



Brüssel, 29. november 2024
(OR. en)

16127/24

Institutsioonidevaheline
dokument:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

MÄRKUS

Saatja:	Nõukogu peasekretariaat
Saaja:	Nõukogu
Eelmise dok nr:	15766/24 + COR1
Komisjoni dok nr:	16307/23 + ADD1
Teema:	Ettepanek: Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrus reisijate õiguste kohta mitmeliigilisel reisiril – Üldine lähenemisviis

I. SISSEJUHATUS

1. Komisjon esitas 29. novembril 2023 nõukogule ja Euroopa Parlamendile Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse ettepaneku reisijate õiguste kohta mitmeliigilisel reisiril. See ettepanek esitati osana paketist, mille eesmärk on kõrvaldada lüngad kehtivas reisijate õigusi käsitlevas õigusraamistikus, koos Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse ettepanekuga, millega muudetakse määrusi (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 liidus reisijate õiguste järgimise tagamise osas.

2. Mitmeliigiliste reiside määruse ettepaneku eesmärk on määrata kindlaks mitmeliigilise reisiga seotud erinevate veoteenuste osutajate vastavad kohustused ja vastutus. Määruse eelnõus on sätestatud:
 - reisijate mittediskrimineerimise keeld seoses veotingimustega ja piletite pakkumisega;
 - kohustus anda reisijatele ligipääsetaval kujul ja õigeaegselt minimaalset ja täpset teavet;
 - reisijate õiguste kaitse reisi katkemise korral, eelkõige seoses ühelt transpordiliigilt teisele üleminekul ühendusreisist mahajäämisega mitmeliigilise reisi korral; ning
 - puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute mittediskrimineerimine ning abistamine.
3. Ettepaneku eesmärk on täiendada reisijate õigusi¹ käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktide juba kehtivaid eeskirju, tagades reisijatele reisi ajal eri transpordiliikide vahetamise korral samaväärse kaitsetaseme.
4. Määruse eelnõu põhineb Euroopa Liidu toimimise lepingu artikli 91 lõikel 1 ja artikli 100 lõikel 2.

¹ Käesoleva määruse kohaldamisel tähendavad reisijate õigusi käsitlevad valdkondlikud liidu õigusaktid olenevalt sellest, mis on asjakohane, järgmisi õigusakte: Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.2.2011, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. TÖÖ TEISTES INSTITUTSIOONIDES

5. Euroopa Parlamendis on peamine vastutav komisjon transpordi- ja turismikomisjon (TRAN). Raportööriks nimetati Jens GIESEKE (PPE, DE). Ettepanek ootab transpordi- ja turismikomisjoni otsust.
6. Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee esitas oma arvamuse 30. märtsil 2024². Euroopa Regioonide Komitee otsustas ettepaneku kohta arvamust mitte esitada.

III. TÖÖ NÕUKOGUS JA SELLE ETTEVALMISTAVATES ORGANITES

7. Need kaks ettepanekut – mitmeliigilised reisid ja reisijate õiguste järgimise tagamine – esitati transpordi töörühmale (mitmeliigiline transport ja transpordivõrgustikud) 12. jaanuaril 2024. Mitmeliigilisi reise käsitlevat ettepanekut arutati põhjalikult Belgia eesistumise ajal, kes lõpetas läbivaatamise nõukogus 12. juunil 2024 esitatud eduaruandega³. Eesistujariik Ungari jätkas arutelu ja viimane töörühma koosolek toimus 12. novembril 2024.
8. Delegatsioonid nõustasid, et reisijate, eelkõige kõige haavatavamate reisijate õigusi tuleb kaitsta ka mitmeliigilisel reisel, samas tuleks sellise tärkava turu puhul vältida võimalikku bürokraatiat ja halduskoormust. Nad juhtisid tähelepanu probleemidele, mis on seotud ühtse ja sidusa raamistiku loomisega mitmeliigiliste reiside jaoks, kus eri transpordiliike käsitlevad eeskirjad annavad reisijatele erineval tasemel õigusi. Samuti rõhutasid nad, kui oluline on tagada uute sätete täitmise, teostatavuse ja pettusekindluse tagamine.

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

³ Dokument 10924/24 + COR1.

9. Delegatsioonide märkuste põhjal määratleti määruse kohaldamisala uuesti, et parandada teksti selgust, nii et vedajad ja vahendajad saaksid oma kohustused ja reisijate õigused paremini kindlaks teha:
- a) Lõplik kompromiss hõlmab ainult mitmeliigilise reisi ühtseid pileteid ja mitmeliigilise reisi kombineeritud pileteid. Kohaldamisalast on **välja jäetud mitmeliigilise reisi eraldi piletid**, kuna ettevõtjatel ei ole võimalik eraldi ostmise korral oma kohustusi teada.
 - b) Kompromissis sätestatakse selgelt tingimused, millele reis peab vastama, et seda saaks kohaldada, eelkõige reisijate õigusi käsitlevate liidu valdkondlike õigusaktide suhtes kohaldatavate **riiklike erandite** kontekstis.
 - c) Kuna regulatiivsed lüngad tuleks kõrvaldada olemasolevatele struktuuridele ja vastutusaladele tuginedes, antakse kompromisstekstiga **mitmeliigilise reisijateveo sõlmpunktide** haldajate kohustused üle suuremate terminalide käitajatele. Kompromisstekstiga kehtestatakse asjaomastele terminalidele künnis ja terminali käitajatele kohustus omavahel koostööd teha.
 - d) Selleks et hoida ära liigset keerukust, mis tekiks käesoleva määruse ja **pakettreiside direktiivi**⁴ sätete paralleelsel kohaldamisel, teeb eesistujariik ettepaneku jätta paketi osaks olevad mitmeliigilise reisi piletid käesoleva määruse kohaldamisalast välja.
10. Lisaks määruse kohaldamisala muutmisele on komisjoni ettepanekusse tehtud mitu muud muudatusettepanekut, mille eesmärk on ühelt poolt selgitada sätteid ja teiselt poolt vähendada halduskoormust. Teatavate artiklite (osade) järjekorda on muudetud, et parandada teksti loetavust. Eesistujariik püüdis samuti säilitada kooskõla käesoleva ettepaneku ja reisijate õiguste järgimise tagamist käsitleva ettepaneku vahel.

⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Esile tuleks tuua komisjoni esialgsesse ettepanekusse tehtud järgmised muudatused:

- a) Võttes arvesse, et ettepanekuga kehtestatakse olulised kohustused ettevõtjatele, kes on seotud **mitmeliigilise reisi ühtse pileti** alusel tehtavate mitmeliigiliste reisidega, on muudetud selgemaks mitmeliigilise reisi ühtse pileti kontseptsiooni, täpsustamaks, et vedajad, kes osutavad mitmeliigilist reisi moodustavaid järjestikuseid veoteenuseid, peaksid sõlmima omavahelise kokkuleppe selliste veoteenuste pakkumiseks mitmeliigilise reisi osana.
- b) Selgitatud on **seost muude liidu õigusaktidega**, sealhulgas reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktidega.
- c) Õiguslike nõuete täitmiseks on selgitatud **isikuandmete töötlemist**.
- d) Selgitatud on vahendaja kaudu broneeritud **pileti täishinna tagasimaksmist**, et see kajastaks paremini kohtupraktikat, eelkõige seoses vahendustasudega.
- e) **Tagasimaksete ja hüvitiste ühtse vormi** puhul tehakse kompromisstekstis ettepanek selgitada ja lihtsustada tagasimakse- ja hüvitamistaotluste esitamise menetlust. Lihtsustati vormide esitamise keelerežiimi, et ühelt poolt vähendada vedajate ja vahendajate halduskoormust ning teiselt poolt lihtsustada menetlust reisijate jaoks.
- f) Selleks et tagada **puuetega isikute või piiratud liikumisvõimega isikutele osutatavate teenuste kõrge kvaliteet**, on vedajatele ja terminali käitajatele kehtestatud kohustus kehtestada teabe- ja ligipääsetavusnõuete kvaliteedistandardid ning jälgida nende toimimist.
- g) **Terminali käitajate ning puudega või piiratud liikumisvõimega isikuid abistavate vedajate vastutust** on selgitatud, et need oleksid kooskõlas ühelt poolt liidu õigusega ja teiselt poolt rahvusvaheliste konventsioonidega, mille osaline liit on.

- h) Üldiste **teenuse kvaliteedi normide** osas sooviks mitu delegatsiooni kõigepealt hinnata määruses (EL) 2021/782 sätestatud kehtivate nõuete rakendamist, enne kui neid laiendada muudele sektoritele.
 - i) Delegatsioonid nõustasid sellega, kui oluline on tagada liidus reisijate õiguste järgmise tõhus tagamine. Selleks et hoida ära riiklike täitevasutuste liigset halduskoormust ja säilitada nende sõltumatus, on välja jäetud sätted, mis käsitlevad **järgimise riskipõhist järelevalvet ning liikmesriikide ja komisjoni vahelist koostööd**.
 - j) Selleks et riiklikel täitevasutustel oleks lihtsam jälgida, kas vahendajad täidavad määrusest (EÜ) nr 261/2004 tulenevaid kohustusi, on **kolmandate riikide vahendajad** kohustatud määrama seadusliku esindaja.
12. Töörühma viimasel koosolekul tervitasid delegatsioonid tehtud edusamme ja valdav enamus pidas võimalikuks teha detsembris ettevalmistusi üldiseks lähenemisviisiks.
13. Alaliste esindajate komitee kinnitas 27. novembril 2024 nõukogu istungi ettevalmistamise käigus kompromissteksti. Käesoleva märkuse lisas esitatud kompromisstekst kajastab alaliste esindajate komitee koosolekul tehtud täiendavat muudatust seoses artikli 2 lõike 1 punkti b esitatud viitega bussi juhuvedudele. Üldiselt valdav enamus delegatsioone toetas teksti.

IV. KOKKUVÕTE

14. Eeltoodut arvesse võttes palutakse nõukogul leppida oma 5. detsembri 2024. aasta istungil (transport, telekommunikatsioon ja energeetika) kokku üldises lähenemisviisis käesolevale märkusele lisatud kompromissteksti suhtes.

2023/0436 (COD)

Ettepanek:

EUROOPA PARLAMENDI JA NÕUKOGU MÄÄRUS**reisijate õiguste kohta mitmeliigilisel reisil**

(EMPs kohaldatav tekst)

EUROOPA PARLAMENT JA EUROOPA LIIDU NÕUKOGU,
võttes arvesse Euroopa Liidu toimimise lepingut, eriti selle artikli 91 lõiget 1 ja artikli 100 lõiget 2,
võttes arvesse Euroopa Komisjoni ettepanekut,
olles edastanud seadusandliku akti eelnõu liikmesriikide parlamentidele,
võttes arvesse Euroopa Majandus- ja Sotsiaalkomitee arvamust⁵,
pärast konsulteerimist Regioonide Komiteega,
toimides seadusandliku tavamenetluse kohaselt
ning arvestades järgmist:

⁵ ELT C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) Reisijate õigusi käsitlevad valdkondlikud liidu õigusaktid, eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrused (EÜ) nr 261/2004⁶, (EÜ) nr 1107/2006⁷, (EL) nr 1177/2010⁸, (EL) nr 181/2011⁹ ja (EL) 2021/782¹⁰, on märkimisväärselt suurendanud lennu-, meritsi ja siseveeteedel, bussi- ja raudteereisijate õiguste kaitset olukorras, kui nende reisikava muutub reiside pika hilinemise ja tühistamise tõttu.
- (2) Nende määrustega kehtestatud ja kaitstud õiguste rakendamisel on siiski ilmnenud vajakajäämisi selliste reisijate puhul, kes teevad või kavatsevad teha eri transpordiliike ühendava reisi, mistõttu ei ole reisijate õigused täielikult tagatud.
- (3) Ühise transpordipoliitika raames on oluline kaitsta reisiks eri transpordiliike kasutavate reisijate õigusi, et aidata arendada mitmeliigilisi liikumisvõimalusi ja võimaldada reisijatel eri reisivariantide vahel paremini valida.

⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. veebruari 2004. aasta määrus (EÜ) nr 261/2004, millega kehtestatakse ühiseeskirjad reisijatele lennureisist mahajätmise korral ning lendude tühistamise või pikaajalise hilinemise eest antava hüvitise ja abi kohta ning tunnistatakse kehtetuks määrus (EMÜ) nr 295/91 (ELT L 46, 17.2.2004, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 5. juuli 2006. aasta määrus (EÜ) nr 1107/2006 puudega ja liikumispuudega isikute õiguste kohta lennureisi puhul (ELT L 204, 26.7.2006, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 24. novembri 2010. aasta määrus (EL) nr 1177/2010, mis käsitleb meritsi ja siseveeteedel reisijate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 334, 17.12.2010, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 181/2011, mis käsitleb bussisõitjate õigusi ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 55, 28.2.2011, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 29. aprilli 2021. aasta määrus (EL) 2021/782 rongireisijate õiguste ja kohustuste kohta (ELT L 172, 17.5.2021, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) Seepärast tuleks liidu kaitsenorme, mis määrustega (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782 on kehtestatud ühe transpordiliigiga reisimisele, laiendada nii, et need hõlmaksid ka nende reisijate õigusi, kes kasutavad reisi käigus eri transpordiliike, ja tagada, et mitmeliigilise reisiga seotud ettevõtjad tegutsevad ühtlustatud normide alusel.
- (5) Reisijatele, kes teevad mitmeliigilisi reise, mille kohta konkreetsed valdkondlikud liidu õigusaktid puuduvad, tuleks tagada õiguskaitse.
- (6) Mitmeliigilisi reise tegevate reisijate õigused, mis on sätestatud käesolevas määruses, peaksid veelgi suurendama kaitset, mis neil reisijatel juba on reisijate õigusi käsitlevate kehtivate liidu õigusaktide alusel. Seepärast ei tohiks käesoleva määrusega piirata kõnealustest õigusaktidest tulenevaid õigusi ega kohustusi.
- (6a) Mitmeliigilise reisi jaoks ette nähtud piletid peaksid kuuluma mõiste „mitmeliigilise reisi ühtne pilet“ alla, kui selliseid pileteid pakuvad vedajad on sõlminud omavahel kokkuleppe pakkuda sellise reisi osana järjestikuseid veoteenuseid, isegi kui igal vedajal on lisaks sellisele kokkuleppele ka eraldi veotingimused.
- (7) Käesolevat määrust ei tohiks kohaldada mitmeliigilise reisi ühtsete piletite suhtes, kui need on osa pakettreisist ja õigus raha tagasimaksele tuleneb Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivist (EL) 2015/2302¹¹. Pidades silmas kõnealuse direktiiviga reisijatele ette nähtud kaitset, ei tohiks käesolevat määrust kohaldada ka mitmeliigiliste reiside kombineeritud piletite suhtes, kui reisi korraldaja pakub neid osana pakettreisist.

¹¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2015. aasta direktiiv (EL) 2015/2302, mis käsitleb pakettreise ja seotud reisikorraldusteenuseid ning millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2011/83/EL ning tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 90/314/EMÜ (ELT L 326, 11.12.2015, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Liikmesriigid peaksid tagama, et reisijat ei diskrimineerita kodakondsuse alusel ning vedajat või vahendajat liidus asuva tegutsemiskoha alusel, kui nad pakuvad üldsusele mitmeliigilise reisi lepingu tingimusi ja tariife. Sotsiaaltariifid ei tohiks olla keelatud, tingimusel et sellised meetmed on proportsionaalsed ega sõltu asjaomase reisija kodakondsusest. Pidades silmas reisijateveopileteid müüvate veebiplatvormide arengut, peaksid liikmesriigid pöörama erilist tähelepanu selle tagamisele, et internetipõhiste kasutajaliidestele juurdepääsul või piletite ostmisel ei diskrimineerita reisijat kodakondsuse alusel ning vedajat või vahendajat liidus asuva tegutsemiskoha alusel. Samuti peaks reisija olema ühtmoodi kaitstud, olenemata sellest, kuidas teatavat liiki pilet on ostetud.
- (9) Liikmesriigid peaksid tagama, et mitmeliigilise reisi veolepinguid pakuvad vedajad ja vahendajad teavitavad reisijat selle reisiga seotud pileti või piletite liigist ja nende vastavatest õigustest, eelkõige ühendusreisist mahajäämise korral. Eelkõige peaksid vedajad ja vahendajad, kes pakuvad eri liiki pileteid või pileteid mitmeliigilistele reisidele, mis ei kuulu käesoleva määruse üldisesse kohaldamisalasse, teavitama reisijaid sellest, et need piletid ei anna nende omanikele käesolevast määrusest tulenevaid õigusi, ilma et see piiraks nende õigust saada teavet nende piletite suhtes kohaldatavate üldtingimuste ning reisijate õigusi käsitlevate asjakohaste valdkondlike liidu õigusaktide alusel kohaldatavate õiguste ja kohustuste kohta.

- (10) Reisisiteabe, sealhulgas reaalaajas saadava teabe kättesaadavus lihtsustab mitmeliigilist reisimist ja suurendab reisijate valikuvõimalusi. Sellega seoses on komisjoni delegeeritud määruses (EL) 2017/1926¹² sätestatud sellise reisi- ja liiklusteabe kättesaadavus riiklike juurdepääsupunktide kaudu. Selleks et vältida tarbetut koormust ühtseid mitmeliigilise reisi pileteid pakkuvatele vedajatele, peaks neil olema võimalik täita käesoleva määruse sätteid, et anda reisisiteavet nende teenuseid müüvatele teistele vedajatele ja vahendajatele sellises mahus, nagu nad esitavad andmeid riiklikele juurdepääsupunktidele.
- (11) [...]
- (11a) Veoteenuste ajaline täpsus on mitmeliigiliste reiside sujuvaks läbiviimiseks oluline, kuid seda ei tohiks pidada tähtsamaks kui veoteenuse ja transporditaristu teiste kasutajate turvalisust. Eelkõige bussitranspordi puhul, kus veoteenuseid osutatakse samadel teedel, mida kasutavad paljud teised liiklejad, ning neid mõjutavad ehitus- või liiklusmeetmed, mis võivad alati põhjustada viivitusi (näiteks õnnetuste, liiklusummikute, ehitusplatside, teede sulgemise ja/või ümbersõidu tõttu), tuleks erilist tähelepanu pöörata liikluseeskirjade järgimisele ning seadusega ette nähtud sõidu- ja puhkeaja järgimisele.
- (12) Reisijatel, kellel on mitmeliigilise reisi ühtne pilet ja kes jäävad ühendusreisist maha selle pileti alla kuuluva varasema teenuse hilinemise või tühistamise tõttu, peaks olema võimalik saada piletiraha tagasi või lasta reisimarsruuti rahuldavatel tingimustel muuta ning nende eest tuleks hilisema ühendusvõimaluse ootamise ajal nõuetekohaselt hoolt kanda.

¹² Komisjoni 31. mai 2017. aasta delegeeritud määrus (EL) 2017/1926, millega täiendatakse Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2010/40/EL seoses mitmeliigilisi liikumisvõimalusi käsitlevate teabeteenuste osutamisega kogu ELis (ELT L 272, 21.10.2017, lk 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) Kui ilmastikutingimuste tõttu, mis ohustavad veoteenuse ohutut osutamist, või erakorraliste asjaolude tõttu, mida ei oleks olnud võimalik vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed, osutub vajalikuks täiendav viibimine, peaks vedajal olema lubatud majutuse kestust piirata. Vedajad peaksid kooskõlas üldiselt aktsepteeritud põhimõtetega tõendama, et see viibimine oli vajalik ilmastikutingimuste või erakorraliste asjaolude tõttu.
- (13) Kui mitmeliigilise reisi ühtne pilet broneeritakse vahendaja kaudu, peaks vahendaja reisijat tagasimaksemenetlusest teavitama. Selleks peaks lepinguline vedaja avalikult teatama, kas ta teeb tagasimakse menetlemisel koostööd vahendajatega ja kui teeb, siis kellega; negatiivset nimekirja, s.o nimekirja vahendajatest, kellega lepinguline vedaja otsustab koostööd mitte teha, tuleks samuti käsitada selle kohustuse täitmisena.
- (14) Täpne teave mitmeliigilise veo teenuse kohta on oluline ka siis, kui reisijad ostavad pileteid vahendajatelt. Kui vahendajad või vedajad müüvad eri veoteenuste pileteid mitmeliigilise reisi kombineeritud piletina, peaksid nad reisijat selgelt teavitama, et sellised piletid ei taga samasugust kaitset kui mitmeliigilise reisi ühtsed piletid ning et teenust osutav vedaja või osutavad vedajad ei ole neid pileteid välja andnud mitmeliigilise reisi ühtse piletina. Kui mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti müünud vahendajad või vedajad seda nõuet ei täida, peaks nende vastutus hõlmama pileti täishinna tagasimaksmist samadel tingimustel, mida kohaldataks mitmeliigilise reisi ühtse pileti suhtes.
- (14a) Tagasimaksemenetlused peaksid olema mittediskrimineerivad ja kergesti taotletavad. Et hõlbustada reisijatel käesoleva määruse kohase tagasimakse taotlemist, tuleks kehtestada selliste taotluste jaoks kogu liidus kehtiv vorm. Reisijatel peaks olema võimalus esitada taotlus sellist vormi kasutades. Kuigi tagasimaksetaotluste esitamine elektroonilisel teel on saanud üldlevinuks, peaks reisijal olema piisavalt võimalusi esitada taotlusi muul viisil kui elektrooniliselt ja lasta oma küsimusi tõhusalt käsitleda muu kui elektroonilise kanali kaudu, näiteks telefoni või posti teel.

- (15) Arvestades Ühinenud Rahvaste Organisatsiooni puuetega inimeste õiguste konventsiooni, mis jõustus liidus 22. jaanuaril 2011, ning selleks, et anda puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikutele teiste kodanikega samaväärne võimalus kasutada reisimiseks mitut transpordiliiki, tuleks kehtestada nende mittediskrimineerimise ja sõidu ajal abistamise reeglid. Erilist tähelepanu tuleks pöörata puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute teavitamisele veoteenuste ligipääsetavusest, sõidukitele ligipääsu tingimustest ja sõidukites olevatest võimalustest, kui selline isik läheb ühelt transpordiliigilt üle teisele. Selleks et anda teavet puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute jaoks ligipääsetaval kujul, tuleks see esitada kooskõlas kohaldatavate õigusaktidega, näiteks kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2019/882¹³ I lisas sätestatud ligipääsetavusnõuetega. Turvalisus-, mugavus- ja juurdepääsueeliseid silmas pidades peaksid liikmesriigid soodustama Euroopa digiidentiteedikukrute kasutamist identimiseks ja autentimiseks mitmeliigilise transpordi eri võimaluste korral, seda eelkõige haavatavate isikute või puudega isikute abistamiseks.
- (15a) Puudega ja piiratud liikumisvõimega isikute puhul tuleks erilist tähelepanu pöörata selle tagamisele, et nad saaksid ühest transpordivahendist teise liikuda. Vedajad, ja kui see on asjakohane, terminali käitajad peaksid osutama abi, nii et asjaomasel isikul oleks võimalik kasutada ühendusteenuseid, mille ta on broneerinud mitmeliigilise reisi ühtse pileti osana. Edasist abi tuleks anda vastavalt reisijate õigusi käsitlevatele valdkondlikele liidu õigusaktidele.
- (15b) Puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordile ligipääsu normide kehtestamises peaksid aktiivselt osalema puudega isikuid ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavad organisatsioonid ning vastavalt asjaoludele ka puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajad. Nende esindajatega tuleks selliste ligipääsunormide sisu osas konsulteerida ja neil peaks olema võimalik esitada nende normide kohta oma arvamus.

¹³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 17. aprilli 2019. aasta direktiiv (EL) 2019/882 toodete ja teenuste ligipääsetavusnõuete kohta (ELT L 151, 7.6.2019, lk 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Selleks et hõlbustada puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute ligipääsu mitmeliigilise reisijateveo teenustele, võivad liikmesriigid nõuda, et vedajad ja terminali käitajad looksid teabe ja abi koordineerimiseks ühtsed kontaktpunktid.
- (17) [...]
- (17a) Terminali käitajad ja vedajad, kes aitavad puudega isikutel ja piiratud liikumisvõimega isikutel mitmeliigilise reisi ühtse pileti alusel ühelt veoteenuselt teisele üle minna, peaksid vastutama, kui nad põhjustavad liikumisvahendite, sealhulgas ratastoolide ja abiseadmete kaotsimineku või kahjustumise või puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute kasutatavate tunnustatud abikoorte kaotsimineku või vigastuse sel ajavahemikul, mille jooksul neil lasub kohustus aidata asjaomaseid isikuid. Vedajate puhul, kuna sellise vastutuse tingimusi reguleeritakse teatavate transpordiliikide, eelkõige õhu- ja meretranspordi puhul rahvusvaheliste konventsioonidega, mille osaline liit on, eelkõige rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooniga (Montréali konventsioon), mis sõlmiti nõukogu otsusega 2001/539/EÜ¹⁴, ning reisijate ja nende pagasi mereveo 1974. aasta Ateena konventsiooniga, nagu seda on muudetud 2002. aasta protokolliga, millega liit ühines nõukogu otsustega 2012/22/EL¹⁵ ja 2012/23/EL¹⁶, tuleks viidata asjaomase transpordiliigi suhtes kohaldatavatele valdkondlikele liidu õigusaktidele, millega kehtestatakse erieeskirjad ja vajaduse korral rakendada neid konventsioone liidu õiguses.
- (18) [...]

¹⁴ Nõukogu 5. aprilli 2001. aasta otsus 2001/539/EÜ rahvusvahelise õhuveo nõuete ühtlustamise konventsiooni (Montreali konventsioon) sõlmimise kohta Euroopa Ühenduse poolt (EÜT L 194, 18.7.2001, lk 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹⁵ Nõukogu 12. detsembri 2011. aasta otsus 2012/22/EL, milles käsitletakse Euroopa Liidu ühinemist reisijate ja nende pagasi mereveo 1974. aasta Ateena konventsiooni 2002. aasta protokolliga, välja arvatud selle artiklitega 10 ja 11 (ELT L 8, 12.1.2012, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹⁶ Nõukogu 12. detsembri 2011. aasta otsus 2012/23/EL, milles käsitletakse Euroopa Liidu ühinemist reisijate ja nende pagasi mereveo 1974. aasta Ateena konventsiooni 2002. aasta protokolliga, seoses selle artiklitega 10 ja 11 (ELT L 8, 12.1.2012, lk 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Käesolev määrus ei tohiks mõjutada reisijate õigust esitada riiklikule asutusele kaebus või taotleda õiguskaitset kooskõlas liikmesriigi õiguse, ja kui see on asjakohane, rahvusvaheliste konventsioonidega, sealhulgas nõuda kahju hüvitamist. Käesolev määrus ei piira ka vedajate, vahendajate ja terminali käitajate õigust taotleda kooskõlas liikmesriigi õigusega heastamist üksteiselt või kolmandatelt isikutelt, eelkõige lepingulise või lepinguvälise vastutusega seotud meetmete puhul.
- (20) Selleks et säilitada kõrgetasemeline tarbijakaitse mitmeliigilises transpordis, peaksid liikmesriigid olema kohustatud määrama riikliku täitevasutuse, kes jälgib hoolikalt käesoleva määruse kohaldamist ja tagab selle täitmise riigi tasandil. Kõnealused asutused peaksid olema võimelised võtma mitmesuguseid täitemeetmeid. Reisijatel peaks olema võimalik esitada kõnealustele asutustele või mõnele muule liikmesriigis selleks määratud asutusele kaebus määruse väidetava rikkumise kohta. Tuleks märkida, et liikmesriigid võivad otsustada määrata riikliku täitevasutuse, mis on määratud vastutavaks ka reisijate muid õigusi käsitlevate liidu eeskirjade täitmise tagamise eest.

- (21) Käesoleva määruse kohaldamine hõlmab isikuandmete, sealhulgas reisijate kontaktandmete töötlemist, eelkõige selleks, et anda reisijatele teavet, menetleda abi osutamise, tagasimakse ja marsruudi muutmise taotlusi ning menetleda reisijate kaebusi. Vedajad, vahendajad ja terminali käitajad peaksid käesoleva määruse alusel isikuandmeid töödeldes järgima isikuandmete kaitset käsitlevaid õigusakte, eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2016/679¹⁷, kõnealuses määruses sätestatud eesmärkidel ja aja jooksul. Vedajatel, vahendajatel ja terminali käitajatel peaks olema lubatud säilitada reisijate reisieabega seotud kohustuse täitmiseks kogutud reisijate kontaktandmeid kuni 72 tundi pärast reisi lõppu. Selliste isikuandmete säilitamine 72 tunni jooksul võib olla vajalik eelkõige selleks, et võimaldada neil ettevõtjatel teavitada reisijaid pärast reisi lõppu, kui reisi ajal on toimunud intsident, näiteks tühistamine, lennureisist mahajätmine, ühendusreisist mahajäämine või hiline mine.
- Reisi katkemise või reisi tühistamise korral või mitmeliigilise reisi kombineeritud piletiga seotud reisijate õigustest teavitamata jätmise korral, mis võib hiljem kaasa tuua eelkõige tagasimaksetaotluste ja kaebuste esitamise, võib olla vaja pikemat säilitamisaega, et vedajad, vahendajad ja terminali käitajad saaksid täita käesolevast määrusest tulenevaid kohustusi seoses abi osutamise, tagasimaksmise ja marsruudi muutmise ning kaebuste menetlemisega. Isikuandmete töötlemine peaks toimuma kooskõlas määruse (EL) 2016/679 artikli 5 lõikega 1 ja artikli 6 lõikega 1.

¹⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta määrus (EL) 2016/679 füüsiliste isikute kaitse kohta isikuandmete töötlemisel ja selliste andmete vaba liikumise ning direktiivi 95/46/EÜ kehtetuks tunnistamise kohta (isikuandmete kaitse üldmäärus) (ELT L 119, 4.5.2016, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Reisijate isikuandmete töötlemine, sealhulgas nende andmete säilitamine vedajate, vahendajate ja terminalide käitajate poolt muudel eesmärkidel kui see, milleks isikuandmeid käesoleva määruse alusel algselt koguti, peaks toimuma kooskõlas määruse (EL) 2016/679 artikli 6 lõikega 4. Vedajad, vahendajad ja terminali käitajad võivad kasutada reisijate isikuandmeid või säilitada selliseid andmeid käesolevas määruses sätestatud säilitamisperioodist kauem ja sellistel muudel eesmärkidel, mille puhul töötlemine põhineb muudel liidu või liikmesriigi õigusaktide sätetel. Need eesmärgid võivad hõlmata töötlemist käesoleva määruse rakendamisega seotud vaidluste lahendamiseks, sealhulgas kohtumenetluste jaoks.

Lisaks ei piira käesolev määrus isikuandmete töötlemist liidu või liikmesriigi õiguse alusel, mis on demokraatlikus ühiskonnas vajalik ja proportsionaalne meede, et kaitsta määruse (EL) 2016/679 artikli 23 lõikes 1 osutatud eesmärke. Eelkõige ei piira see isikuandmete töötlemist Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi (EL) 2016/681¹⁸ ja Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EÜ) nr 2111/2005¹⁹ või määruse (EL) 2016/679 artikli 6 lõike 4 kohase liikmesriigi õiguse alusel või lennundusohutust ja -julgestust käsitleva kohaldatava liidu õiguse alusel.

Samuti tuleks märkida, et kohustus teavitada reisijaid nende õigustest ei piira vastutava töötleja kohustust anda andmesubjektile teavet vastavalt määruse (EL) 2016/679 artiklitele 12, 13 ja 14.

(22) [...]

¹⁸ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 27. aprilli 2016. aasta direktiiv (EL) 2016/681, mis käsitleb broneeringuinfo kasutamist terroriaktide ja raskete kuritegude ennetamiseks, avastamiseks, uurimiseks ja nende eest vastutusele võtmiseks (ELT L 119, 4.5.2016, lk 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 14. detsembri 2005. aasta määrus (EÜ) nr 2111/2005, mis käsitleb ühenduse nimekirja, millesse kantakse lennuettevõtjad, kelle suhtes kohaldatakse ühenduse piires tegevuskeeldu, koostamist ja lennureisijate teavitamist lendu teenindavast lennuettevõtjast ning millega tunnistatakse kehtetuks direktiivi 2004/36/EÜ artikkel 9 (ELT L 344, 27.12.2005, lk 15–2111, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Liikmesriigid peaksid kehtestama karistused käesoleva määruse rikkumise eest ja tagama nende karistuste kohaldamise. Karistused peaksid olema mõjusad, proportsionaalsed ja hoiatavad.
- (24) Kuna käesoleva määruse eesmärke, täpsemalt mitmeliigilise reisijateveo turu arendamist liidus ja mitmeliigilisi reise tegevate reisijate õiguste kehtestamist, ei suuda liikmesriigid piisavalt saavutada, mistõttu on neid võimalik paremini saavutada liidu tasandil, võib liit võtta meetmeid kooskõlas Euroopa Liidu lepingu artiklis 5 sätestatud subsidiaarsuse põhimõttega. Kõnealuses artiklis sätestatud proportsionaalsuse põhimõtte kohaselt ei lähe käesolev määrus nimetatud eesmärkide saavutamiseks vajalikust kaugemale.
- (25) Selleks et tagada käesoleva määruse ühetaolised rakendamistingimused, tuleks komisjonile anda rakendamisvolitused. Neid volitusi tuleks teostada kooskõlas Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) nr 182/2011²⁰. Tagasimakse- ja hüvitamistaotluste ühtsed vormid ja tegevusaruannete näidised tuleks vastu võtta kontrollimenetlusega.
- (26) Käesolevas määruses austatakse põhiõigusi ja järgitakse põhimõtteid, mis on sätestatud Euroopa Liidu põhiõiguste hartas, eelkõige selle artiklites 21, 26, 38 ja 47, mis käsitlevad vastavalt igasuguse diskrimineerimise keeldu, puudega isikute integreerimist ühiskonda, kõrgetasemelise tarbijakaitse tagamist ning õigust tõhusale õiguskaitsevahendile ja õiglasele kohtulikule arutamisele. Liikmesriikide kohtud peavad käesolevat määrust kohaldama nimetatud õigusi ja põhimõtteid järgides.

²⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 182/2011, millega kehtestatakse eeskirjad ja üldpõhimõtted, mis käsitlevad liikmesriikide läbiviidava kontrolli mehhanisme, mida kohaldatakse komisjoni rakendamisvolituste teostamise suhtes (ELT L 55, 28.2.2011, lk 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (27) Vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) 2018/1725²¹ artikli 42 lõikele 1 konsulteeriti Euroopa Andmekaitseinspektoriga, kes esitas oma arvamuse 24. jaanuaril 2024,

ON VASTU VÕTNUD KÄESOLEVA MÄÄRUSE:

²¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 23. oktoobri 2018. aasta määrus (EL) 2018/1725, mis käsitleb füüsiliste isikute kaitset isikuandmete töötlemisel liidu institutsioonides, organites ja asutustes ning isikuandmete vaba liikumist, ning millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 45/2001 ja otsus nr 1247/2002/EÜ (ELT L 295, 21.11.2018, lk 39, [ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj](http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj)).

I PEATÜKK

ÜLDSÄTTED

Artikkel 1

Reguleerimisese

Käesoleva määrusega kehtestatakse mitmeliigilise transpordi suhtes kohaldatavad eeskirjad järgneva kohta:

- a) reisijate mittediskrimineerimine seoses veotingimustega ja piletite pakkumisega;
- b) reisijate teavitamine;
- c) reisijate õigused reisi katkemise korral, eelkõige seoses ühelt transpordiliigilt teisele üleminekul ühendusreisist mahajäämisega;
- d) puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute mittediskrimineerimine ning abistamine;
- e) [...]
- f) kaebuste menetlemine;
- g) täitmise tagamise üldeeskirjad;
- h) penalties.

Kohaldamisala

1. Ilma et see piiraks käesoleva artikli lõike 1b ja artikli 2a lõike 4 kohaldamist, kohaldatakse käesolevat määrust mitmeliigiliste reiside suhtes, mida vedajad või vahendajad pakuvad reisijatele mitmeliigilise reisi ühtse pileti või mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti alusel, kui on täidetud järgmised tingimused:
 - a) reis koosneb veoteenustest, mis kõik kuuluvad käesoleva lõike teises lõigus osutatud reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktide kohaldamisalasse ja millest ükski ei ole hõlmatud liikmesriikide poolt määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 2 lõike 4 või määruse (EL) 2021/782 artikli 2 lõike 2 kohaselt tehtava erandiga. Kui liikmesriigid on kasutanud raudteeteenuste puhul määruse (EL) 2021/782 artikli 2 lõike 5 kohast erandit, ei kohaldata käesoleva määruse artiklit 6 mitmeliigilise reisi raudtee-etapi suhtes. Liikmesriigid võivad vabastada käesoleva määruse kohaldamisest linna- ja linnalähiliinide ja piirkondliku raudtee reisijateveo teenused ning rahvusvahelised raudtee reisijateveo teenused, millest märkimisväärne osa, sealhulgas vähemalt üks sõiduplaanijärgne peatus jaamas, toimub väljaspool liitu, samas ulatuses, mil nad vabastavad need teenused määruse (EL) 2021/782 kohaldamisest;
 - b) kui reis hõlmab bussiga liinivedu määruse (EL) nr 181/2011 artikli 3 punkti a tähenduses, on kõnealuse veoteenuse sõiduplaanijärgne vahemaa vähemalt 250 km; ning
 - c) reis koosneb veoteenustest, millest igaühel on kindlaksmääratud sõidugraafik, mis on reisijale edastatud enne mitmeliigilise reisi pileti ostmist.

Käesoleva määruse kohaldamisel hõlmavad reisijate õigusi käsitlevad valdkondlikud liidu õigusaktid olenevalt sellest, mis on asjakohane, määruseid (EÜ) nr 261/2004, (EÜ) nr 1107/2006, (EL) nr 1177/2010, (EL) nr 181/2011 ja (EL) 2021/782.

Punktis c sätestatud tingimus ei ole täidetud, kui reisija kasutab ühe või mitme reisi osaks oleva veoteenuse jaoks reisikaarti või perioodipiletit, välja arvatud juhul, kui reisija tegi broneeringu, milles on selgelt märgitud kõigi kõnealuse mitmeliigilise reisi osaks olevate veoteenuste konkreetne sõidugraafik. Kui üks või mitu reisi osaks olevat veoteenust ei vasta esimese lõigu punktides a, b ja c sätestatud tingimustele, kohaldatakse käesolevat määrust reisi nende osade suhtes, mis koosnevad vähemalt kahest eri transpordiliike hõlmavast järjestikusest veoteenusest, mis vastavad nimetatud tingimustele.

- 1a. Käesoleva määruse terminalidega seotud sätteid kohaldatakse nende terminalide suhtes, mis asuvad määruse (EL) 2024/1679²² II lisas loetletud linnatranspordisõlmedes ja vastavad kõigile järgmistele tingimustele:
- a) terminal on ühenduspunkt vähemalt kahte eri transpordiliiki hõlmavate veoteenuste vahel, mis vastavad käesoleva artikli lõike 1 punktides a ja b sätestatud tingimustele;
 - b) terminalil on terminali käitaja ning
 - c) terminal teenindab kalendriaasta jooksul keskmiselt vähemalt 10 000 reisijat päevas.

Liikmesriigid võivad otsustada, et käesoleva määruse terminalidega seotud sätteid kohaldatakse ka selliste terminalide suhtes, mis teenindavad kalendriaasta jooksul keskmiselt vähem kui 10 000 reisijat päevas.

²² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 13. juuni 2024. aasta määrus (EL) 2024/1679, milles käsitletakse liidu suuniseid üleeuroopalise transpordivõrgu arendamise kohta ning millega muudetakse määrusi (EL) 2021/1153 ja (EL) nr 913/2010 ja tunnistatakse kehtetuks määrus (EL) nr 1315/2013 (ELT L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Liikmesriigid esitavad komisjonile hiljemalt ... [kaks aastat pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva] loetelu nende territooriumil asuvatest terminalidest, mille suhtes käesolevat määrust kohaldatakse, ning alati kui see on asjakohane, esitavad komisjonile selle loetelu ajakohastatud versiooni. Komisjon avaldab liikmesriikidelt saadud teabe põhjal loetelu terminalidest, mille suhtes käesolevat määrust kohaldatakse, oma veebisaidil.

2. Käesolevat määrust kohaldatakse vedajate, vahendajate ja terminali käitajate suhtes.

Artikkel 2a

Seos muude liidu õigusaktidega

1. Käesolev määrus täiendab kaitset, mida pakutakse reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktidega. Kui käesolevas määruses ei ole sätestatud teisiti, kohaldatakse käesolevat määrust, ilma et see piiraks reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktide asjakohaste sätete kohaldamist.
2. Käesoleva määruse kohaldamine ei piira tarbijakaitset käsitlevate liidu õigusaktide kohaldamist.

Käesoleva määruse kohaldamisel hõlmavad tarbijakaitset käsitlevad liidu õigusaktid eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EL) 2017/2394²³ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 2005/29/EÜ²⁴, 2011/83/EL²⁵, 2013/11/EL²⁶ ja (EL) 2020/1828²⁷ ning nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ²⁸.

3. Käesolevat määrust ei kohaldata mitmeliigilise reisi piletite suhtes, kui need on osa pakettreisist direktiivi (EL) 2015/2302 tähenduses.

²³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. detsembri 2017. aasta määrus (EL) 2017/2394 tarbijakaitsealaste õigusaktide täitmise tagamise eest vastutavate liikmesriigi asutuste vahelise koostöö kohta ja millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 2006/2004 (ELT L 345, 27.12.2017, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁴ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 11. mai 2005. aasta direktiiv 2005/29/EÜ, mis käsitleb ettevõtja ja tarbija vaheliste tehingutega seotud ebaausaid kaubandustavasid siseturul ning millega muudetakse nõukogu direktiivi 84/450/EMÜ, Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiive 97/7/EÜ, 98/27/EÜ ja 2002/65/EÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrust (EÜ) nr 2006/2004 (ebaausate kaubandustavade direktiiv) (ELT L 149, 11.6.2005, lk 22, <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²⁵ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. oktoobri 2011. aasta direktiiv 2011/83/EL tarbija õiguste kohta, millega muudetakse nõukogu direktiivi 93/13/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 1999/44/EÜ ja millega tunnistatakse kehtetuks nõukogu direktiiv 85/577/EMÜ ning Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiiv 97/7/EÜ (ELT L 304, 22.11.2011, lk 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

²⁶ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

²⁷ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 25. novembri 2020. aasta direktiiv (EL) 2020/1828, mis käsitleb tarbijate kollektiivsete huvide kaitsmise esindushagisid ja millega tunnistatakse kehtetuks direktiiv 2009/22/EÜ (ELT L 409, 4.12.2020, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁸ Nõukogu 5. aprilli 1993. aasta direktiiv 93/13/EMÜ ebaõiglaste tingimuste kohta tarbijalepingutes (EÜT L 95, 21.4.1993, lk 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Mõisted

Käesolevas määruses kasutatakse järgmisi mõisteid:

- 1) „mitmeliigiline reis“ – reisija sõit lähtekohast lõppsihtkohta, mille jooksul ta kasutab vähemalt kaht veoteenust ja vähemalt kaht erinevat transpordiliiki;
- 2) „vedaja“ – üldsusele veoteenuseid osutav füüsiline või juriidiline isik (v.a vahendaja), nimelt:
 - a) tegutsev lennuettevõtja määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 2 punkti b tähenduses;
 - b) raudteeveo-ettevõtja määruse (EL) 2021/782 artikli 3 punkti 1 tähenduses;
 - c) vedaja määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 3 punkti d tähenduses, ning
 - d) vedaja määruse (EL) nr 181/2011 artikli 3 punkti e tähenduses;
- 2a) „lepinguline vedaja“ – vedaja, kes sõlmib reisijaga veolepingu mitmeliigilise reisi ühtse pileti kujul;
- 3) „vahendaja“ – füüsiline või juriidiline isik, kes pole vedaja ja kes tegutseb oma kaubandus-, majandus- või kutsetegevusega seotud eesmärkidel vedaja või reisija eest mitmeliigiliste reiside veolepingute sõlmimise nimel;
- 4) [...]
- 5) „pilet“ – mis tahes vormis kehtiv tõend veolepingu sõlmimise kohta;
- 5a) „reisikaart“ või „perioodipilet“ – piiramata reiside arvuga pilet, mis võimaldab selle volitatud omanikul teha kindla ajavahemiku jooksul mitmeliigilise reisi;

- 5b) „broneering“ – reisimisõigust andev dokument või elektrooniline luba, kui isiklik veokokkulepe on eelnevalt kinnitatud;
- 5c) „pileti täishind“ – broneerimisprotsessi lõpus makstav lõplik hind, mis sisaldab veoteenuste hindu ning kõiki kohaldatavaid makse, tasusid ja lisasummasid, mida makstakse kõigi piletiga hõlmatud valikuliste ja kohustuslike teenuste eest, välja arvatud vahendustasud, olenemata sellest, kas nende lisade ja tasude eest on makse tehtud koos veoteenuse eest tasumisega või eraldi, hilisemas etapis;
- 5d) „vahendustasu“ – reisija makstud summa ja vedaja poolt asjaomase teenuse eest saadud summa vahe, mille nõuab endale vahendaja;
- 5e) „püsiv andmekandja“ – vahend, mis võimaldab reisijal säilitada teavet nii, et sellele on teabe eesmärgiga vastavuses oleva aja jooksul võimalik hilisemaks kasutamiseks ligi pääseda, ja mis võimaldab säilitatud teavet muutmata kujul taasesitada;
- 6) „veoleping“ – vedaja ja reisija vaheline leping ühe või mitme veoteenuse osutamiseks;
- 7) „mitmeliigilise reisi ühtne pilet“ – mitmeliigilise reisi pilet, mille eest tasutakse ühe äritehinguga ning mis on seotud ühe veolepinguga ja mis sisaldab järjestikusi veoteenuseid, millest igaühel on kindlaksmääratud sõidugraafik ja mida osutab üks või mitu vedajat, kes on omavahel sõlminud kokkuleppe selliste veoteenuste pakkumiseks sellise reisi osana;
- 8) „mitmeliigilise reisi kombineeritud pilet“ – mitmeliigilise reisi pilet või piletid, mis on seotud mitme eraldiseisva veolepinguga ja mis sisaldab või sisaldavad järjestikusi veoteenuseid, millest igaühel on kindlaksmääratud sõidugraafik ning mille vedaja või vahendaja on kombineerinud omal algatusel ja mille eest tasutakse ühe äritehinguga;
- 9) [...]

- 10) „veoteenus“ – reisijateveoteenus, mida osutatakse terminalide või peatuste vahel vastavalt sõiduplaanile, sealhulgas ka marsruudi muutmise eesmärgil pakutavad veoteenused;
- 11) – 18) [...]
- 19) „terminal“ – lennujaam määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 2 punkti j tähenduses, raudteejaam määruse (EL) 2021/782 artikli 3 punkti 22 tähenduses, sadamaterminal määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 3 punkti k tähenduses või bussijaam määruse (EL) nr 181/2011 artikli 3 punkti m tähenduses;
- 20) „terminali käitaja“ – lennujaama käitaja määruse (EÜ) nr 1107/2006 artikli 2 punkti f tähenduses, raudteejaama ülem määruse (EL) 2021/782 artikli 3 punkti 3 tähenduses, terminalioperaator määruse (EL) nr 1177/2010 artikli 3 punkti s tähenduses või bussijaama käitaja määruse (EL) nr 181/2011 artikli 3 punkti o tähenduses;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) „mitmeliigilise reisi ühendusreisist mahajäämine“ – olukord, kus reisijal jääb mitmeliigilise reisi jooksul kasutamata üks või mitu veoteenust väljumise või saabumise edasilükkumise tõttu või ühe või mitme varasema veoteenuse tühistamise tõttu või seetõttu, et veoteenus väljus enne sõiduplaanis märgitud aega, või lennureisist mahajätmise tõttu, nagu see on määratletud määruse (EÜ) nr 261/2004 artikli 2 punktis j;
- 24) „puudega isikud“ ja „piiratud liikumisvõimega isikud“ – isikud, kellel on püsiv või ajutine füüsiline või vaimu-, intellekti- või meelepuue, mis koostoimes eri takistustega ei võimalda neil kasutada transpordivahendit täielikult ja tulemuslikult teiste reisijatega võrdsetel alustel, või kelle liikumisvõime transpordivahendi kasutamisel on vanuse tõttu piiratud;

- 24a) „ligipääsetav kuju“ – kuju, mis tagab puudega või piiratud liikumisvõimega isiku jaoks ligipääsu mis tahes asjakohasele teabele, sealhulgas võimaldab sellise isiku jaoks ligipääsu sama hõlpsasti ja mugavalt kui isiku jaoks, kellel ei ole puuet, ning mis vastab ligipääsetavusnõuetele, mis on kindlaks määratud kooskõlas kohaldatavate õigusaktidega, nagu direktiivi (EL) 2019/882 I lisa;
- 24b) „tunnustatud abikoer“ – koer, kes on saanud spetsiaalse väljaõppe puuetega inimeste iseseisvuse ja ise otsustamise võime suurendamiseks ning kes on ametlikult tunnustatud kooskõlas kohaldatavate riigisiseste õigusnormidega, kui sellised normid on olemas.
- 25) [...]

Artikkel 3a

Terminali käitajate vaheline koostöö

Artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad teevad omavahel koostööd, et täita käesolevast määrusest tulenevaid kohustusi, ja teavitavad reisijaid kehtivast korrast.

Selleks võivad liikmesriigid nõuda, et artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad võtaksid vastu koostöölepingu, et määrata kindlaks nende tegevusega seotud kohustused ning mõistlik ja proportsionaalne finantstagajärgede jaotus, või sellise lepingu puudumisel määraksid kindlaks asjaomaste terminali käitajate suhtes kohaldatavad koostööreeglid.

Artikkel 3b

Isikuandmete töötlemine

Vedajad, vahendajad ja artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad võivad kasutada käesoleva määruse kohaselt töödeldavaid isikuandmeid üksnes ulatuses, mis on vajalik nende käesolevast määrusest tulenevate kohustuste täitmiseks seoses reisija õigusega teabele, abi osutamisele, marsruudi muutmisele ja tagasimaksmisele ning kaebuste menetlemiseks.

Selleks et täita oma kohustusi seoses reisija õigusega saada teavet, võivad vedajad, vahendajad ja terminali käitajad säilitada selliseid andmeid kõige enam 72 tundi pärast mitmeliigilise reisi lõppu.

Selleks et täita käesolevast määrusest tulenevaid kohustusi seoses reisijate õigusega saada teavet mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti kohta vastavalt artikli 4a lõikele 2, võivad vedajad, vahendajad ja terminali käitajad säilitada reisijate isikuandmeid kauem kui 72 tundi pärast mitmeliigilise reisi lõppu sel määral, mis on rangelt vajalik nende kohustuste täitmiseks kooskõlas kohaldatavas liidu või liikmesriigi õiguses sätestatud menetlustega.

II PEATÜKK

VEOLEPINGUD JA TEAVITAMINE

Artikkel 4

Mittediskrimineerivad lepingutingimused ja tariifid

Ilma et see piiraks sotsiaaltariifide kohaldamist, pakuvad vedajad või vahendajad üldsusele mitmeliigiliste reiside puhul selliseid lepingutingimusi ja tariife, millega ei diskrimineerita otseselt ega kaudselt reisijat kodakondsuse või vedajat või vahendajat liidus asuva tegutsemiskoha alusel.

Reisijate teavitamine nende õigustest

1. Mitmeliigilise reisi piletite pakkumisel ja enne ostmist teavitavad vedajad ja vahendajad reisijaid järgmisest:
 - a) pakutava(te) pileti(te) liik, eeldõige, kas pileti(te) puhul on tegemist mitmeliigilise reisi ühtse pileti või mitmeliigilise reisi kombineeritud piletiga;
 - b) pileti suhtes kohaldatavad üldtingimused;
 - c) reisija, vedaja ja vahendaja õigused ja kohustused, mis on seotud pileti liigiga ning tulenevad käesolevast määrusest ja reisijate õigusi käsitlevatest asjakohastest valdkondlikest liidu õigusaktidest, sealhulgas teave tagasimaksemenetluse kohta; ning
 - d) mitmeliigilise reisi ühtse pileti puhul lepingulise vedaja identifitseerimisandmed ja tema kontaktandmed.

Esimese lõigu punktis c sätestatud teavitamisnõude järgimiseks võivad vedaja ja vahendaja kasutada käesoleva määruse ja reisijate õigusi käsitlevate asjakohaste valdkondlike liidu õigusaktide sätete kokkuvõtet, mille komisjon on koostanud kõigis liidu ametlikes keeltes ja teinud üldsusele kättesaadavaks.

2. Vahendaja või vedaja, kes müüb mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti, teavitab reisijat enne ostmist sellest, et mitmeliigilise reisi kombineeritud pilet koosneb eraldi veolepingutest, mille puhul ei teki artiklite 7, 8 ja 9 kohast õigust tagasimaksele, marsruudi muutmisele või abile ühendusreisist mahajäämise korral. Selline teave esitatakse pileti müümisel püsival andmekandjal selgel ja ligipääsetaval viisil.
- 2a. Kui artiklites 7, 8 ja 9 sätestatud lepingulise vedaja kohustused antakse üle teisele vedajale, edastab mitmeliigilise reisi ühtse pileti müünud vahendaja või lepinguline vedaja reisijale kõnealuse vedaja identifitseerimisandmed ja tema kontaktandmed. Selline teave edastatakse enne ostu või niipea, kui see saab kättesaadavaks.

3. Mitmeliigilisi reisi ühtseid või kombineeritud pileteid pakuvad vedajad ja vahendajad teavitavad reisijaid selgel ja ligipääsetaval viisil liikmesriikide poolt artikli 20 lõike 1 kohaselt määratud asutuse või asutuste kontaktandmetest, ja kui see on asjakohane, nende vastavatest kohustustest.
4. Vedajad ja vahendajad esitavad käesoleva artikli kohase teabe püsival andmekandjal, sealhulgas ligipääsetaval kujul.
5. Mitmeliigilise reisi ühtse pileti või mitmeliigilise reisi kombineeritud piletiga tehtud mitmeliigilise reisi käigus toimunud tühistamise, lennureisist mahajätmise, ühendusreisist mahajäämise või väljumise või saabumise edasilükkumise korral märgivad mitmeliigilise reisi piletit müüvad vedajad ja võimaluse korral vahendajad, kust on võimalik saada lõikes 1 osutatud teavet.

Artikkel 5

Reisijatele antav reisieave

1. [...]
2. Vedajad ja vahendajad, kes pakuvad ühe või mitme vedaja nimel mitmeliigilise reisi pileteid, esitavad reisijale enne ostu järgmise teabe:
 - a) üldjuhised selle kohta, missugune on minimaalne aeg, mis kulub mitmeliigilise reisi puhul ühelt veoteenuselt teisele üleminekuks;
 - b) vedaja või vahendaja pakutava kõige kiirema mitmeliigilise reisi sõiduplaanid ja tingimused, sealhulgas kõigi mitmeliigilise reisi osaks olevate veoteenuste konkreetne sõidugraafik;
 - c) vedaja või vahendaja pakutava mitmeliigilise reisiga seoses kehtivad sõiduplaanid ja tingimused kõigi valikus olevate piletihindade puhul, sealhulgas kõigi mitmeliigilise reisi osaks olevate veoteenuste konkreetne sõidugraafik, tuues esile madalaimad pileti hinnad.

- 2a. Vahendajad teavitavad reisijaid enne ostmist kohaldatavatest vahendustasudest ja sellistest tasudest, mida võib artikli 8 kohaselt tagasi maksta.
3. Artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad teevad üldsusele kättesaadavaks teabe terminalis osutatavate ja artikli 2 lõike 1 punktides a ja b sätestatud tingimustele vastavate eri liiki veoteenuste minimaalsete ühendusaegade kohta.
4. Vedajad ja vahendajad, kes pakuvad ühe või mitme vedaja nimel mitmeliigilise reisi pileteid, esitavad reisijale enne mitmeliigilist reisi järgmise teabe:
- a) – c) [...]
 - d) mitmeliigilist reisi mõjutavad häired ja viivitused või viide selle kohta, kust võib leida reaajas teavet häirete ja viivituste kohta; ning
 - e) artikli 18 kohane kaebuste esitamise kord.
5. Vedajad ja võimaluse korral vahendajad, kes pakuvad mitmeliigilise reisi ühtseid pileteid ja mitmeliigilise reisi kombineeritud pileteid, esitavad reisijale reisi ajal järgmise teabe:
- aa) saabumise või väljumise edasilükkumise või teenuse tühistamise korral teenuse või asendusteenuse arvestuslik väljumis- ja saabumisaeg;
 - a) [...]
 - b) peamised ühendusteenused; ning
 - c) veoteenust osutavas sõidukis ja terminalides esinevad turvalisus- ja ohutusprobleemid, mis mõjutavad kõnealust reisi.

6. Kõigi lõike 2 punktides b ja c osutatud mitmeliigilise reisi osaks olevate veoteenuste konkreetne sõidugraafik esitatakse ühemõtteliselt ja selgelt püsival andmekandjal. Lõigetes 1–5 osutatud muud teavet tuleb anda kõige asjakohasemas vormis, sealhulgas asjakohast kommunikatsioonitehnoloogiat kasutades.
Kogu teave esitatakse ligipääsetaval kujul.
7. Kui teave esitatakse elektrooniliste sidevahendite kaudu, tagavad vedajad ja vahendajad, et igasugune kirjavahetus, sealhulgas selle kuupäev ja kellaaeg, on võimalik säilitada hiljem üle vaatamiseks. Kohustus tõestada, kas ja millal nad on reisijatele vajalikku teavet esitanud, lasub vedajatel ja vahendajatel. Kõik sidevahendid peavad võimaldama reisijal vedajate ja vahendajatega kiiresti ühendust võtta ja tulemuslikult suhelda.

Artikkel 5a

Vastutus mitmeliigilise reisi kombineeritud piletiga seotud reisijate õiguste kohta teabe esitamata jätmise eest

1. Kui reisija jääb mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti alusel osutatava mitmeliigilise reisi ajal ühendusreisist maha, on mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti müünud vahendaja või vedaja, kes ei suuda tõendada, et reisijale esitati artikli 4a lõikes 2 osutatud teave, kohustatud pileti eest makstud summa vastavalt artikli 7 lõike 1 punktile a tagasi maksma. Õigus tagasimaksele ei piira sellise kehtiva liikmesriigi õiguse kohaldamist, mis annab reisijatele õiguse kahju eest täiendavat hüvitist saada.
2. Reisijate lõike 1 kohaste taotluste ja võimalike kaebuste menetlemise eest vastutab mitmeliigilise reisi kombineeritud pileti müünud vahendaja või vedaja.
3. Lõikes 1 osutatud tagasimaksed tehakse 30 päeva jooksul pärast taotluse saamist.

Artikkel 5b

Teabe edastamine vahendaja poolt

Kui reisija ei saa mitmeliigilise transpordi ühtset piletit otse vedajalt, vaid vahendaja kaudu, teavitab vahendaja broneerimise ajal lepingulist vedajat asjaolust, et ta on broneerinud pileti vahendajana, ning esitab vahendaja asjaomasele vedajale reisija kontaktandmed ja broneeringu üksikasjad. Vahendaja esitab kõnealusele vedajale ka oma postiaadressi ja elektrooniliste sidevahenditega seotud kontaktandmed.

Artikkel 6

Reisiteabe kättesaadavus vedajatele ja vahendajatele

1. Mitmeliigilise reisi ühtseid pileteid pakkuvad vedajad võimaldavad teistele vedajatele ja vahendajatele, kes müüvad nende pileteid nendevahelise lepingu või muu kokkuleppe alusel, juurdepääsu artikli 5 lõigetes 2–5 osutatud reisiteabele.
2. Mitmeliigilise reisi ühtseid pileteid pakkuvad vedajad jagavad seda teavet ja tagavad sellele juurdepääsu mittediskrimineerivalt ja ilma põhjendamatu viivitusega. Teabele pideva juurdepääsu saamiseks piisab ühekordsest taotlusest. Vedaja, kes on kohustatud tegema teabe kättesaadavaks kooskõlas lõikega 1, võib nõuda lepingu või muu kokkuleppe sõlmimist, mille alusel jagatakse teavet või antakse sellele juurdepääs. Teabe kasutamise lepingu või kokkuleppe tingimused ei tohi põhjendamatuult piirata teabe taaskasutamise võimalusi. Eespool nimetatud tingimusi ei kasutata konkurentsi piiramiseks.
3. Teavet jagatakse ja juurdepääs antakse asjakohaste tehniliste vahenditega, näiteks rakendusliidest kaudu. Tagatakse, et need rakendusliidesed on kooskõlas direktiivi (EL) 2016/797 alusel vastu võetud rakendusaktides sätestatud nõuetega.

4. Kui käesoleva artikli lõikes 1 osutatud teave esitatakse kooskõlas muude liidu õigusaktidega, eelkõige Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivi 2010/40/EL²⁹ artikli 6 lõike 8 kohaselt vastu võetud delegeeritud õigusaktidega, loetakse käesolevast artiklist tulenevad kõnealuse teabega seotud kohustused täidetuks.

III PEATÜKK

MITMELIIGILISE REISI ÜHTSE PILETI ALUSEL SOORITATUD MITMELIIGILISE REISI ÜHENDUSREISIST MAHAJÄÄMINE

Artikkel 7

Tagasimaksmine ja marsruudi muutmine

1. Kui mitmeliigilise reisi ühtse pileti alusel sooritatava mitmeliigilise reisi korral jääb reisija ühendusreisist maha või kui lepingulise vedaja mõistliku eelduse kohaselt jääb reisija ühendusreisist maha, võimaldab lepinguline vedaja viivitamata reisijal valida ühe järgmistest võimalustest:
- a) pileti täishinna tagasimaksmine vastavalt selle tasumise tingimustele reisi läbimata osa või osade eest ning läbitud osa või osade eest, juhul kui reis ei täida enam reisija algse reisikava eesmärki, ning kui see on asjakohane, koos tagasisõiduga algsesse lähtekohta esimesel võimalusel;
 - b) sihtkohta jõudmiseks reisi jätkamine või marsruudi muutmine esimesel võimalusel ja võrdväärsetel veotingimustel;

²⁹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 7. juuli 2010. aasta direktiiv 2010/40/EL, mis käsitleb raamistikku intelligentsete transpordisüsteemide kasutuselevõtmiseks maanteetranspordis ja liideste jaoks teiste transpordiliikidega (ELT L 207, 6.8.2010, lk. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) sihtkohta jõudmiseks reisi jätkamine või marsruudi muutmine võrdväärsetel veotingimustel reisijale sobival hilisemal kuupäeval.

Lepinguline vedaja korraldab reisija valitud variandi jaoks kõik vajaliku. Lepinguline vedaja võib teha tagasimaksmise või marsruudi muutmise menetlemise ülesandeks teisele vedajale, tingimusel et reisijat teavitatakse sellest ülesande üleandmisest kooskõlas artikli 4a lõike 1 punktiga d. Ülesande üleandmine teisele vedajale ei mõjuta lepingulise vedaja õiguslikku vastutust.

2. Kui lõike 1 punktide b ja c kohaldamisel teenindab võrdväärset muudetud marsruuti sama vedaja või kui muudetud marsruudi teenindamine tehakse ülesandeks mõnele teisele vedajale, ei tohi see reisijale põhjustada lisakulu. See nõue kehtib ka siis, kui marsruudi muutmine hõlmab vedu kõrgemas teenindusklassis ja muude transpordiliikide kasutamist. Vedajad teevad mõistlikke jõupingutusi, et vältida täiendavaid ümberistumisi ning tagada, et reis hilineks võimalikult vähe.
3. Marsruuti muutvad veoteenuse osutajad tagavad puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele alternatiivteenust pakkudes ärajäänud teenusega võrdväärse abi ja ligipääsu. Marsruuti muutvad veoteenuse osutajad pööravad erilist tähelepanu sellele, et pakkuda puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele nende vajadustele vastavaid alternatiivteenuseid, mis võivad erineda nendest teenustest, mida pakutakse teistele reisijatele.
4. Lõike 1 punktis a osutatud tagasimaksed tehakse 30 päeva jooksul pärast taotluse saamist. Liikmesriigid võivad nõuda, et lepingulised vedajad võtaksid selliseid taotlusi vastu konkreetsete sidevahendite kaudu, tingimusel et sellisel nõudel ei ole diskrimineerivat mõju. Tagasimakse võib teha rahas, vautšeritena või pakkudes muid teenuseid, tingimusel et nende vautšerite ja teenuste tingimused on piisavalt paindlikud (eelkõige seoses kehtivusaja ja sihtkohaga) ning et reisija nõustub need vautšerid ja teenused vastu võtma. Pileti täishinna tagasimaksest ei või maha arvata tagasimaksmisega seotud finantstehingu kulusid, näiteks tasusid, telefonikõnede maksumust või postmargi hinda.

Tagasimaksmine juhul, kui mitmeliigilise reisi ühtne pilet broneeriti vahendaja kaudu

1. Kui reisija on broneerinud mitmeliigilise reisi ühtse pileti vahendaja kaudu, võib lepinguline vedaja teha artikli 7 lõike 1 punktis a osutatud tagasimakse selle vahendaja kaudu. Sellisel juhul sooritab vahendaja tagasimakse kooskõlas käesoleva artikli lõigetega 3 ja 5.

Vedaja teatab avalikult, selgelt, arusaadavalt ja kergesti ligipääsetaval viisil, kas ta on nõus menetlema tagasimakseid vahendajate kaudu ja keda neist ta aktsepteerib tagasimakseid menetlema.

Kui vahendaja ei ole tagasimaksemenetlusse kaasatud, kohaldatakse tagasimaksmise suhtes artikli 7 lõike 1 punkti a.
2. Vahendaja teavitab reisijat käesolevas artiklis sätestatud tagasimaksemenetlusest selgelt, arusaadavalt ja kergesti ligipääsetaval viisil nii broneerimise ajal kui ka broneeringu kinnitusel.
3. Tagasimakse vahendaja kaudu on reisijatele tasuta. Tagasimakstavast summast ei arvata maha tagasimaksmisega seotud finantstehingu kulusid, näiteks tasusid, telefonikõnede maksumust või postmargi hinda.
4. [...]
5. Kui tagasimakse tehakse vahendaja kaudu, kes on maksnud mitmeliigilise reisi ühtse pileti eest lepingulisele vedajale oma kontolt, kohaldatakse järgmiseid reegleid:
 - a) lepinguline vedaja maksab pileti eest vahendajalt saadud summa vahendajale tagasi 15 päeva jooksul alates kuupäevast, mil lepinguline vedaja sai teada reisija käesoleva määruse artikli 7 lõike 1 punkti a kohasest valikust tagasimakse kasuks.

Vahendaja maksab reisijale tagasi pileti täishinna ja artikli 5 lõike 2a kohaselt hüvitatavad vahendustasud, kasutades algset makseviisi, mida reisija kasutas või mida kasutati tema nimel veoteenuse broneerimise ajal, hiljemalt järgmise 15 päeva jooksul ning teavitab sellest reisijat ja lepingulist vedajat. Kui seda makseviisi ei saa enam kasutada, võtab vahendaja reisijaga ühendust, et saada vajalikud makseandmed;

- b) kui tagasimakse ei laeku reisijale 30 päeva jooksul alates kuupäevast, mil tagasimaksevõimalus valiti kooskõlas artikli 7 lõike 1 punktiga a, võtab lepinguline vedaja reisijaga ühendust hiljemalt järgmisel päeval pärast 30-päevase tähtaja möödumist, et saada tagasimakse tegemiseks vajalikud andmed. Pärast kõnealuste makseandmete kättesaamist maksab lepinguline vedaja reisijale tagasi pileti täishinna ja vahendustasud, mis kuuluvad tagasimaksmisele vastavalt artikli 5 lõikele 2a, välja arvatud tasud, mida nõuti lepingulise vedaja teadmata. Lepinguline vedaja tagastab reisijale rahasumma 30 päeva jooksul ning teavitab sellest reisijat ja vahendajat.

Lepinguline vedaja võib teha tagasimakse menetlemise ülesandeks teisele vedajale, tingimusel et reisijat teavitatakse sellest ülesande üleandmisest kooskõlas artikli 4a lõike 1 punktiga d. Ülesande üleandmine teisele vedajale ei mõjuta lepingulise vedaja õiguslikku vastutust.

Artikkel 9

Abi

1. Kui mitmeliigilise reisi ühtse pileti alusel sooritatud mitmeliigilise reisi jooksul jääb reisija mitmeliigilise reisi ühendusreisist maha, pakub lepinguline vedaja reisijale tasuta järgmise:
 - a) eine ja joogid ootamisajale vastavas koguses, kui need on veoteenuse jooksul või terminalis kättesaadavad või neid on võimalik mõistlikul viisil tarnida, võttes arvesse selliseid kriteeriume nagu kaugus tarnijast, kohaletoimetamiseks vajalik aeg ja asjaomased kulud;

- b) hotelli- või muu majutus ning transport terminali ja majutuskoha vahel, kui on vaja jääda üheks või mitmeks ööks, kuivõrd selle pakkumine on füüsiliselt võimalik. Kui täiendav viibimine on vajalik ilmastikutingimuste tõttu, mis ohustavad veeteenuse ohutut osutamist, või erakorraliste asjaolude tõttu, mida ei oleks olnud võimalik vältida isegi siis, kui oleks võetud kõik mõistlikud meetmed, võib lepinguline vedaja piirata majutuse kestust nii, et see on maksimaalselt kolm ööd.
2. Lõike 1 kohaldamisel tuleb pöörata erilist tähelepanu saatjata laste, puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute ning ka neid saatvate isikute ja abikoerte vajadustele.
3. Lepinguline vedaja võib teha käesoleva artikli kohase abi menetlemise ülesandeks teisele vedajale, tingimusel et reisijat teavitatakse sellest ülesande üleandmisest kooskõlas artikli 4a lõike 1 punktiga d. Ülesande üleandmine teisele vedajale ei mõjuta lepingulise vedaja õiguslikku vastutust.

Artikkel 10

[...]

Artikkel 11

Tagasimaksetaotluste esitamine

0. Vedajad ja vahendajad teavitavad reisijaid selgelt teabest, mis tuleb esitada artiklite 5a, 7 ja 8 kohase tagasimakse taotlemise korral.
- 0a. Reisijatel on õigus esitada tagasimaksetaotlusi, kasutades lõikes 1 osutatud ühtset vormi, vedaja või vahendaja poolt kooskõlas lõikega 3 pakutavat vormi või muid vahendeid. Vedajad ja vahendajad ei tohi tagasimaksetaotlust tagasi lükata üksnes põhjusel, et reisija ei ole kasutanud vedaja või vahendaja vormi või lõikes 1 osutatud ühtset vormi või on saatnud vormi muul kui lõikes 3 osutatud elektroonilisel teel.

Reisijal on õigus esitada taotlus vähemalt broneeringu tegemisel kasutatud keeles.

Kui taotlus ei ole piisavalt üksikasjalik, palub vedaja või vahendaja reisijal taotlust täpsustada ja see täies ulatuses vormistada.

1. Komisjon võtab vastu rakendusakti, millega kehtestatakse käesoleva määruse kohaste tagasimaksetaotluste ühtne vorm. Kõnealune ühtne vorm kehtestatakse ligipääsetaval kujul. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas artikli 26 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.

Komisjon teeb ühtse vormi oma veebisaidil kättesaadavaks kõigis liidu ametlikes keeltes.

2. [...]

3. Vedajad ja vahendajad loovad võimaluse korral ja viivitamata artikli 5a, 7 ja 8 kohase tagasimaksmise taotluse vormi ja edastavad selle võimaluse korral ja viivitamata reisijatele, või esitavad lingi, mille kaudu saab pääseda otse ligi sellele vormile või käesoleva artikli lõikes 1 osutatud ühtsele vormile.

Vedajad ja vahendajad esitavad oma veebisaidil üksikasjad, näiteks e-posti aadressi, kuhu võib tagasimaksmistaotlused saata elektrooniliselt. Seda nõuet ei kohaldata, kui on olemas muud elektroonilised sidevahendid, mis võimaldavad reisijatel taotleda tagasimaksmist, nagu käesoleva lõike esimeses lõigus osutatud vorm, mis on kättesaadav veebisaidil või mobiilirakenduses, tingimusel et selliste vahenditega pakutakse ligipääsetaval kujul sama valikut ja teavet, mis on esitatud lõikes 1 osutatud ühtses vormis, ja need on kättesaadavad vähemalt broneeringu tegemisel kasutatud keeles.

4. [...]

Artikkel 11a

Suhe reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktidega seoses tagasimaksmise, reisi jätkamise, marsruudi muutmise ja abiga

Mitmeliigilise reisi ühtse pileti alusel sooritatud mitmeliigilise reisi ühendusreisist mahajäämise korral kohaldatakse tagasimaksmise, reisi jätkamise, marsruudi muutmise ja abi suhtes käesoleva määruse artikleid 7, 8, 9 ja 11. Sellisel juhul ei kohaldata määruse (EL) nr 261/2004 artikleid 8 ja 9, määruse (EL) nr 1177/2010 artikleid 17 ja 18, määruse (EL) 181/2011 artikleid 19 ja 21, kuivõrd need on seotud tagasimaksmise, reisi jätkamise, marsruudi muutmise ja abiga, ning määruse (EL) 2021/782 artikleid 18 ja 20. Käesoleva määruse artiklite 7, 8, 9 ja 11 kohaldamine ei piira õigust taotleda hüvitamist reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktide asjakohaste sätete alusel.

IV PEATÜKK

PUUDEGA ISIKUD JA PIIRATUD LIIKUMISVÕIMEGA ISIKUD

Artikkel 12

Õigus transpordile

1. Mitmeliigilise reisi pileteid pakkuvad vedajad ja artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad kehtestavad puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute transpordile ligipääsu käsitlevad mittediskrimineerivad reeglid. Need reeglid on kooskõlas käesolevas määruses sätestatud normidega, asjaomaste reisijate õigusi käsitlevate valdkondlike liidu õigusaktide sätetega, mis käsitlevad puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute veo piiramist, ning ligipääsetavusnõudeid käsitleva liidu õigusega.

- 1a. Lõikes 1 osutatud ligipääsureeglite kehtestamises osalevad aktiivselt puudega isikuid ja piiratud liikumisvõimega isikuid esindavad organisatsioonid ning vastavalt asjaoludele ka puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute esindajad.
- 1b. Mitmeliigilise reisi ühtseid pileteid pakkuvad vedajad ja terminali käitajad avaldavad lõikes 1 osutatud ligireeglid ja esitavad need ligipääsetaval kujul.
2. Puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele pakutakse mitmeliigilise reisi broneeringuid ja pileteid kas mitmeliigilise reisi ühtse piletina või mitmeliigilise reisi kombineeritud piletina ilma lisakuludeta.
Vedaja ega vahendaja ei või keelduda broneerimisest või pileti väljastamisest puudega isikutele või piiratud liikumisvõimega isikutele ning vedaja ei või keelduda sellist isikut pardale lubamast ega nõuda selliselt isikult, et teda saadaks mõni teine isik, välja arvatud juhul, kui see on tingimata vajalik lõikes 1 osutatud ligipääsureeglite järgimiseks.
3. [...]
4. [...]
5. Kui vedaja nõuab, et puudega isikut või piiratud liikumisvõimega isikut saadaks muu isik, kes on suuteline osutama abi, mis on nõutav lõike 2 teise lõige kohaselt, peavad saatva isiku vedamise tingimused olema kooskõlas reisijate õigusi käsitlevate liidu valdkondlike õigusaktidega. Vedaja võimaldab puudega isikul ja piiratud liikumisvõimega isikul muuta nõutava saatja nime tasuta ja kuni 48 tundi enne kavandatud väljumisaega.

6. Kui vedaja või vahendaja keeldub broneerimisest või pileti väljastamisest puudega isikule või piiratud liikumisvõimega isikule või kui vedaja keeldub pardale lubamisest või kui vedaja nõuab, et sellist isikut saadaks muu isik tulenevalt lõike 2 teisest lõigust, teavitab vedaja või vahendaja asjaomast puudega isikut või piiratud liikumisvõimega isikut selle põhjustest. See teave esitatakse ligipääsetaval kujul ja asjaomase isiku taotluse korral kirjalikult. Vedaja või vahendaja teeb mõistlikke jõupingutusi, et leida asjaomasele isikule alternatiivne transpordivõimalus, võttes arves tema ligipääsuvajadusi.
7. Mitmeliigilise reisi pileteid pakkuvad vedajad ja artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitajad kehtestavad ja teevad avalikult kättesaadavaks teenuste kvaliteedi standardid, mis hõlmavad vähemal lisas II loetletud elemente. Nad jälgivad oma tegevuse tulemuslikkust seoses käesoleva artikli kohaldamisega ja jagavad taotluse korral andmeid oma tulemuslikkuse kohta riiklike täitevasutustega.

Artikkel 13

Puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute teavitamine ligipääsetavusest

Ühe või mitme vedaja nimel mitmeliigilise reisi pileteid pakkuvad vedajad ja vahendajad ning terminali käitajad esitavad puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele teabe terminali ja sellega seotud rajatiste ja teenuste ligipääsetavuse kohta. Teave esitatakse ligipääsetaval kujul.

Puudega isikute ja piiratud liikumisvõimega isikute abistamine

1. Vedajad, terminali käitajad ja vahendajad teevad mitmeliigilise ühtse pileti osas lepingute raames koostööd, et pakkuda abi puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele, kooskõlas käesoleva artikliga ning artikli 12 lõikes 1 osutatud ligipääsureeglitega. Vedajad, terminali käitajad ja vahendajad teevad koostööd, et pakkuda abitaotluste jaoks ühtset teavitamismehhanismi.
2. Abi puudega isikule ja piiratud liikumisvõimega isikule, mida osutab mitmeliigilise reisi mis tahes transporditeenusega seotud vedaja, terminali käitaja või vahendaja, määratakse kindlaks vastavalt käesoleval artiklile ning käesoleva artikliga mitte hõlmatud aspektide puhul vastava transporditeenuse suhtes kohaldatavate asjakohaste valdkondlike liidu õigusaktidega.
3. Puudega isikuid ja piiratud liikumisvõimega isikuid abistatakse tasuta.

Tunnustatud abikoer võib puudega isikut või piiratud liikumisvõimega isikut saata tasuta, ilma et see piiraks Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 576/2013³⁰ ja kohaldatava riikliku õiguse kohaldamist, ning tingimusel et tagatakse teiste reisijate ja meeskonnaliikmete turvalisus.
4. Abi antakse juhul, kui vedajat, vahendajat, kelle kaudu mitmeliigilise reisi ühtne pilet osteti, terminali käitajat või vastavalt asjaoludele artiklis 15 osutatud ühtset kontaktpunkti on teavitatud reisija vajadusest sellise abi järele vähemalt 48 tundi enne abi vajamist.

³⁰ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 12. juuni 2013. aasta määrus (EL) nr 576/2013 lemmikloomade mittekaubandusliku liikumise kohta, millega tunnistatakse kehtetuks määrus (EÜ) nr 998/2003 (ELT L 178, 28.6.2013, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Ühe reisi puhul piisab ühest teatest. See teade edastatakse kõigile reisiga seotud vedajatele, vahendajatele, terminali käitajatele ja ühtsetele kontaktpunktidele vähemalt 36 tundi enne abi vajamist.

5. Lõikes 4 osutatud teade võetakse vastu lisakuludeta, kasutatud sidevahendist olenemata.
6. Vedajad ja vahendakad või asjakohasel juhul terminali käitajad ja ühtsed kontaktpunktid võtavad kõik teadete vastuvõtmiseks vajalikud meetmed; kui vedajal või vahendajal ei ole võimalik selliseid teateid menetleda, annavad nad viivitamata teada muudest teate esitamise võimalustest.
7. Kui lõikes 4 osutatud teade esitatakse selles lõikes sätestatud tähtaja jooksul, osutavad vedajad ja asjakohasel juhul terminalide käitajad abi sellisel viisil, et isik saaks kasutada veoteenuseid, mille jaoks tal on pilet.
8. Kui seda teadet ei esitata enne nimetatud tähtaega või teadet ei esitata, teevad vedajad ja asjakohasel juhul terminali käitajad kõik mõistlikud jõupingutused, et anda puuetega või piiratud liikumisvõimega isikutele reisimist võimaldavat abi.

Artikkel 15

Ühtsed kontaktpunktid teabe ja abi koordineerimiseks

1. Liikmesriigid võivad iga mitmeliigilise reisi puhul nõuda, et artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide käitaja ja vedaja teeksid koostööd, et luua nende territooriumil puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele kooskõlas lõikega 2 ühtsed kontaktpunktid ja neid käitada.

- 1a. Juhul kui liikmesriigid kasutavad käesoleva artikli lõikes 1 ette nähtud võimalust, kehtestatakse ühtsete kontaktpunktide toimimise tingimused artikli 12 lõikes 1 osutatud ligipääsureeglites ning kõnealustel ühtsetel kontaktpunktidel on kohustus:
 - a) võtta terminalides vastu abitaotlusi;
 - b) edastada terminali käitajatele ja vedajatele individuaalsed abitaotlused.
2. [...]
3. Kui liikmesriigid kasutavad käesoleva artikli lõikes 1 ette nähtud võimalust, võivad nad terminali käitajal ja vedajal lubada otsustada, kas pakutakse füüsiliselt kohal viibivaid, digitaalseid või telefoni teel kättesaadavaid ühtseid kontaktpunkte, eeldusel et need kontaktpunktid on ligipääsetavad ja võimaldavad reisijatel nendega vajaduse korral ühendust saada.

Artikkel 16

Liikumisvahenditega, abiseadmetega ja tunnustatud abikoortega seotud hüvitis

1. Kui terminali käitaja, kes aitab puudega isikul või piiratud liikumisvõimega isikul mitmeliigilise reisi ühtse pileti alusel minna ühelt veoteenuselt üle ühendavale veoteenusele ajavahemikul, mille jooksul terminali käitajal lasub kohustus aidata asjaomast isikut, põhjustab liikumisvahendi, sealhulgas ratastooli, või abiseadme kaotsimineku või kahjustumise või puudega isiku või piiratud liikumisvõimega isiku kasutatava abikoera kaotsimineku või vigastuse, vastutab ta sellise kaotsimineku, kahjustumise või vigastuse eest ning hüvitab selle viivitamata. Hüvitis hõlmab järgmist:
 - a) kaotsiläinud või kahjustatud liikumisvahendi või abiseadme asendamise või parandamise kulud;

- b) kaotsiläinud või vigastatud tunnustatud abikoera asendamise või tema vigastuse ravimise kulud;
- c) liikumisvahendite, abiseadmete või tunnustatud abikoerte ajutise asendamise mõistlikud kulud, kui sellist asendamist ei paku vedaja või terminali käitaja kooskõlas lõikega 2.

Ei kohaldata määruse 1107/2006 artiklit 12, määruse (EL) nr 1177/2010 artiklit 15, määruse (EL) 181/2011 artiklit 17 ja määruse (EL) 2021/782 artiklit 25.

- 1a. Kui puudega isikut või piiratud liikumisvõimega isikut ühelt veoteenuselt ühendavale veoteenusele üle minna aitav vedaja põhjustab mitmeliigilise reisi ühtse pileti kontekstis ajavahemikul, mil vedajal lasub kohustus asjaomast isikut aidata, liikumisvahendi, kaasa arvatud ratastooli või abiseadme kaotsimineku või kahjustumise, või selle isiku poolt kasutatava tunnustatud abikoera kaotsimineku või vigastuse, määratakse vedaja vastutus kindlaks vastavalt asjaomast kaotsiminekut, kahjustumist või vigastust käsitlevatele normidele, mis on sätestatud reisijate õiguseid käsitlevates valdkondlikes liidu õigusaktides seoses asjaomaste transpordiliikidega või asjakohasel juhul määruses (EL) nr 2027/97 ja määruses (EL) nr 392/2009. Neid sätteid kohaldatakse sellises olukorras *mutatis mutandis*.
- 2. Lõike 1 ja 1a kohaldamisel teevad nendes lõigetes osutatud vedajad ja terminali käitajad kiiresti kõik mõistlikud jõupingutused, et vajalikud liikumisvahendid või abiseadmed viivitamata ajutiselt asendada. Puudega või piiratud liikumisvõimega isikutel lubatakse kasutada sellist ajutist asendusvahendit või -seadet seni, kuni on makstud lõikes 1 osutatud hüvitis, või kui see on asjakohane, reisijate õigusi käsitlevates liidu õigusaktides ja määrustes (EÜ) nr 2027/97 ja (EÜ) nr 392/2009 ette nähtud hüvitis.

3. Lõiked 1 ja 1a ei mõjuta ei vedaja ega terminali käitaja õigust taotleda heastamist kolmandalt isikult, kes osales sündmuses, mis põhjustas nimetatud sätete kohase hüvitise õiguse tekkimise, kooskõlas kohaldatava õigusega.

V PEATÜKK

KAEBUSED

Artikkel 17

[...]

Artikkel 18

Kaebused vedajatele, vahendajatele ja terminali käitajatele

1. Kõik mitmeliigilise reisi ühtset piletit või mitmeliigilise reisi kombineeritud piletit pakkuvad vedajad, kõik mitmeliigilise reisi kombineeritud piletit pakkuvad vahendajad ja kõik artikli 2 lõikes 1b osutatud terminalide terminali käitajad kehtestavad kaebuste menetlemise süsteemi seoses käesoleva määrusega hõlmatud õiguste ja kohustustega oma konkreetses vastutusalas. Nad teevad reisijatele üldteatavaks oma kontaktandmed ja töökeeled või -keeled, muu hulgas ligipääsetaval kujul.
2. Kaebuste menetlemise süsteemi üksikasjad tehakse kättesaadavaks üldsusele, sealhulgas puudega isikutele ja piiratud liikumisvõimega isikutele. Selline teave on kättesaadav selle liikmesriigi ametlikus keeles või ametlikes keeltes, kus vedaja, vahendaja või terminali käitaja tegutseb.
3. Kui reisija esitab lõikes 1 osutatud mehhanismi kasutades kaebuse, tuleb see kaebus esitada kolme kuu jooksul kaebuse aluseks oleva sündmuse toimumise kuupäevast. Adressaat peab ühe kuu jooksul pärast kaebuse saamist andma kas põhjendatud vastuse või, põhjendatud juhtudel, teatama reisijale, et ta saab vastuse kuni kolme kuu jooksul pärast kaebuse kättesaamist.

VI PEATÜKK

TÄITMISE TAGAMINE

Artikkel 19

[...]

Artikkel 20

Riiklikud täitevasutused

1. Iga liikmesriik määrab asutuse või asutused, kes vastutavad käesoleva määruse täitmise eest. Selleks võivad liikmesriigid määrata asutuse, kes juba vastutab reisijate õigusi käsitlevate liidu õigusaktide täitmise tagamise eest. Iga asutus võtab vajalikud meetmed reisijate õiguste järgimise tagamiseks.
2. Liikmesriigid teavitavad komisjoni käesolevas artiklis sätestatud korras määratud asutusest või asutustest ning selle või nende vastutusalast. Komisjon ja määratud asutused avaldavad selle teabe oma veebisaidil.
3. Käesoleva artikli kohaselt määratud asutus või asutused avaldavad hiljemalt 1. juunil ... [neli aastat pärast käesoleva määruse jõustumise algust] ja seejärel iga kahe aasta järel oma veebisaidil oma kahe eelmise kalendriaasta tegevust käsitleva aruande, mis sisaldab eelkõige käesoleva määruse jõustamiseks võetud meetmete kirjeldust ning statistikat kaebuste ja kohaldatud karistuste kohta. Selleks võivad nad kasutada käesoleva artikli lõikes 4 osutatud tegevusaruande näidist.
4. Komisjon võtab ... [XX kuud pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva] vastu rakendusakti, millega kehtestatakse tegevusaruande näidis, et tagada käesoleva artikli lõike 3 ühetaoline rakendamine ja liikmesriikide esitatavate statistiliste andmete ühtlustamine. Nimetatud rakendusakt võetakse vastu kooskõlas artikli 26 lõikes 2 osutatud kontrollimenetlusega.

Kaebuste menetlemine riiklikes täitevasutustes ja muudes asutustes

1. Liikmesriigid määravad käesoleva artikli kohaste kaebuste menetlemise eest vastutavaks asutuseks riikliku täitevasutuse või mis tahes muu asutuse.
2. Kui käesoleva artikli lõike 1 ja artikli 20 lõike 1 kohaselt määratakse eri asutused, tagavad need asutused nendevahelise teabevahetuse, et aidata riiklikul täitevasutusel täita järelevalve ja täitmise tagamise ülesandeid ning et lõike 1 alusel kaebusi menetlema määratud üksus saaks koguda eraldi kõigi kaebuste uurimiseks vajalikku teavet.
3. Ilma et see piiraks tarbijate võimalust kasutada alternatiivseid õiguskaitsevahendeid vastavalt Euroopa Parlamendi ja nõukogu direktiivile 2013/11/EL³¹, võivad reisijad pärast seda, kui nad on käesoleva määruse artikli 18 kohaselt esitanud vedajale, vahendajale või terminali käitajale kaebuse ning see on jäetud rahuldamata, esitada kaebuse käesoleva artikli lõike 1 kohaselt määratud asutusele.

See kaebus tuleb esitada kolme kuu jooksul alates sellest, kui reisijat teavitati vedaja, vahendaja või terminali käitaja otsusest, millega jäeti täielikult või osaliselt rahuldamata artikli 18 kohaselt esitatud kaebus.

Kui artikli 18 lõikes 3 sätestatud tähtaja jooksul ei ole vastavat teadet saadud, on reisijal õigus esitada käesoleva artikli alusel kaebus kolme kuu jooksul alates nimetatud tähtaja lõppkuupäevast.
- 3a. Vajaduse korral teavitab asutus, millele reisija esitab käesoleva artikli lõike 3 kohaselt kaebuse, kaebuse esitajat tema õigusest pöörduda kohtuvälise lahendamise üksuste poole, et taotleda individuaalset heastamist.

³¹ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 21. mai 2013. aasta direktiiv 2013/11/EL tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise kohta, millega muudetakse määrust (EÜ) nr 2006/2004 ja direktiivi 2009/22/EÜ (tarbijavaidluste kohtuvälise lahendamise direktiiv) (ELT L 165, 18.6.2013, lk 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Selle kohustuse võib täita, suunates reisija interaktiivse vahendi juurde [teatatud vaidluste kohtuvälise lahendamise üksuste loetelu], mida haldab komisjon vastavalt direktiivi 2013/11/EL⁺ artiklile [20], või kui see on asjakohane, määratud kohtuvälise vaidluste lahendamise kontaktpunktide juurde, millest on komisjoni teavitatud nimetatud direktiivi artikli [24] kohaselt.

- 3b. Käesoleva artikli lõike 1 alusel määratud asutus esitab kaebuse kättesaamise kinnituse kahe nädala jooksul kaebuse saamisest. See asutus teeb kaebuse kohta otsuse ja teavitab asjaomast reisijat oma otsusest kolme kuu jooksul kaebuse saamise kuupäevast. Keerukate juhtumite puhul võib see asutus pikendada nimetatud tähtaega kuue kuuni, mida arvestatakse kaebuse saamise kuupäevast. Sellisel juhul teavitab asutus reisijat pikendamise põhjustest. Kui nimetatud asutus on ka vaidluste kohtuvälise lahendamise üksus direktiivi 2013/11/EL tähenduses, siis kohaldatakse selles direktiivis sätestatud tähtaegu.
4. Mõjutamata direktiivi 2013/11/EL kohaldamist, menetleb reisijate kaebusi vedaja või vahendaja kohta selle liikmesriigi poolt lõike 1 kohaselt määratud asutus, kus on vedaja või vahendaja tegutsemiskoht. Kui selle vedaja või vahendaja tegevuskoht on väljaspool liitu, menetleb kaebust selle liikmesriigi poolt lõike 1 kohaselt määratud asutus, kus mitmeliigiline reis lõpeb, või kui reis lõpeb kolmandas riigis, siis kus reis algab.
5. [...]
6. [...]
7. Kui kaebus on seotud artikli 2 lõikes 1b osutatud terminali terminali käitajaga, menetleb seda selle liikmesriigi poolt lõike 1 kohaselt määratud asutus, kelle territooriumil terminal asub.

⁺ Muudetav direktiiv 2013/11/EL (vt dok 13925/24, institutsioonidevaheline dokument 2023/0376(COD)). Viited artiklitele, mida tuleb muutmisdirektiivi vastuvõtmise korral kontrollida.

8. Reisijal ei takistata esitada kaebust vahendaja kohta põhjusel, et ta on juba esitanud kaebuse vedaja kohta, ega kaebust vedaja kohta põhjusel, et ta on juba esitanud kaebuse vahendaja kohta käesoleva artikli kohaselt.

Artikkel 21a

Kolmanda riigi vahendaja seaduslik esindaja

1. Vahendajad, kellel ei ole liidus tegevuskohta, kuid kes pakuvad liidus teenuseid, määravad kirjalikult mõne juriidilise või füüsilise isiku tegutsema nende seadusliku esindajana ühes sellises liikmesriigis, kus nad oma teenuseid pakuvad. Euroopa Parlamendi ja nõukogu määrusega (EL) 2022/2065³² hõlmatud vahendajate puhul võib tolle määruse kohaselt määratud esindaja tegutseda ka seadusliku esindajana vastavalt käesolevale määrusele.
2. Need vahendajad volitavad oma seaduslikke esindajaid olema lisaks sellistele vahendajatele või nende asemel artikli 20 lõike 1 ja artikli 21 lõike 1 kohaselt määratud asutuste kontaktisikuks kõigil juhtudel, mil see on vajalik käesoleva määrusega seoses tehtud otsuste vastuvõtmiseks, täitmiseks ja täitmise tagamiseks. Vahendajad annavad oma seaduslikele esindajatele vajalikud volitused ja piisavad vahendid, et tagada nende tõhus ja õigeaegne koostöö nimetatud asutustega ning täita sellised otsused.
3. Käesolevast määrusest tulenevate kohustuste täitmata jätmise korral on võimalik määratud esindaja vastutusele võtta, ilma et see piiraks vastutust või kohtumenetlusi, mis võidakse algatada vahendaja suhtes.

³² Euroopa Parlamendi ja nõukogu 19. oktoobri 2022. aasta määrus (EL) 2022/2065, mis käsitleb digiteenuste ühtset turgu ja millega muudetakse direktiivi 2000/31/EÜ (digiteenuste määrus) (ELT L 277, 27.10.2022, lk 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Vahendajad esitavad oma seadusliku esindaja nime, postiaadressi, e-posti aadressi ja telefoninumbri asutusele, mille on artikli 20 lõike 1 ja artikli 21 lõike 1 kohaselt määranud liikmesriik, kus on asjaomase seadusliku esindaja elu- või tegevuskoht. Nad tagavad, et kõnealune teave on avalikult kättesaadav ja kergesti ligipääsetav, täpne ja ajakohane.
5. Lõike 1 kohase liidus asuva seadusliku esindaja määramine ei tähenda liidus tegevuskoha registreerimist.

Artikkel 22

[...]

Artikkel 23

Teabe jagamine riiklike täitevasutustega

Riiklikud täitevasutused võivad vedajatelt, vahendajatelt ja terminali käitajatelt nõuda selliste dokumentide ja teabe esitamist, mis on nende ülesannete täitmise seisukohast asjakohased. Sellised dokumendid ja teave esitatakse ühe kuu jooksul alates vastava nõude saamisest, kui ei ole sätestatud teisiti.

Artikkel 24

[...]

VII PEATÜKK

LÕPPSÄTTED

Artikkel 25

Karistused

Liikmesriigid kehtestavad käesoleva määruse rikkumise korral kohaldatavad karistusnormid ja võtavad kõik vajalikud meetmed, et tagada nende rakendamine. Kehtestatud karistused peavad olema mõjusad, proportsionaalsed ja hoiatavad. Liikmesriigid teatavad komisjonile nimetatud karistusnormidest ja meetmetest, samuti teatavad nad komisjonile viivitamata kõigist nende edaspidistest muudatustest.

Artikkel 26

Komiteemenetlus

1. Komisjoni abistab komitee. Nimetatud komitee on komitee Euroopa Parlamendi ja nõukogu määruse (EL) nr 182/2011³³ tähenduses.
2. Käesolevale lõikele viitamisel kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artiklit 5. Kui komitee arvamust ei esita, ei võta komisjon rakendusakti eelnõu vastu ja kohaldatakse määruse (EL) nr 182/2011 artikli 5 lõike 4 kolmandat lõiku.

³³ Euroopa Parlamendi ja nõukogu 16. veebruari 2011. aasta määrus (EL) nr 182/2011, millega kehtestatakse eeskirjad ja üldpõhimõtted, mis käsitlevad liikmesriikide läbiviidava kontrolli mehhanisme, mida kohaldatakse komisjoni rakendamisevolituste teostamise suhtes (ELT L 55, 28.2.2011, lk 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artikkel 27

Aruandlus

Hiljemalt ... [seitse aastat pärast käesoleva määruse jõustumist] esitab komisjon Euroopa Parlamendile ja nõukogule aruande käesoleva määruse rakendamise ja selle tulemuste kohta.

Aruanne põhineb käesoleva määruse kohaselt esitatud teabel.

Artikkel 28

Jõustumine ja kohaldamine

Käesolev määrus jõustub kahekümnendal päeval pärast selle avaldamist *Euroopa Liidu Teatajas*.

Käesolevat määrust kohaldatakse alates ... [2 aastat pärast käesoleva määruse jõustumise kuupäeva].

Käesolev määrus on tervikuna siduv ja vahetult kohaldatav kõikides liikmesriikides.

Brüssel,

Euroopa Parlamendi nimel
president

Nõukogu nimel
eesistuja

[...]

II LISA

TEENUSE KVALITEEDI MIINIMUMNORMID

Teave kohaldatavate ohutussätete ja piirangute kohta

Teave IV peatüki kohaste õiguste kohta (läbipaistval, ligipääsetaval, mittediskrimineerival, tõhusal ja proportsionaalsel viisil):

- nõuded seoses saatvate tunnustatud abikoertega (vedaja puhul)
- tingimused, mille alusel on nõutav saatja
- kasutatava transpordivahendi ligipääsetavus;
- terminali ligipääsetavus (terminali käitaja korral)
- üldjuhised selle kohta, milline on terminali eri punktidesse saabumise minimaalne nõutav aeg, ning üldjuhised selle kohta, milline on minimaalne ühest terminalist teise jõudmise aeg
- liikumisvahendi transport
- kaebuste ja hüvitiste menetlemine kahjustatud seadme korral
- töötajate koolitamine puudega reisija õiguste kohta ning abi andmise kord.