριστεί και κοινοποιούνται στην Επιτροπή δυνάμει του άρθρου [24] της εν λόγω οδηγίας.

- 3β. Ο φορέας που έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου βεβαιώνει την παραλαβή της καταγγελίας εντός δύο εβδομάδων από την παραλαβή της. Αποφασίζει σχετικά με την καταγγελία και κοινοποιεί την απόφασή του στον ενδιαφερόμενο επιβάτη εντός τριών μηνών από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Για πολύπλοκες υποθέσεις, το εν λόγω όργανο μπορεί να παρατείνει την προθεσμία σε έξι μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Στην περίπτωση αυτή, ενημερώνει τον επιβάτη για τους λόγους της παράτασης. Εφόσον ο φορέας αυτός είναι ταυτόχρονα φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κατά την οδηγία 2013/11/ΕΕ, ισχύουν τα χρονικά όρια που καθορίζονται στην εν λόγω οδηγία.
4. Με την επιφύλαξη της οδηγίας 2013/11/ΕΕ, οι καταγγελίες επιβατών σχετικά με μεταφορέα ή μεσάζοντα διεκπεραιώνονται από τον φορέα που ορίζεται σύμφωνα με την παράγραφο 1 από το κράτος μέλος στο οποίο είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω μεταφορέας ή μεσάζων. Εάν ο εν λόγω μεταφορέας ή μεσάζων είναι εγκατεστημένος εκτός της Ένωσης, οι καταγγελίες διεκπεραιώνονται από τον φορέα που ορίζεται σύμφωνα με την παράγραφο 1 από το κράτος μέλος στο οποίο τελειώνει το πολυτροπικό ταξίδι ή, στην περίπτωση ταξιδιών που τελειώνουν σε τρίτη χώρα, από το κράτος μέλος από το οποίο αρχίζει.
5. [...]
6. [...]
7. Εφόσον η καταγγελία σχετίζεται με διαχειριστή ενός τερματικού σταθμού που αναφέρεται στο άρθρο 2 παράγραφος 1β, η καταγγελία διεκπεραιώνεται από τον φορέα που ορίζεται, δυνάμει της παραγράφου 1 του παρόντος άρθρου, από το κράτος μέλος στο έδαφος του οποίου βρίσκεται ο τερματικός σταθμός.

⁺ Οδηγία 2013/11/ΕΕ προς τροποποίηση (βλ. έγγραφο 13925/24, διοργανικός φάκελος 2023/0376 (COD)). Οι παραπομπές σε άρθρα πρέπει να ελεγχθούν κατά την έκδοση της τροποποιητικής οδηγίας.

8. Ο επιβάτης δεν εμποδίζεται να υποβάλει καταγγελία κατά μεσάζοντος με την αιτιολογία ότι έχει ήδη υποβάλει καταγγελία κατά μεταφορέα, ή να υποβάλει καταγγελία κατά μεταφορέα με την αιτιολογία ότι έχει ήδη υποβάλει καταγγελία κατά μεσάζοντος δυνάμει του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 21α

Νόμιμοι εκπρόσωποι μεσαζόντων τρίτων χωρών

1. Οι μεσάζοντες που δεν διαθέτουν εγκατάσταση στην Ένωση αλλά προσφέρουν υπηρεσίες στην Ένωση ορίζουν, εγγράφως, νομικό ή φυσικό πρόσωπο που θα ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπός τους σε ένα από τα κράτη μέλη στα οποία προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Για τους μεσάζοντες που καλύπτονται από τον κανονισμό (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁸, ο νόμιμος εκπρόσωπος που ορίζεται σύμφωνα με τον εν λόγω κανονισμό μπορεί επίσης να ενεργεί ως νόμιμος εκπρόσωπος σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.
2. Οι μεσάζοντες αυτοί εξουσιοδοτούν τους νόμιμους εκπροσώπους τους προκειμένου οι φορείς που ορίζονται δυνάμει του άρθρου 20 παράγραφος 1 και του άρθρου 21 παράγραφος 1 να απευθύνονται σε αυτούς, συμπληρωματικά των μεσαζόντων ή αντ' αυτών, για όλα τα ζητήματα που είναι απαραίτητα για την παραλαβή, τη συμμόρφωση με τις αποφάσεις που εκδίδονται σε σχέση με τον παρόντα κανονισμό και την επιβολή των αποφάσεων αυτών. Οι μεσάζοντες παρέχουν στους νόμιμους εκπροσώπους τους τις αναγκαίες εξουσίες και επαρκείς πόρους για τη διασφάλιση της αποτελεσματικής και έγκαιρης συνεργασίας τους με τους εν λόγω φορείς και για τη συμμόρφωση με τις προαναφερθείσες αποφάσεις.
3. Υπάρχει η δυνατότητα ο ορισθείς νόμιμος εκπρόσωπος να θεωρηθεί υπεύθυνος για τη μη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό, με την επιφύλαξη της ευθύνης και των νομικών ενεργειών οι οποίες θα μπορούσαν να αναληφθούν κατά του μεσάζοντος.

²⁸ Κανονισμός (ΕΕ) 2022/2065 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 19ης Οκτωβρίου 2022, σχετικά με την ενιαία αγορά ψηφιακών υπηρεσιών και την τροποποίηση της οδηγίας 2000/31/ΕΚ (πράξη για τις ψηφιακές υπηρεσίες) (ΕΕ L 277 της 27.10.2022, σ. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Οι μεσάζοντες κοινοποιούν το όνομα, την ταχυδρομική διεύθυνση, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τον αριθμό τηλεφώνου του νόμιμου εκπροσώπου τους στους φορείς που ορίζονται σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 1 και το άρθρο 21 παράγραφος 1 από το κράτος μέλος στο οποίο διαμένει ή είναι εγκατεστημένος ο εν λόγω νόμιμος εκπρόσωπος. Διασφαλίζουν ότι οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες στο κοινό, εύκολα προσβάσιμες, ακριβείς και επικαιροποιημένες.
5. Ο ορισμός νόμιμου εκπροσώπου εντός της Ένωσης δυνάμει της παραγράφου 1 δεν συνιστά εγκατάσταση στην Ένωση.

Άρθρο 22

[...]

Άρθρο 23

Ανταλλαγή πληροφοριών με τους εθνικούς φορείς επιβολής

Οι εθνικοί φορείς επιβολής μπορούν να ζητούν από τους μεταφορείς, τους μεσάζοντες και τους διαχειριστές τερματικών σταθμών να τους υποβάλλουν έγγραφα και πληροφορίες που είναι σημαντικά για τους σκοπούς της εκτέλεσης των καθηκόντων τους. Τα εν λόγω έγγραφα και πληροφορίες παρέχονται εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά.

Άρθρο 24

[...]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 25

Κυρώσεις

Τα κράτη μέλη καθορίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που επιβάλλονται σε περίπτωση παραβιάσεων των διατάξεων του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν τα αναγκαία μέτρα για να διασφαλίσουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους εν λόγω κανόνες και τα εν λόγω μέτρα στην Επιτροπή και την ενημερώνουν αμελλητί σχετικά με κάθε μεταγενέστερη τροποποίησή τους.

Άρθρο 26

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή. Η εν λόγω επιτροπή αποτελεί επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου²⁹.
2. Όταν γίνεται παραπομπή στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
Εάν η επιτροπή δεν διατυπώσει γνώμη, η Επιτροπή δεν εκδίδει το σχέδιο εκτελεστικής πράξης, και εφαρμόζεται το άρθρο 5 παράγραφος 4 τρίτο εδάφιο του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

²⁹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέσπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Άρθρο 27

Έκθεση

Έως τις ... [7 έτη μετά την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού], η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού.

Η έκθεση βασίζεται σε πληροφοριακά στοιχεία τα οποία πρέπει να υποβάλλονται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.

Άρθρο 28

Έναρξη ισχύος και εφαρμογή

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από την ... [2 έτη από την ημερομηνία έναρξης ισχύος του παρόντος κανονισμού].

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες,

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Η Πρόεδρος

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος / Η Πρόεδρος

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

[...]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενημέρωση σχετικά με διατάξεις και περιορισμούς ασφαλείας σε ισχύ

Ενημέρωση σχετικά με τα δικαιώματα δυνάμει του κεφαλαίου IV (με διαφανή, προσβάσιμο, αμερόληπτο, αποτελεσματικό και αναλογικό τρόπο):

- απαιτήσεις σχετικά με τους αναγνωρισμένους σκύλους συνοδείας (για την περίπτωση των μεταφορέων)
- προϋποθέσεις υπό τις οποίες απαιτείται συνοδός
- προσβασιμότητα του χρησιμοποιούμενου μεταφορικού μέσου
- προσβασιμότητα του τερματικού σταθμού (για την περίπτωση των διαχειριστών τερματικών σταθμών)
- γενικές οδηγίες σχετικά με τον ελάχιστο χρόνο παρουσίας σε σημεία εντός του τερματικού σταθμού και γενικές οδηγίες σχετικά με τους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης μεταξύ τερματικών σταθμών
- μεταφορά εξοπλισμού κινητικότητας
- καταγγελίες και διαδικασία αποζημίωσης για εξοπλισμό που έχει υποστεί ζημία
- κατάρτιση του προσωπικού σχετικά με τα δικαιώματα των επιβατών με αναπηρία και τις διαδικασίες παροχής συνδρομής.