

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

16127/24

**Međuinstitucijski predmet:
2023/0436(COD)**

**TRANS 510
CODEC 2207**

NAPOMENA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Vijeće
Br. preth. dok.:	15766/24 + COR1
Br. dok. Kom.:	16307/23 + ADD1
Predmet:	Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja – opći pristup

I. UVOD

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

2. Prijedlogom o multimodalnim putovanjima nastoji se uspostaviti pravni okvir za utvrđivanje odgovarajućih obveza i odgovornosti različitih pružatelja usluga putovanja uključenih u multimodalno putovanje. Nacrtom uredbe predviđeni su:
 - nediskriminacija putnika u pogledu uvjeta prijevoza i izdavanja karata,
 - obveza pružanja minimalnih i točnih informacija putnicima u pristupačnom obliku i pravodobno,
 - zaštita prava putnika u slučaju poremećaja, osobito u kontekstu propuštene veze između različitih načina prijevoza tijekom multimodalnog putovanja, i
 - nediskriminacija osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pomoć tim osobama.
3. Ovim se Prijedlogom nastoje dopuniti postojeća pravila sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika¹ tako što će se putnicima osigurati da imaju sličnu razinu zaštite kad mijenjaju različite vrste prijevoza za vrijeme putovanja.
4. Nacrt uredbe temelji se na članku 91. stavku 1. i članku 100. stavku 2. Ugovora o funkcioniranju Europske unije.

¹ Za potrebe ove Uredbe sektorsko zakonodavstvo Unije o pravima putnika znači, prema potrebi: Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); i Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. RAD U DRUGIM INSTITUCIJAMA

5. U Europskom parlamentu glavnu odgovornost ima Odbor za promet i turizam (TRAN). Jens GIESEKE (EPP, DE) imenovan je izvjestiteljem. Prijedlog čeka odluku Odbora.
6. Europski gospodarski i socijalni odbor dao je mišljenje 30. ožujka 2024.² Europski odbor regija odlučio je da neće dostaviti mišljenje o prijedlogu.

III. RAD U VIJEĆU I NJEGOVIH PRIPREMNIH TIJELIMA

7. Ta dva prijedloga, o multimodalnim putovanjima i o izvršenju predstavljeni su 12. siječnja 2024. na sastanku Radne skupine za promet – intermodalna pitanja i mreže. O prijedlogu za multimodalna putovanja opširno se raspravljalo tijekom belgijskog predsjedanja, koje je razmatranje završilo izvješćem o napretku³ predstavljenom na sastanku Vijeća 12. lipnja 2024. Mađarsko predsjedništvo nastavilo je raspravu, a posljednji sastanak Radne skupine održan je 12. studenoga 2024.
8. Delegacije su se složile da se prava putnika, posebno onih najranjivijih, moraju zaštititi i u kontekstu multimodalnih putovanja te da bi trebalo izbjeći potencijalnu birokraciju i administrativno opterećenje za takvo tržište u nastajanju. Istaknuli su izazove u stvaranju jedinstvenog i dosljednog okvira za multimodalna putovanja u kojem različiti propisi o načinima prijevoza putnicima pružaju različite razine prava. Naglasili su i da je važno osigurati da su nove odredbe provedive, izvedive i sadrže mjere zaštite od prijevara.

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

³ Dokument 10924/24 + COR1.

9. Na temelju komentara delegacija područje primjene Uredbe redefinirano je kako bi se poboljšala jasnoća teksta te kako bi prijevoznici i posrednici mogli bolje utvrditi svoje obveze, a putnici prepoznati svoja prava:
- a) u konačnom kompromisnom tekstu područje primjene obuhvaća samo jedinstvene multimodalne karte i kombinirane multimodalne karte. **Odvojene multimodalne karte isključene su** iz područja primjene jer u slučaju odvojene kupnje karata prijevoznici ne mogu znati da imaju obveze;
 - b) u kompromisnom tekstu jasno se utvrđuju uvjeti koje putovanje mora ispuniti kako bi bilo obuhvaćeno područjem primjene, posebno u kontekstu **nacionalnih izuzeća** primjenjivih na sektorsko zakonodavstvo Unije o pravima putnika;
 - c) budući da bi regulatorne praznine trebalo ukloniti, nadovezujući se na postojeće strukture i odgovornosti, u kompromisnom tekstu obveze upravitelja **multimodalnih putničkih čvorišta** prenose se na upravitelje glavnih terminala. U kompromisnom tekstu uvodi se prag za dotične terminale i obveza za upravitelje terminala da međusobno surađuju;
 - d) kako bi se izbjegla prekomjerna složenost paralelne primjene odredaba na temelju ove Uredbe i **Direktive o putovanjima u paket aranžmanima**⁴, predsjedništvo predlaže da se multimodalne karte koje čine dio paket aranžmana isključe iz područja primjene ove Uredbe.
10. Osim izmjena područja primjene Uredbe predloženo je i nekoliko drugih izmjena prijedloga Komisije čiji je cilj, s jedne strane, pojasniti odredbe i, s druge strane, smanjiti administrativno opterećenje. Redoslijed određenih (dijelova) članaka izmijenjen je kako bi se poboljšala čitljivost teksta. Predsjedništvo je također nastojalo održati usklađenost između tog prijedloga i prijedloga o izvršenju prava putnika u Uniji.

⁴ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Valja naglasiti sljedeće izmjene izvornog prijedloga Komisije:

- a) s obzirom na to da se prijedlogom uvode znatne obveze za prijevoznike uključene u multimodalna putovanja na temelju **jedinstvene multimodalne karte**, pojašnjen je pojam jedinstvene multimodalne karte kao bi se utvrdilo da bi prijevoznici koji pružaju uzastopne usluge prijevoza koje čine multimodalno putovanje trebali među sobom sklopiti sporazum o ponudi tih usluga prijevoza kao dijela takvog multimodalnog putovanja;
- b) pojašnjen je **odnos s drugim pravnim aktima Unije**, među ostalim sa sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika;
- c) pojašnjena je i **obrada osobnih podataka** kako bi se ispunili pravni zahtjevi;
- d) pojašnjen je **povrat pune cijene karte** rezervirane putem posrednika kako bi se bolje odrazila sudska praksa, posebno u pogledu naknada za posredovanje;
- e) u slučaju **zajedničkog obrasca zahtjeva za povrat troškova i naknadu**, u kompromisnom tekstu predlaže se da se pojasni i pojednostavni postupak za podnošenje zahtjeva za povrat troškova i naknadu. Pravila o jeziku za podnošenje zahtjeva pojednostavnjena su kako bi se, s jedne strane, smanjilo administrativno opterećenje prijevoznika i posrednika i s druge strane putnicima olakšao postupak;
- f) kako bi se zaštitila visoka **kvaliteta usluga za osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću**, uvedena je obveza za prijevoznike i upravitelje terminala da uspostave standarde kvalitete u pogledu zahtjeva u vezi s informacijama i pristupom te da prate njihovu uspješnost;
- g) pojašnjena je **odgovornost upravitelja terminala i prijevoznika koji pomažu osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću** kako bi, s jedne strane, bila usklađena s pravom Unije i s druge strane s međunarodnim konvencijama kojih je Unija stranka;

- h) kad je riječ o **općim standardima kvalitete usluge**, nekoliko delegacija najprije bi željelo ocijeniti provedbu postojećih zahtjeva iz Uredbe (EU) 2021/782, a zatim ih proširiti na druge sektore;
 - i) delegacije su se složile s važnošću osiguravanja učinkovite provedbe prava putnika u Uniji. Kako bi se izbjeglo prekomjerno administrativno opterećenje za nacionalna provedbena tijela i očuvala njihova neovisnost, izbrisane su odredbe o **pristupu praćenju usklađenosti koji se temelji na riziku** i o **suradnji između država članica i Komisije**;
 - j) kako bi se nacionalnim provedbenim tijelima olakšalo praćenje usklađenosti posrednika s obvezama na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004, **posrednici iz trećih zemalja** imat će obvezu imenovati pravnog zastupnika.
12. Na posljednjem sastanku Radne skupine delegacije su pozdravile ostvareni napredak i velika je većina smatrala da je moguće pripremiti opći pristup u prosincu.
13. Odbor stalnih predstavnika potvrdio je kompromisni tekst 27. studenoga 2024. u okviru priprema za sastanak Vijeća. Kompromisni tekst predstavljen u Prilogu ovoj napomeni odražava dodatnu izmjenu uvedenu na sastanku Odbora stalnih predstavnika u pogledu upućivanja na usluge povremenog prijevoza autobusom u članku 2. stavku 1. točki (b). Općenito, tekst je poduprla velika većina delegacija.

IV. ZAKLJUČAK

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

2023/0436 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora⁵,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

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

1. Zaštita prava putnika koji putuju zrakom, morem, unutarnjim plovnim putovima, autobusom i željeznicom u slučajevima kad im planove za putovanje poremete duga kašnjenja i otkazivanja znatno je poboljšana sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika, posebno uredbama (EZ) br. 261/2004⁶, (EZ) br. 1107/2006⁷, (EU) br. 1177/2010⁸, (EU) br. 181/2011⁹ i (EU) 2021/782¹⁰ Europskog parlamenta i Vijeća.
2. Međutim, provedbom prava utvrđenih i zaštićenih tim uredbama otkriveni su nedostaci za putnike koji putuju ili namjeravaju putovati kombinirajući različite vrste prijevoza, što sprečava ostvarivanje punog potencijala prava putnika.
3. U okviru zajedničke prometne politike važno je zaštititi prava putnika koji mijenjaju vrste prijevoza kako bi se potaknuo razvoj multimodalnog putovanja i poboljšao izbor mogućnosti putovanja za putnike.

⁶ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁷ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁸ Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenoga 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁹ Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹⁰ Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

4. Stoga bi Unijine standarde zaštite utvrđene uredbama (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 za putovanje jednom vrstom prijevoza trebalo proširiti kako bi se obuhvatila prava putnika koji mijenjaju vrstu prijevoza i kako bi se osiguralo da poduzeća uključena u multimodalno putovanje posluju prema usklađenim pravilima.
5. Trebalo bi osigurati pravnu zaštitu putnika na multimodalnim putovanjima kada ne postoji posebno sektorsko zakonodavstvo Unije.
6. Prava putnika na multimodalnim putovanjima utvrđena u ovoj Uredbi trebala bi nadopuniti zaštitu koju ti putnici već imaju na temelju postojećeg zakonodavstva Unije o pravima putnika. Stoga se ovom Uredbom ne bi trebala dovoditi u pitanje prava i obveze na temelju tog zakonodavstva.
- (6a) Karte za potrebe multimodalnog putovanja trebale bi biti obuhvaćene definicijom „jedinstvene multimodalne karte” ako su prijevoznici koji nude takve karte među sobom sklopili sporazum o ponudi uzastopnih usluga prijevoza kao dijela takvog putovanja, čak i ako svaki prijevoznik povrh takvog sporazuma ima dodatne zasebne uvjete prijevoza.
7. Ova Uredba ne bi se trebala primjenjivati na jedinstvene multimodalne karte ako su dio paket aranžmana i ako pravo na naknadu troškova proizlazi iz Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća¹¹. S obzirom na zaštitu putnika predviđenu tom direktivom, ova Uredba ne bi se trebala primjenjivati ni na kombinirane multimodalne karte kad ih organizator kombinira u okviru paket aranžmana.

¹¹ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

8. Države članice trebale bi osigurati da je diskriminacija na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika u Uniji zabranjena kad prijevoznici ili posrednici općoj javnosti nude ugovorne uvjete i tarife za multimodalna putovanja. Socijalne tarife ne bi trebale biti zabranjene, pod uvjetom da su takve mjere razmjerne i neovisne o državljanstvu dotičnog putnika. S obzirom na razvoj internetskih platformi za prodaju putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi posvetiti posebnu pažnju tome da prilikom procesa pristupanja internetskim platformama ili kupnje karata ne dolazi do diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika u Uniji. Nadalje, neovisno o načinu kupnje određene vrste karte, razina zaštite putnika trebala bi biti jednaka.
9. Države članice trebale bi osigurati da prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu za multimodalna putovanja obavijeste putnika o vrsti karte ili karata povezanih s tim putovanjem i pravima koja mu pripadaju, posebno kad je riječ o propuštenim vezama. Posebno bi prijevoznici i posrednici koji nude vrste karata ili karte za multimodalna putovanja koje nisu obuhvaćene općim područjem primjene ove Uredbe putnike trebali obavijestiti da te karte njihovim nositeljima ne jamče prava na temelju ove Uredbe, ne dovodeći u pitanje njihovo pravo da budu obaviješteni o općim uvjetima koji se primjenjuju na te karte te o pravima i obvezama primjenjivima na temelju relevantnog sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika.

10. Pristup putnim informacijama, među ostalim podacima u stvarnom vremenu, olakšava multimodalno putovanje i putnicima pruža veći broj opcija putovanja. U tom pogledu Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/1926¹² utvrđuje se dostupnost takvih putnih i prometnih informacija putem nacionalnih pristupnih točaka. Kako bi se izbjeglo nepotrebno opterećenje prijevoznika koji nude jedinstvene multimodalne karte, ti bi prijevoznici trebali moći poštovati odredbe ove Uredbe o pružanju putnih informacija drugim prijevoznicima i posrednicima koji prodaju njihove usluge dostavljanjem tih podataka takvim nacionalnim pristupnim točkama.
11. [...]
- (11a) Nekašnjenje usluga prijevoza važna je za neometano odvijanje multimodalnih putovanja, ali ne bi trebala imati prednost pred sigurnošću usluge prijevoza i drugih korisnika prometne infrastrukture. Osobito bi u slučaju prijevoza autobusom, u kojem se pri obavljanju usluga prijevoza ceste dijele s brojnim drugim sudionicima u cestovnom prometu i u kojem na usluge prijevoza utječu građevinske ili prometne mjere koje uvijek mogu dovesti do kašnjenja (na primjer zbog nesreća, prometnih gužvi, gradilišta, zatvaranja cesta i/ili obilazaka), posebnu pozornost trebalo posvetiti poštovanju propisa o cestovnom prometu te vremena vožnje i razdoblja odmora propisanih zakonom.
12. Putnici koji imaju jedinstvenu multimodalnu kartu i koji propuste vezu zbog kašnjenja ili otkazivanja prethodne usluge koja je uključena u tu kartu trebali bi ostvariti ili povrat troškova karata ili bi im trebalo osigurati preusmjeravanje pod zadovoljavajućim uvjetima te bi, dok čekaju vezu s kasnijim polaskom, trebali biti na odgovarajući način zbrinuti.

¹² Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 od 31. svibnja 2017. o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pružanja informacija o multimodalnim putovanjima na razini EU-a (SL L 272, 21.10.2017., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) U slučajevima kada je dodatan boravak potreban zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurno obavljanje usluge prijevoza ili zbog izvanrednih okolnosti koje se ne bi mogle izbjeći čak i da su poduzete sve razumne mjere, prijevozniku bi trebalo dopustiti da ograniči trajanje smještaja. Prijevoznici bi, u skladu s općeprihvaćenim načelima, trebali snositi teret dokazivanja da je zbog takvih vremenskih uvjeta ili izvanrednih okolnosti boravak potreban.
13. Ako se jedinstvena multimodalna karta rezervira putem posrednika, posrednik bi trebao putnika obavijestiti o postupku povrata troškova. U tu svrhu ugovorni prijevoznik trebao bi javno navesti surađuje li s posrednicima za potrebe obrade povrata troškova te o kojim se posrednicima radi ako je to slučaj; popis izostavljenih posrednika za koje je ugovorni prijevoznik odlučio da s njima ne želi surađivati također bi se trebao smatrati ispunjavanjem te obveze.
14. Točne informacije o usluzi multimodalnog prijevoza ključne su i kad putnici kupuju karte od posrednika. Ako posrednici ili prijevoznici prodaju zasebne karte za različite usluge prijevoza u obliku kombinirane multimodalne karte, trebali bi jasno informirati putnika da te karte ne pružaju jednaku razinu zaštite kao jedinstvene multimodalne karte te da prijevoznik ili prijevoznici koji pružaju uslugu nisu te karte izdali kao jedinstvene multimodalne karte. Ako posrednici ili prijevoznici koji su prodali kombiniranu multimodalnu kartu ne ispune taj zahtjev, njihova bi odgovornost trebala uključivati povrat pune cijene karte pod istim uvjetima koji bi se primjenjivali na jedinstvenu multimodalnu kartu.
- (14a) Postupci povrata troškova trebali bi biti nediskriminirajući i lako dostupni. Kako bi se putnicima olakšalo podnošenje zahtjeva za povrat troškova u skladu s ovom Uredbom, trebalo bi za takve zahtjeve utvrditi obrazac koji je valjan u cijeloj Uniji. Putnici bi trebali imati mogućnost podnošenja svojih zahtjeva s pomoću takvog obrasca. Iako je podnošenje zahtjeva za povrat troškova elektroničkim putem postalo raširena praksa, putnik bi trebao imati dovoljno opcija da zahtjeve podnese na način koji nije elektronički i da se na njegov upit učinkovito odgovori putem kanala koji nije elektronički, primjerice telefonom ili poštom.

15. S obzirom na Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom (UNCRPD), koja je za Uniju stupila na snagu 22. siječnja 2011. te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile mogućnosti multimodalnog putovanja usporedive s mogućnostima koje imaju drugi građani, trebalo bi utvrditi pravila o nediskriminaciji tih osoba i pomoći tim osobama tijekom multimodalnog putovanja. Posebnu pažnju trebalo bi ponajprije posvetiti pružanju informacija osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću u pogledu pristupačnosti usluga prijevoza, uvjeta pristupa vozilima i opremi u tim vozilima kad mijenjaju vrstu prijevoza. Ako se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću informacije pružaju u pristupačnim oblicima, trebale bi se pružati u skladu s primjenjivim zakonodavstvom kao što su zahtjevi za pristupačnost utvrđeni u Prilogu I. Direktivi (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća¹³. S obzirom na koristi u pogledu sigurnosti, praktičnosti i pristupačnosti, države članice trebale bi poticati upotrebu europskih lisnica za digitalni identitet za identifikaciju i autentifikaciju u situacijama multimodalnog prijevoza, posebno za pomoć ranjivim osobama ili osobama s invaliditetom.
- (15a) Kad je riječ o osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, posebnu pozornost trebalo bi posvetiti osiguravanju toga da te osobe mogu s jednog prijevoznog sredstva prijeći na drugo. Prijevoznici i, prema potrebi, upravitelji terminala trebali bi pružiti pomoć tako da osoba može stići do povezane usluge prijevoza za koju ima rezervaciju kao dio jedinstvene multimodalne karte. Naknadnu pomoć trebalo bi pružiti u skladu sa sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika.
- (15b) Pravila o pristupačnosti za prijevoz osoba s invaliditetom i prijevoz osoba sa smanjenom pokretljivošću trebalo bi utvrditi uz aktivno uključivanje organizacija koje zastupaju osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te, prema potrebi, predstavnika osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću. S tim bi se predstavnicima trebalo savjetovati o sadržaju takvih pravila o pristupačnosti i oni bi o tim pravilima trebali moći dati mišljenje.

¹³ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

16. Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšao pristup uslugama multimodalnog prijevoza putnika, države članice mogle bi od prijevoznika i upravitelja terminala zatražiti da uspostave jedinstvene kontaktne točke za koordinaciju pružanja informacija i pomoći.
17. [...]
- (17a) Upravitelji terminala i prijevoznici koji pomažu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pri prelasku s jedne usluge prijevoza na povezanu uslugu prijevoza trebali bi, u kontekstu jedinstvene multimodalne karte, biti odgovorni ako tijekom razdoblja u kojem su zaduženi za pomoć dotičnim osobama prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim invalidskih kolica, i pomagala, ili gubitak ili ozljedu priznatih pasa pomagača kojima se koriste osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. U pogledu prijevoznika trebalo bi, s obzirom na to da su uvjeti za takvu odgovornost za određene vrste prijevoza, osobito zračni i pomorski, uređeni međunarodnim konvencijama kojih je Unija stranka, posebno Konvencijom o ujednačavanju određenih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija), sklopljenom Odlukom Vijeća 2001/539/EZ¹⁴, i Atenskom konvencijom o prijevozu putnika i njihove prtljage morem iz 1974., kako je izmijenjena Protokolom iz 2002. kojem je Unija pristupila odlukama Vijeća 2012/22/EU¹⁵ i 2012/23/EU¹⁶, uputiti na sektorsko zakonodavstvo Unije primjenjivo na dotičnu vrstu prijevoza, kojim se utvrđuju posebna pravila i kojim se, ako je primjenjivo, te konvencije prenose u pravo Unije.
18. [...]

¹⁴ Odluka Vijeća 2001/539/EZ od 5. travnja 2001. o zaključku Europske zajednice o Konvenciji za izjednačavanje nekih pravila u međunarodnom zračnom prijevozu (Montrealska konvencija) (SL L 194, 18.7.2001., str. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹⁵ Odluka Vijeća 2012/22/EU od 12. prosinca 2011. o pristupanju Europske unije Protokolu iz 2002. uz Atensku konvenciju o prijevozu putnika i njihove prtljage morem iz 1974., izuzev njegovih članaka 10. i 11. (SL L 8, 12.1.2012., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹⁶ Odluka Vijeća 2012/23/EU od 12. prosinca 2011. o pristupanju Europske unije Protokolu iz 2002. Atenske konvencije iz 1974. o prijevozu putnika i njihove prtljage morem, u vezi s njegovim člancima 10. i 11. (SL L 8, 12.1.2012., str. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

19. Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika na podnošenje pritužbe nacionalnom tijelu ili na traženje pravne zaštite u skladu s nacionalnim pravom i međunarodnim konvencijama, ako je primjenjivo, uključujući traženje naknade štete. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje ni pravo prijevoznika, posrednika i upravitelja terminala da zatraže pravnu zaštitu jedni od drugih ili od trećih strana, posebno da pokrenu tužbe na temelju ugovorne ili izvanugovorne odgovornosti, u skladu s nacionalnim pravom.
20. Kako bi zadržale visoku razinu zaštite prava potrošača u multimodalnom prijevozu, države članice trebale bi imenovati nacionalna provedbena tijela radi pažljivog praćenja primjene ove Uredbe i radi njezine provedbe na nacionalnoj razini. Ta bi tijela trebala moći poduzimati niz provedbenih mjera. Putnici bi trebali moći podnijeti pritužbe o navodnim kršenjima ove Uredbe tim tijelima ili bilo kojem drugom tijelu koje je država članica imenovala u tu svrhu. Valja napomenuti da države članice mogu odabrati imenovati nacionalno provedbeno tijelo koje je imenovano i kao tijelo odgovorno za provedbu drugih pravila Unije o pravima putnika.

21. Primjena ove Uredbe podrazumijeva obradu osobnih podataka, uključujući podatke za kontakt putnika, posebno kako bi se putnicima pružile informacije, kako bi se odgovorilo na zahtjeve za pružanje pomoći, povrat troškova i preusmjeravanje te kako bi se rješavale pritužbe putnika. Obrada osobnih podataka na temelju ove Uredbe koju provode prijevoznici, posrednici i upravitelji terminala trebala bi se provoditi u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, posebno Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁷, za potrebe i trajanje kako su utvrđeni u ovoj Uredbi. Prijevoznicima, posrednicima i upraviteljima terminala trebalo bi na najviše 72 sata nakon završetka putovanja dopustiti čuvanje podataka za kontakt putnika prikupljenih u svrhu ispunjavanja njihove obveze u pogledu pružanja informacija o putovanjima putnikâ. Čuvanje takvih osobnih podataka u trajanju od 72 sata moglo bi biti potrebno posebno kako bi se tim prijevoznicima omogućilo da putnicima nakon završetka putovanja upute obavijest u slučaju da je tijekom putovanja došlo do incidenta poput otkazivanja, uskraćenog ukrcaja, propuštene veze ili kašnjenja. U slučaju poremećaja u putovanju ili otkazivanja putovanja ili pružanja informacija o pravima putnika u vezi s kombiniranom multimodalnom kartom, koji bi naknadno mogli dovesti do zahtjeva za povrat troškova i pritužbi, moglo bi biti potrebno dulje razdoblje čuvanja kako bi se prijevoznicima, posrednicima i upraviteljima terminala omogućilo da ispune obveze iz ove Uredbe u pogledu pružanja pomoći, povrata troškova i preusmjeravanja te rješavanja pritužbi. Svaka obrada osobnih podataka trebala bi se provoditi u skladu s člankom 5. stavkom 1. i člankom 6. stavkom 1. Uredbe (EU) 2016/679.

¹⁷ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Svaka obrada osobnih podataka putnika, uključujući čuvanje takvih podataka od strane prijevoznika, posrednika i upravitelja terminala, u svrhe koje nisu svrhe u koje su osobni podaci na temelju ove Uredbe prvotno prikupljeni, trebala bi se provoditi u skladu s člankom 6. stavkom 4. Uredbe (EU) 2016/679. Prijevoznici, posrednici i upravitelji terminala mogu upotrebljavati osobne podatke putnika ili čuvati takve podatke dulje od razdoblja čuvanja predviđenog ovom Uredbom i u druge svrhe ako se takva obrada temelji na drugim odredbama prava Unije ili nacionalnog prava. One se mogu odnositi na obradu u svrhu rješavanja sporova, uključujući sudske postupke, u vezi s provedbom ove Uredbe. Nadalje, ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje obrada osobnih podataka na temelju prava Unije ili nacionalnog prava koja predstavlja nužnu i razmjernu mjeru u demokratskom društvu za zaštitu ciljeva iz članka 23. stavka 1. Uredbe (EU) 2016/679. Konkretno, njome se ne dovodi u pitanje obrada osobnih podataka na temelju Direktive (EU) 2016/681 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁸ i Uredbe (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća¹⁹ ili nacionalnog prava u skladu s člankom 6. stavkom 4. Uredbe (EU) 2016/679 ili primjenjivog prava Unije o sigurnosti i zaštiti zračnog prometa. Valja istaknuti i da se obvezama pružanja informacija putnicima o njihovim pravima ne dovodi u pitanje obveza vođitelja obrade podataka da pruža informacije ispitaniku u skladu s člancima 12., 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.

22. [...]

¹⁸ Direktiva (EU) 2016/681 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o uporabi podataka iz evidencije podataka o putnicima (PNR) u svrhu sprečavanja, otkrivanja, istrage i kaznenog progona kaznenih djela terorizma i teških kaznenih djela (SL L 119, 4.5.2016., str. 132., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁹ Uredba (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koja sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ (SL L 344, 27.12.2005., str. 15., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

23. Države članice trebale bi utvrditi sankcije koje se primjenjuju na kršenje ove Uredbe i osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije bi trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
24. S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe, odnosno razvoj tržišta Unije za multimodalni prijevoz putnika i uspostavljanje prava putnika u kontekstu multimodalnih putovanja, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se stoga oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
25. Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te ovlasti trebalo bi izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća.²⁰ Postupak ispitivanja trebao bi se upotrijebiti za donošenje zajedničkih obrazaca zahtjeva za povrat troškova i naknadu te modela izvješća o radu.
26. Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje. Sudovi država članica moraju primjenjivati ovu Uredbu u skladu s tim pravima i načelima.

²⁰ Uredba (EZ) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

27. Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća²¹, koji je dostavio mišljenje 24. siječnja 2024.

DONIJELI SU OVU UREDBU:

²¹ Uredba (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2018. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka u institucijama, tijelima, uredima i agencijama Unije i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 45/2001 i Odluke br. 1247/2002/EZ (SL L 295, 21.11.2018., str. 39., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila primjenjiva na multimodalni prijevoz s obzirom na sljedeće:

- (a) nediskriminaciju putnika u pogledu uvjeta prijevoza i izdavanja karata;
- (b) informiranje putnika;
- (c) prava putnika u slučaju poremećaja, posebno u kontekstu propuštene veze između različitih vrsta prijevoza;
- (d) nediskriminaciju osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pomoć tim osobama;
- (e) [...]
- (f) rješavanje pritužbi;
- (g) opća pravila o izvršenju;
- (h) sankcije.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ne dovodeći u pitanje stavak 1.b ovog članka i članak 2.a stavak 4. ova se Uredba primjenjuje na multimodalna putovanja koja prijevoznici ili posrednici putnicima nude u obliku jedinstvenih multimodalnih karata ili kombiniranih multimodalnih karata ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:
 - (a) putovanje se sastoji od usluga prijevoza od kojih su sve obuhvaćene sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika iz drugog podstavka ovog stavka i od kojih nijedna nije obuhvaćena izuzećem koje su države članice odobrile na temelju članka 2. stavka 4. Uredbe (EU) br. 1177/2010 ili članka 2. stavka 2. Uredbe (EU) 2021/782. Ako su države članice iskoristile izuzeće na temelju članka 2. stavka 5. Uredbe (EU) 2021/782 za željezničke usluge, članak 6. ove Uredbe ne primjenjuje se na željezničku dionicu multimodalnog putovanja. Države članice mogu od primjene ove Uredbe izuzeti usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika te usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika čiji se znatan dio, uključujući barem jedno zaustavljanje na kolodvoru predviđeno voznim redom, odvija izvan Unije, u istoj mjeri u kojoj su te usluge izuzete od primjene Uredbe (EU) 2021/782;
 - (b) ako putovanje uključuje uslugu linijskog prijevoza autobusom u smislu članka 3. točaka (a) i (b) Uredbe (EU) br. 181/2011, predviđena udaljenost te usluge prijevoza iznosi 250 km ili više; i
 - (c) putovanje se sastoji od usluga prijevoza od kojih svaka ima poseban vozni red koji je putniku priopćen prije kupnje karte za multimodalno putovanje.

Za potrebe ove Uredbe sektorsko zakonodavstvo Unije o pravima putnika uključuje, prema potrebi, uredbe (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/2010, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782.

Uvjet iz točke (c) nije ispunjen ako se putnik koristi pokazom ili sezonskom kartom za jednu ili više usluga prijevoza koje su dio putovanja, osim ako je putnik izvršio rezervaciju u kojoj je izričito naveden poseban vozni red svih usluga prijevoza koje su dio tog multimodalnog putovanja. Ako jedna ili više usluga prijevoza koje su dio putovanja ne ispunjavaju uvjete iz prvog podstavka točaka (a), (b) i (c), ova Uredba primjenjuje se na dijelove tog putovanja koji se sastoje od najmanje dvije uzastopne usluge prijevoza koje se obavljaju različitim vrstama prijevoza, a koje ispunjavaju te uvjete.

1.a Odredbe ove Uredbe koje se odnose na terminale primjenjuju se na terminale smještene u gradskim čvorovima navedenima u Prilogu II. Uredbi (EU) 2024/1679²², koji ispunjavaju sve sljedeće uvjete:

- (a) terminal služi kao mjesto povezivanja usluga prijevoza koje se obavljaju s pomoću najmanje dvaju različitih vrsta prijevoza, a koje ispunjavaju uvjete utvrđene u stavku 1. točkama (a) i (b) ovog članka;
- (b) terminal ima upravitelja terminala; i
- (c) terminal na dnevnoj osnovi, tijekom kalendarske godine, prosječno bilježi najmanje 10 000.

Države članice mogu odlučiti da se odredbe ove Uredbe koje se odnose na terminale primjenjuju i na terminale s prosječno manje od 10 000 putnika na dnevnoj osnovi tijekom kalendarske godine.

²² Uredba (EU) 2024/1679 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. lipnja 2024. o smjernicama Unije za razvoj transeuropske prometne mreže, izmjeni Uredbe (EU) 2021/1153 i Uredbe (EU) br. 913/2010 te stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 1315/2013 (SL L, 2024/1679, 28.6.2024., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Države članice do... [dvije godine od datuma stupanja na snagu ove Uredbe] Komisiju obavješćuju o popisu terminala na svojem državnom području na koje se primjenjuje ova Uredba i prema potrebi Komisiji dostavljaju ažuriranja tog popisa. Na temelju informacija dobivenih od država članica Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje popis terminala na koje se primjenjuje ova Uredba.

2. Ova se Uredba primjenjuje na prijevoznike, posrednike i upravitelje terminala.

Članak 2.a

Poveznica s drugim pravnim aktima Unije

1. Ovom se Uredbom dopunjuje zaštita koju pruža sektorsko zakonodavstvo Unije o pravima putnika. Osim ako je ovom Uredbom drukčije predviđeno, ova se Uredba primjenjuje ne dovodeći u pitanje relevantne odredbe sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika.
2. Ova Uredba primjenjuje se ne dovodeći u pitanje zakonodavstvo Unije o zaštiti potrošača.

Za potrebe ove Uredbe zakonodavstvo Unije o zaštiti potrošača posebno uključuje Uredbu (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća²³ i direktive 2005/29/EZ²⁴, 2011/83/EU²⁵, 2013/11/EU²⁶ i (EU) 2020/1828²⁷ Europskog parlamenta i Vijeća te Direktivu Vijeća 93/13/EEZ²⁸.

3. Ova se Uredba ne primjenjuje na multimodalne karte ako su dio paket aranžmana u smislu Direktive (EU) 2015/2302.

-
- ²³ Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 345, 27.12.2017., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).
- ²⁴ Direktiva 2005/29/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).
- ²⁵ Direktiva 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 25. listopada 2011. o pravima potrošača, izmjeni Direktive Vijeća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 304, 22.11.2011., str. 64., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).
- ²⁶ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- ²⁷ Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4.12.2020., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).
- ²⁸ Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „multimodalno putovanje” znači putovanje putnika od polazišta do konačnog odredišta koje obuhvaća najmanje dvije usluge prijevoza i najmanje dvije različite vrste prijevoza;
2. „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba, osim posrednika, koja nudi usluge prijevoza općoj javnosti, odnosno:
 - (a) stvarni zračni prijevoznik kako je definiran u članku 2. točki (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004;
 - (b) željeznički prijevoznik kako je definiran u članku 3. točki 1. Uredbe (EU) 2021/782;
 - (c) prijevoznik, kako je definiran u članku 3. točki (d) Uredbe (EU) br. 1177/2010; i
 - (d) prijevoznik, kako je definiran u članku 3. točki (e) Uredbe (EU) br. 181/2011;
- 2.a „ugovorni prijevoznik” znači prijevoznik koji s putnikom sklopi ugovor o prijevozu u obliku jedinstvene multimodalne karte;
3. „posrednik” znači svaka fizička ili pravna osoba, osim prijevoznika, koja u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom ili profesionalnom djelatnošću djeluje u ime prijevoznika ili putnika radi sklapanja ugovorâ o prijevozu za multimodalna putovanja;
4. [...]
5. „karta” znači valjani dokaz, neovisno o njegovu obliku, o sklapanju ugovora o prijevozu;
- 5.a „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj putovanja koja ovlaštenom nositelju omogućuje multimodalno putovanje tijekom određenog razdoblja;

- 5.b „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;
- 5.c „puna cijena karte” znači konačna cijena koja se mora platiti na kraju postupka rezervacije, a koja uključuje cijene za usluge prijevoza i sve primjenjive poreze, pristojbe, nadoplate i naknade plaćene za sve fakultativne i nefakultativne usluge uključene u kartu, isključujući naknade za posredovanje, bez obzira na to jesu li ti dodatni troškovi i naknade plaćeni zajedno s cijenama za uslugu prijevoza ili odvojeno u kasnijoj fazi;
- 5.d „naknada za posredovanje” znači svaka razlika između iznosa koji je putnik platio i iznosa koji je prijevoznik primio za istu uslugu, a koju naplaćuje posrednik;
- 5.e „trajni medij” znači svaki instrument koji putniku omogućuje da pohrani podatke tako da budu dostupni za kasniju upotrebu, na razdoblje koje je prikladno za svrhu informacije i koje omogućuje nepromijenjeno prikazivanje pohranjenih podataka;
6. „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu između prijevoznika i putnika za pružanje jedne ili više usluga prijevoza;
7. „jedinstvena multimodalna karta” znači karta za multimodalno putovanje, kupljena putem jedinstvene komercijalne transakcije, koja predstavlja jedinstveni ugovor o prijevozu i sadržava uzastopne usluge prijevoza od kojih svaka ima poseban raspored i koje obavlja jedan prijevoznik ili više njih koji su među sobom sklopili sporazum o ponudi tih usluga prijevoza kao dijela takvog putovanja;
8. „kombinirana multimodalna karta” znači karta ili karte za multimodalno putovanje koje predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu i sadrže uzastopne usluge prijevoza, od kojih svaka ima poseban vozni red, koje prijevoznik ili posrednik kombinira na vlastitu inicijativu i kupljene su jedinstvenom komercijalnom transakcijom;
9. [...]

10. „usluga prijevoza” znači usluga prijevoza putnika koja se obavlja među terminalima ili stajalištima prema voznom redu, među ostalim i usluge prijevoza koje se nude za preusmjeravanje;
11. – 18. [...]
19. „terminal” znači zračna luka kako je definirana u članku 2. točki (j) Uredbe (EZ) br. 1107/2006, kolodvor kako je definiran u članku 3. točki 22. Uredbe (EU) 2021/782, lučki terminal kako je definiran u članku 3. točki (k) Uredbe (EU) br. 1177/2010 ili autobusni kolodvor kako je definiran u članku 3. točki (m) Uredbe (EU) br. 181/2011;
20. „upravitelj terminala” znači upravno tijelo zračne luke kako je definirano u članku 2. točki (f) Uredbe (EZ) br. 1107/2006, upravitelj kolodvora kako je definiran u članku 3. točki 3. Uredbe (EU) 2021/782, operator terminala kako je definiran u članku 3. točki (s) Uredbe (EU) br. 1177/2010 ili uprava autobusnog kolodvora kako je definirana u članku 3. točki (o) Uredbe (EU) br. 181/2011;
21. [...]
22. [...]
23. „propuštena veza za vrijeme multimodalnog putovanja” znači situacija u kojoj je putnik propustio jednu ili više usluga prijevoza za vrijeme multimodalnog putovanja zbog kašnjenja u polasku ili dolasku ili otkazivanja jedne ili više prethodnih usluga prijevoza, ili zbog polaska na usluzi prijevoza prije vremena polaska predviđenog voznim redom, ili zbog uskraćenog ukrcaja kako je definiran u članku 2. točki (j) Uredbe (EZ) br. 261/2004;
24. „osoba s invaliditetom” i „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači svaka osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je pokretljivost pri korištenju prijevozom smanjena zbog dobi;

- 24.a „pristupačan oblik” znači oblik koji osobi s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću omogućuje pristup svim relevantnim informacijama, među ostalim tako da se toj osobi omogući jednako jednostavan i ugodan pristup kao i osobi bez poteškoća ili invaliditeta, i koji ispunjava zahtjeve za pristupačnost definirane u skladu s primjenjivim zakonodavstvom kao što je Prilog I. Direktivi (EU) 2019/882;
- 24.b „priznati pas pomagač” znači pas koji je posebno osposobljen za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom i službeno je priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje;
25. [...]

Članak 3.a

Suradnja među upraviteljima terminala

Upravitelji terminala iz članka 2. stavka 1.b međusobno surađuju kako bi ispunili svoje obveze na temelju ove Uredbe i informirali putnike o uspostavljenim aranžmanima.

U tu svrhu države članice mogu od upravitelja terminala iz članka 2. stavka 1.b zahtijevati da donesu sporazum o suradnji kako bi odredili svoje operativne odgovornosti te razumnu i razmjernu raspodjelu njegovih financijskih posljedica ili, ako takav sporazum ne postoji, da utvrde pravila o suradnji koja se primjenjuju na dotične upravitelje terminala.

Članak 3.b

Obrada osobnih podataka

Prijevoznici, posrednici i upravitelji terminala iz članka 2. stavka 1.b smiju upotrebljavati osobne podatke obrađene na temelju ove Uredbe samo u mjeri u kojoj je to nužno za ispunjavanje svojih obveza iz ove Uredbe u pogledu prava putnika na informacije, pružanje pomoći, preusmjeravanje i povrat troškova te rješavanje pritužbi.

Kako bi ispunili svoje obveze u pogledu prava putnika na informacije, prijevoznici, posrednici i upravitelji terminala mogu takve podatke čuvati najdulje 72 sata nakon završetka multimodalnog putovanja.

Za potrebe ispunjavanja svojih obveza na temelju ove Uredbe u pogledu prava putnika na informacije u vezi s kombiniranom multimodalnom kartom na temelju članka 4.a stavka 2., pružanjem pomoći, preusmjeravanjem i povratom troškova, prijevoznici, posrednici i upravitelji terminala mogu čuvati osobne podatke putnika dulje od 72 sata nakon završetka multimodalnog putovanja u mjeri u kojoj je to strogo nužno za ispunjavanje tih obveza u skladu s postupcima utvrđenima u primjenjivom pravu Unije ili nacionalnom pravu.

POGLAVLJE II.

UGOVORI O PRIJEVOZU I INFORMACIJE

Članak 4.

Nediskriminirajući ugovorni uvjeti i nediskriminirajuće tarife

Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, prijevoznici ili posrednici moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i tarife za multimodalna putovanja bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika unutar Unije.

Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri ponudi karata za multimodalno putovanje i prije kupnje, prijevoznici i posrednici obavješćuju putnike o sljedećem:
 - (a) vrsti karte ili karata koje se nude, posebno o tome čine li karta ili karte jedinstvenu multimodalnu kartu ili kombiniranu multimodalnu kartu;
 - (b) općim uvjetima koji se primjenjuju na kartu;
 - (c) pravima i obvezama povezanim s vrstom karte za putnika, prijevoznika i posrednika na temelju ove Uredbe i relevantnog sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika, uključujući informacije o postupku povrata troškova; i
 - (d) u slučaju jedinstvene multimodalne karte, identifikaciji ugovornog prijevoznika i njegovim podacima za kontakt.

Kako bi ispunili zahtjev u pogledu informacija utvrđen u prvom podstavku točki (c), prijevoznik i posrednik mogu upotrijebiti sažetak odredaba ove Uredbe i relevantnog sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika koji je pripremila Komisija na svim službenim jezicima Unije i koji je dostupan javnosti.

2. Posrednik ili prijevoznik koji prodaje kombiniranu multimodalnu kartu putnika prije kupnje obavješćuje da se kombinirana multimodalna karta sastoji od zasebnih ugovora o prijevozu bez prava iz članaka 7., 8. i 9. na povrat troškova, preusmjeravanje ili pomoć u slučaju propuštene veze. Takve se informacije prilikom prodaje karte pružaju na jasan i pristupačan način na trajnom mediju.
- 2.a U slučaju prijenosa obveza ugovornog prijevoznika utvrđenih u člancima 7., 8. i 9. na drugog prijevoznika, posrednik koji prodaje jedinstvenu multimodalnu kartu ili ugovorni prijevoznik obavješćuju putnika o identifikaciji tog prijevoznika i njegovim podacima za kontakt. Takve se informacije priopćuju prije kupnje ili čim postanu dostupne.

3. Prijevoznici i posrednici koji nude jedinstvene ili kombinirane multimodalne karte također na jasan i pristupačan način obavješćuju putnike o podacima za kontakt jednog ili više tijela koje su države članice imenovale na temelju članka 20. stavka 1. i, prema potrebi, o njihovim odgovornostima.
4. Prijevoznici i posrednici pružaju informacije na temelju ovog članka na trajnom mediju, među ostalim u pristupačnim oblicima.
5. U slučaju otkazivanja, uskraćenog ukrcaja, propuštene veze ili kašnjenja u polasku ili dolasku, u okviru multimodalnih putovanja na temelju jedinstvene multimodalne karte ili kombinirane multimodalne karte, prijevoznici koji prodaju multimodalnu kartu i, u mjeri u kojoj je to moguće, posrednici navode gdje se mogu dobiti informacije iz stavka 1.

Članak 5.

Putne informacije za putnike

1. [...]
2. Prije kupnje prijevoznici i posrednici koji nude karte u ime jednog ili više prijevoznika za potrebe multimodalnog putovanja putniku dostavljaju sljedeće:
 - (a) opće smjernice o minimalnom vremenu između povezanih različitih vrsta usluga prijevoza koje se nude na multimodalnom putovanju;
 - (b) vozne redove i uvjete za najbrži put za multimodalno putovanje koje nudi prijevoznik ili posrednik, uključujući poseban vozni red za sve usluge prijevoza koje su dio multimodalnog putovanja;
 - (c) vozne redove i uvjete za sve dostupne cijene multimodalnog putovanja koje nudi prijevoznik ili posrednik, uključujući poseban vozni red za sve usluge prijevoza koje su dio multimodalnog putovanja, uz isticanje najnižih cijena.

- 2.a Posrednici prije kupnje obavješćuju putnike o primijenjenim naknadama za posredovanje i o iznosu tih naknada za koje je moguće dobiti povrat troškova na temelju članka 8.
3. Upravitelji terminala za terminale iz članka 2. stavka 1.b javno objavljuju informacije o minimalnom vremenu između povezanih različitih vrsta usluga prijevoza koje se pružaju na terminalu i ispunjavaju uvjete utvrđene u članku 2. stavku 1. točkama (a) i (b).
4. Prijevoznici i posrednici koji nude karte u ime jednog ili više prijevoznika za potrebe multimodalnog putovanja putniku prije multimodalnog putovanja pružaju informacije o:
- (a) – (c) [...]
 - (d) poremećajima i kašnjenjima koji utječu na multimodalno putovanje ili informacije o tome gdje se u stvarnom vremenu mogu pronaći informacije o poremećajima i kašnjenjima; i
 - (e) postupcima za podnošenje pritužbi na temelju članka 18.
5. Prijevoznici i, u mjeri u kojoj je to moguće, posrednici koji nude jedinstvene multimodalne karte i kombinirane multimodalne karte putnika tijekom putovanja obavješćuju o sljedećemu:
- (aa) u slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili u slučaju otkazivanja usluge, predviđenom vremenu polaska i predviđenom vremenu dolaska za uslugu ili zamjensku uslugu;
 - (a) [...]
 - (b) glavnim povezanim uslugama prijevoza; i
 - (c) problemima u pogledu sigurnosti i zaštite u prijevoznom sredstvu usluge i na terminalima koji utječu na dotično putovanje.

6. Poseban vozni red za sve usluge prijevoza koje su dio multimodalnog putovanja iz stavka 2. točaka (b) i (c) mora biti izričito i jasno naveden na trajnom mediju. Druge informacije iz stavaka od 1. do 5. pružaju se u najprikladnijem obliku, među ostalim i upotrebom odgovarajućih komunikacijskih tehnologija.

Sve informacije pružaju se u pristupačnom obliku.

7. Ako se informacije pružaju elektroničkim sredstvima komunikacije, prijevoznici i posrednici osiguravaju da se sva pisana korespondencija, među ostalim datum i vrijeme takve korespondencije, čuva na trajnom mediju za buduće potrebe. Teret dokazivanja u vezi s pitanjima o tome jesu li i kada su putnicima pružene potrebne informacije snose prijevoznici i posrednici. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju brzo kontaktiranje s prijevoznicima i posrednicima te djelotvorno komuniciranje.

Članak 5.a

Odgovornost za nepružanje informacija o pravima putnika u vezi s kombiniranom multimodalnom kartom

1. Ako putnik tijekom modalnog putovanja na temelju kombinirane multimodalne karte propusti povezanu kasniju uslugu prijevoza, posrednik ili prijevoznik koji je prodao kombiniranu multimodalnu kartu, a koji ne dokaže da su se putniku pružile informacije iz članka 4.a stavka 2., odgovoran je za povrat ukupnog iznosa plaćenog za tu kartu u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (a). Pravom na povrat troškova ne dovodi se u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima odobrava daljnja naknada za štetu.
2. Posrednik ili prijevoznik koji je prodao kombiniranu multimodalnu kartu odgovoran je za rješavanje zahtjeva i mogućih pritužbi putnika na temelju stavka 1.
3. Povrat troškova iz stavka 1. isplaćuje se u roku od 30 dana od primitka zahtjeva.

Članak 5.b

Prijenos informacija od strane posrednika

Ako putnik ne kupi jedinstvenu multimodalnu kartu izravno od prijevoznika, nego putem posrednika, taj posrednik u trenutku rezervacije obavještuje ugovornog prijevoznika o tome da je rezervirao kartu kao posrednik te dostavlja prijevozniku podatke za kontakt putnika i podatke o rezervaciji. Posrednik tom prijevozniku dostavlja i vlastite poštanske i elektroničke podatke za kontakt.

Članak 6.

Pristup putnim informacijama za prijevoznike i posrednike

1. Prijevoznici koji nude jedinstvene multimodalne karte omogućuju pristup putnim informacijama iz članka 5. stavaka od 2. do 5. drugim prijevoznicima i posrednicima koji prodaju njihove karte na temelju ugovora ili drugog uzajamnog aranžmana.
2. Prijevoznici koji nude jedinstvene multimodalne karte distribuiraju te informacije i odobravaju pristup na nediskriminirajući način i bez nepotrebne odgode. Jednokratni zahtjev dostatan je za kontinuirani pristup informacijama. Prijevoznik koji je dužan staviti na raspolaganje informacije u skladu sa stavkom 1. može zatražiti sklapanje ugovora ili drugog aranžmana na temelju kojeg se distribuiraju informacije ili odobrava pristup. Uvjeti bilo kojeg ugovora ili aranžmana o upotrebi informacija ne uzrokuju nepotrebno ograničavanje mogućnosti njihove ponovne upotrebe. Uvjeti se ne upotrebljavaju za ograničavanje tržišnog natjecanja.
3. Informacije se distribuiraju, a pristup osigurava odgovarajućim tehničkim sredstvima, kao što su aplikacijska programska sučelja. Osigurava se da ta aplikacijska programska sučelja budu u skladu sa specifikacijama utvrđenima u provedbenim aktima donesenima na temelju Direktive (EU) 2016/797.

4. Ako se informacije iz stavka 1. ovog članka pružaju u skladu s drugim pravnim aktima Unije, osobito delegiranim aktima donesenima na temelju članka 6. stavka 8. Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća²⁹, obveze na temelju ovog članka smatraju se ispunjenima u pogledu dotičnih informacija.

POGLAVLJE III.

PROPUŠTENE VEZE TIJEKOM MULTIMODALNIH PUTOVANJA NA TEMELJU JEDINSTVENE MULTIMODALNE KARTE

Članak 7.

Povrat troškova i preusmjeravanje

1. Ako tijekom multimodalnog putovanja na temelju jedinstvene multimodalne karte dođe do propuštanja veze ili ugovorni prijevoznik opravdano očekuje da će do nje doći, ugovorni prijevoznik putniku odmah nudi odabir između jedne od sljedećih opcija:
- (a) povrata pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove putovanja koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove putovanja koje je već ostvario ako putovanje više ne služi nijednoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, što skorijeg mogućeg povratnog putovanja do prvog mjesta polaska;
 - (b) što skorijeg mogućeg nastavka putovanja ili preusmjeravanja, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta;

²⁹ Direktiva 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 7. srpnja 2010. o okviru za uvođenje inteligentnih prometnih sustava u cestovnom prometu i za veze s ostalim vrstama prijevoza (SL L 207, 6.8.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- (c) nastavka putovanja ili preusmjeravanja, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

Ugovorni prijevoznik dogovara aranžmane potrebne za opciju koju je putnik odabrao.

Ugovorni prijevoznik može drugom prijevozniku povjeriti obradu povrata troškova ili preusmjeravanje, pod uvjetom da je putnik obaviješten o tom prijenosu zadaća u skladu s člankom 4.a stavkom 1. točkom (d). Prijenos zadaća na drugog prijevoznika ne utječe na pravnu odgovornost ugovornog prijevoznika.

2. Ako, za potrebe stavka 1. točaka (b) i (c), usporedivo preusmjeravanje obavlja isti prijevoznik ili je za obavljanje preusmjeravanja zadužen drugi prijevoznik, to ne dovodi do dodatnih troškova za putnika. Taj se zahtjev primjenjuje i ako preusmjeravanje uključuje upotrebu prijevoza višeg razreda i alternativnih vrsta prijevoza. Prijevoznici moraju uložiti razumne napore da se izbjegnu dodatne veze i da se osigura da kašnjenje u ukupnom trajanju putovanja bude što kraće.
3. Kad nude alternativnu uslugu, pružatelji usluga preusmjeravanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućuju razinu pomoći i pristupačnosti usporedivu s propuštenom uslugom prijevoza. Pružatelji usluga preusmjeravanja posebnu pozornost posvećuju tome da osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pruže alternativne usluge primjerene njihovim potrebama, a koje se mogu razlikovati od usluga ponuđenih drugim putnicima.
4. Povrat troškova iz stavka 1. točke (a) isplaćuje se u roku od 30 dana od primitka zahtjeva. Države članice mogu zahtijevati od ugovornih prijevoznika da prihvate takve zahtjeve putem određenih sredstava komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke. Povrat troškova može biti u obliku isplate novca, izdavanja vaučera ili pružanja drugih usluga pod uvjetom da su uvjeti tih vaučera i usluga dovoljno fleksibilni, posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta, i da je putnik izričito pristao prihvatiti te vaučere i usluge. Povrat pune cijene karte ne umanjuje se za troškove financijske transakcije povezane s povratom kao što su naknade, telefonski troškovi ili poštarina.

Povrat troškova kada je jedinstvena multimodalna karta rezervirana putem posrednika

1. Ako je putnik rezervirao jedinstvenu multimodalnu kartu putem posrednika, ugovorni prijevoznik može povrat troškova iz članka 7. stavka 1. točke (a) izvršiti putem tog posrednika. U tom slučaju posrednik izvršava povrat troškova putniku u skladu sa stavcima 3. i 5. ovog članka.

Prijevoznici na jasan, razumljiv i lako dostupan način javno navode jesu li suglasni s obradom povrata troškova putem posrednika, kao i putem kojih posrednika pristaju to učiniti.

Ako posrednik nije uključen u postupak povrata troškova, na povrat troškova primjenjuje se članak 7. stavak 1. točka (a).
2. Posrednik u trenutku rezervacije, kao i na potvrdi rezervacije, na jasan, razumljiv i lako dostupan način obavješćuje putnika o postupku povrata troškova kako je predviđen ovim člankom.
3. Povrat troškova putem posrednika besplatan je za putnike. Povrat troškova ne umanjuje se za troškove financijske transakcije povezane s povratom kao što su naknade, telefonski troškovi ili poštarina.
4. [...]
5. Ako se povrat troškova obavlja putem posrednika koji su ugovornom prijevozniku platili jedinstvenu multimodalnu kartu s vlastitih računa, primjenjuju se sljedeća pravila:
 - (a) ugovorni prijevoznik posredniku izvršava povrat iznosa karte koji je od njega zaprimio u roku od 15 dana od datuma na koji je ugovorni prijevoznik zaprimio informaciju o tome da je putnik odabrao povrat troškova u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (a) ove Uredbe.

Posrednik putniku izvršava povrat pune cijene karte i naknada za posredovanje za koje se izvršava povrat u skladu s člankom 5. stavkom 2.a, i to izvornim načinom plaćanja kojim se poslužio putnik ili je upotrijebljen u njegovo ime u trenutku rezervacije usluge prijevoza, najkasnije u roku od dodatnih 15 dana, te o tome obavješćuje putnika i ugovornog prijevoznika. Ako taj način plaćanja više nije dostupan, posrednik se obraća putniku kako bi dobio podatke o plaćanju;

- (b) ako putnik ne primi povrat troškova u roku od 30 dana od datuma na koji je odabrao povrat troškova u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (a), ugovorni prijevoznik obraća se putniku najkasnije dan nakon isteka razdoblja od 30 dana kako bi dobio podatke o plaćanju potrebne za povrat troškova. Po primitku tih podataka o plaćanju ugovorni prijevoznik putniku izvršava povrat pune cijene karte i naknada za posredovanje za koje se izvršava povrat u skladu s člankom 5. stavkom 2.a, osim ako su te naknade naplaćene bez znanja ugovornog prijevoznika. Ugovorni prijevoznik putniku izvršava povrat troškova u roku od 30 dana te o tome obavješćuje putnika i posrednika.

Ugovorni prijevoznik može drugom prijevozniku povjeriti obradu povrata troškova, pod uvjetom da je putnik obaviješten o tom prijenosu zadaća u skladu s člankom 4.a stavkom 1. točkom (d). Prijenos zadaća na drugog prijevoznika ne utječe na pravnu odgovornost ugovornog prijevoznika.

Članak 9.

Pomoć

1. U slučaju propuštene veze tijekom multimodalnog putovanja na temelju jedinstvene multimodalne karte, ugovorni prijevoznik putnicima besplatno nudi sljedeće:
 - (a) obroke i osvježavajuća pića, u količinama koje su primjerene u odnosu na vrijeme čekanja, ako su raspoloživi na usluzi prijevoza ili terminalu ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu i trošak;

(b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz između terminala i mjesta smještaja, u slučajevima u kojima boravak tijekom jednog ili više noćenja postane nužan, ako i kad je to fizički moguće. U slučajevima u kojima je dodatan boravak nužan zbog vremenskih uvjeta koji ugrožavaju sigurno obavljanje usluge prijevoza ili zbog izvanrednih okolnosti koje se ne bi bile mogle izbjeći čak ni da su poduzete sve razumne mjere, ugovorni prijevoznik može ograničiti trajanje smještaja na najviše tri noćenja.

2. Pri primjeni stavka 1. posebna se pozornost posvećuje potrebama djece bez pratnje, osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, kao i potrebama osoba koje su u njihovoj pratnji i priznatih pasa pomagača.
3. Ugovorni prijevoznik može drugom prijevozniku povjeriti provedbu pružanja pomoći na temelju ovog članka, pod uvjetom da je putnik obaviješten o tom prijenosu zadaća u skladu s člankom 4.a stavkom 1. točkom (d). Prijenos zadaća na drugog prijevoznika ne utječe na pravnu odgovornost ugovornog prijevoznika.

Članak 10.

[...]

Članak 11.

Podnošenje zahtjeva za povrat troškova

0. Prijevoznici i posrednici jasno obavješćuju putnika o informacijama koje treba pružiti pri podnošenju zahtjeva za povrat troškova na temelju članaka 5.a, 7. i 8.
- 0.a Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve za povrat troškova upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 1., obrasca koji osigurava prijevoznik ili posrednik u skladu sa stavkom 3. ili na drugi način. Prijevoznici i posrednici ne odbijaju zahtjev za povrat troškova na temelju toga što putnik nije upotrijebio obrazac koji osigurava prijevoznik ili posrednik odnosno zajedničkog obrasca iz stavka 1. ili na temelju toga što je putnik umjesto elektroničkim putem iz stavka 3. obrazac dostavio na drugi način.

Putnici imaju pravo podnijeti svoj zahtjev barem na jeziku rezervacije.

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

1. Komisija donosi provedbeni akt u kojem se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova na temelju ove Uredbe. Zajednički obrazac utvrđuje se u pristupačnim oblicima. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 26. stavka 2.

Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim službenim jezicima Unije.

2. [...]

3. Prijevoznici i posrednici, ako je to moguće i bez nepotrebne odgode, utvrđuju i šalju putnicima obrazac zahtjeva za povrat troškova na temelju članaka 5.a, 7 i 8. odnosno dostavljaju im poveznicu koja omogućuje izravan pristup tom obrascu ili zajedničkom obrascu iz stavka 1. ovog članka.

Prijevoznici i posrednici na svojim internetskim stranicama navode informacije kao što je e-adresa na koju se zahtjevi za povrat troškova mogu poslati elektroničkim putem.

Navedeno se ne primjenjuje ako postoje druga elektronička sredstva komunikacije koja putnicima omogućuju da zatraže povrat troškova, kao što je obrazac iz prvog podstavka ovog stavka dostupan na internetskim stranicama ili mobilnim aplikacijama, pod uvjetom da se tim sredstvima u pristupačnom obliku omogućuje odabir i pružaju informacije utvrđene u zajedničkom obrascu iz stavka 1. koji su dostupni barem na jeziku rezervacije.

4. [...]

Članak 11.a

Povezanost sa sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika s obzirom na povrat troškova, nastavak putovanja, preusmjeravanje i pomoć

U slučaju propuštene veze tijekom multimodalnog putovanja na temelju jedinstvene multimodalne karte, na povrat troškova, nastavak putovanja, preusmjeravanje i pomoć primjenjuju se članci 7., 8., 9. i 11. ove Uredbe. U takvom se slučaju ne primjenjuju članci 8. i 9. Uredbe (EZ) 261/2004, članci 17. i 18. Uredbe (EU) br. 1177/2010, članci 19. i 21. Uredbe (EU) 181/2011, u mjeri u kojoj se odnose na povrat, odnosno nadoknadu, troškova, nastavak putovanja, preusmjeravanje i pomoć, kao ni članci 18. i 20. Uredbe (EU) 2021/782. Primjenom članka 7., 8., 9. i 11. ove Uredbe ne dovodi se u pitanje pravo na traženje naknade u skladu s relevantnim odredbama sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika.

POGLAVLJE IV.

OSOBE S INVALIDITETOM I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Članak 12.

Pravo na prijevoz

1. Prijevoznici koji nude jedinstvene multimodalne karte i upravitelji terminala iz članka 2. stavka 1.b utvrđuju nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti za prijevoz osoba s invaliditetom i prijevoz osoba sa smanjenom pokretljivošću. Ta su pravila u skladu s pravilima utvrđenima u ovoj Uredbi, relevantnim odredbama o ograničenju prijevoza osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću u sektorskom zakonodavstvu Unije o pravima putnika, kao i pravom Unije o zahtjevima za pristupačnost.

- 1.a Pravila o pristupačnosti iz stavka 1. utvrđuju se uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te, prema potrebi, predstavnika osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.
- 1.b Prijevoznici koji nude jedinstvene multimodalne karte i upravitelji terminala objavljuju pravila o pristupačnosti iz stavka 1. te ih pružaju u pristupačnom obliku.
2. Rezervacije i karte za multimodalna putovanja, neovisno o tome jesu li u obliku jedinstvene ili kombinirane multimodalne karte, nude se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću bez dodatnih troškova.
Prijevoznik ili posrednik ne smije odbiti prihvatiti rezervaciju niti smije odbiti izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću odnosno, u slučaju prijevoznika, ne smije odbiti ukrcati takvu osobu niti smije zahtijevati da je prati druga osoba, osim ako je to nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti iz stavka 1.
3. [...]
4. [...]
5. Ako prijevoznik zahtijeva da osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću prati druga osoba koja je sposobna pružiti potrebnu pomoć u skladu sa stavkom 2. drugim podstavkom, uvjeti za prijevoz osobe u pratnji moraju biti u skladu s odredbama sektorskog zakonodavstva Unije o pravima putnika. Prijevoznik dopušta osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću da do 48 sati prije početka putovanja promijeni ime osobe u pratnji čiju prisutnost zahtijeva.

6. Ako prijevoznik ili posrednik odbije prihvatiti rezervaciju ili izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću odnosno, u slučaju prijevoznika, odbije ukrcati takvu osobu ili zahtijeva da je prati druga osoba u skladu sa stavkom 2. drugim podstavkom, dotičnu osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću smjesta obavješćuje o razlozima za to. Te se informacije se pružaju u pristupačnom obliku te, na zahtjev dotične osobe, u pisanom obliku. Prijevoznik ili posrednik ulaže sve razumne napore da dotičnoj osobi predloži prihvatljiv alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću.
7. Prijevoznici koji nude multimodalne karte i upravitelji terminala iz članka 2. stavka 1.b utvrđuju i objavljuju standarde kvalitete usluge koji obuhvaćaju barem stavke navedene u Prilogu II. Prate svoju uspješnost s obzirom na odredbe ovog članka i na zahtjev ustupaju informacije o svojoj uspješnosti nacionalnom provedbenom tijelu ili tijelima.

Članak 13.

Informacije o pristupačnosti za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću

Prijevoznici i posrednici koji nude karte za multimodalna putovanja u ime jednog ili više prijevoznika, kao i upravitelji terminala, osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružaju informacije o pristupačnosti terminala te povezanih objekata i usluga. Te se informacije pružaju u pristupačnom obliku.

Članak 14.

Pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću

1. U kontekstu jedinstvenih multimodalnih karata prijevoznici, upravitelji terminala i posrednici surađuju kako bi osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružili pomoć, u skladu s ovim člankom i pravilima o pristupačnosti iz članka 12. stavka 1. Prijevoznici, upravitelji terminala i posrednici surađuju kako bi ponudili jedinstveni mehanizam obavješćivanja za zahtjeve za pomoć.
2. Pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću koju treba pružiti svaki prijevoznik, upravitelj terminala ili posrednik za svaku uslugu prijevoza uključenu u multimodalno putovanje utvrđuje se u skladu s ovim člankom odnosno relevantnim sektorskim zakonodavstvom Unije primjenjivim na takvu uslugu prijevoza za aspekte koji nisu obuhvaćeni ovim člankom.
3. Pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pruža se besplatno.

Dopušta se da priznati pas pomagač prati osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću bez naknade, ne dovodeći u pitanje Uredbu (EU) br. 576/2013 Europskog parlamenta i Vijeća³⁰ ni primjenjivo nacionalno pravo te pod uvjetom da se pritom očuva zaštita i sigurnost drugih putnika i osoblja.
4. Pomoć se pruža kad su ugovorni prijevoznik, posrednik kod kojeg je kupljena jedinstvena multimodalna karta, upravitelj terminala ili jedinstvena kontaktna točka iz članka 15., ako je to primjenjivo, obaviješteni o potrebi putnika za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je pomoć potrebna.

³⁰ Uredba (EU) br. 576/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o nekomercijalnom premještanju kućnih ljubimaca i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 998/2003 (SL L 178, 28.6.2013., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Po putovanju se može zahtijevati samo jedna obavijest. Ta se obavijest proslijeđuje svim prijevoznicima, posrednicima, upraviteljima terminala i jedinstvenim kontaktnim točkama uključenima u putovanje najmanje 36 sati prije nego što je pomoć potrebna.

5. Obavijest iz stavka 4. prihvaća se bez dodatnih troškova, bez obzira na upotrijebljeno sredstvo komunikacije.
6. Prijevoznici i posrednici ili, ako je primjenjivo, upravitelji terminala i jedinstvene kontaktne točke poduzimaju sve mjere potrebne za primanje obavijesti; ako prijevoznici ili posrednici ne mogu obraditi takve obavijesti, bez odgode navode alternativne načine za dostavljanje obavijesti.
7. Ako se obavijest iz stavka 4. dostavi u roku utvrđenom u tom stavku, prijevoznici i, ako je primjenjivo, upravitelji terminala, pružaju pomoć na način da osoba može koristiti usluge prijevoze za koje ima kartu.
8. Ako ta obavijest nije dostavljena u navedenom roku ili ako obavijest uopće nije dostavljena, prijevoznici i, ako je primjenjivo, upravitelji terminala poduzimaju sve razumne napore da pruže pomoć na način da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati.

Članak 15.

Jedinstvene kontaktne točke za koordinaciju informacija i pomoći

1. Države članice mogu, za bilo koje multimodalno putovanje, zahtijevati da upravitelji terminala iz članka 2. stavka 1.b i prijevoznici surađuju kako bi na njihovu državnom području uspostavili i imali u funkciji, u skladu sa stavkom 2., jedinstvene kontaktne točke za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

- 1.a U slučajevima u kojima države članice koriste mogućnost predviđenu u stavku 1. ovog članka, uvjeti za funkcioniranje jedinstvenih kontaktnih točaka utvrđuju se u pravilima o pristupačnosti iz članka 12. stavka 1., a te jedinstvene kontaktne točke imaju odgovornosti navedene u nastavku:
- (a) zaprimanje zahtjeva za pomoć na terminalima;
 - (b) priopćavanje pojedinačnih zahtjeva za pomoć operatorima terminala i prijevoznicima.
2. [...]
3. U slučajevima u kojima države članice koriste mogućnost predviđenu u stavku 1., mogu dopustiti upraviteljima terminala i prijevoznicima da odluče hoće li osigurati fizičke, digitalne ili telefonske jedinstvene kontaktne točke, pod uvjetom da su te kontaktne točke pristupačne i omogućuju putniku da stupi u kontakt s njima prema potrebi.

Članak 16.

Naknada za opremu za kretanje, pomagala i priznate pse pomagače

1. Ako upravitelji terminala koji pomažu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pri prelasku s jedne usluge prijevoza na povezanu uslugu prijevoza, u kontekstu jedinstvene multimodalne karte, u razdoblju u kojem je upravitelj terminala zadužen za pomoć dotičnim osobama prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim invalidskih kolica i pomagala, odnosno gubitak ili ozljedu priznatih pasa pomagača kojima se koriste te osobe, oni su odgovorni za taj gubitak, oštećenje ili ozljedu te isplaćuju naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća:
- (a) troškove zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme za kretanje ili pomagala;

- (b) troškove zamjene ili liječenja ozljede priznatog psa pomagača koji je izgubljen ili ozlijeđen;
- (c) razumne troškove privremene zamjene opreme za kretanje, pomagala ili priznatih pasa pomagača ako takvu zamjenu ne osigurava prijevoznik ili upravitelj terminala u skladu sa stavkom 2.

Članak 12. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, članak 15. Uredbe (EU) br. 1177/2010, članak 17. Uredbe (EU) 181/2011 i članak 25. Uredbe (EU) 2021/782 ne primjenjuju se.

- 1.a Ako prijevoznici koji pomažu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pri prelasku s jedne usluge prijevoza na povezanu uslugu prijevoza, u kontekstu jedinstvene multimodalne karte, u razdoblju u kojem je prijevoznik zadužen za pomoć dotičnim osobama prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim invalidskih kolica i pomagala, odnosno gubitak ili ozljedu priznatih pasa pomagača kojima se koriste te osobe, odgovornost tih prijevoznika utvrđuje se u skladu s odredbama koje se primjenjuju na takav gubitak, oštećenje ili ozljedu u kontekstu jedinstvene usluge prijevoza kako je utvrđeno u sektorskom zakonodavstvu Unije o pravima putnika za dotičnu vrstu prijevoza ili, ako je primjenjivo, u Uredbi (EZ) br. 2027/97 i Uredbi (EZ) br. 392/2009. Te se odredbe primjenjuju *mutatis mutandis* na takvu situaciju.
- 2. Kada se primjenjuju stavci 1. i 1.a, prijevoznici i upravitelji terminala iz tih stavaka brzo ulažu sve razumne napore kako bi pružili hitno potrebne privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala. Osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću dopušta se da zadrži tu privremenu zamjensku opremu ili pomagalo do isplate naknade iz stavka 1. ili, ako je primjenjivo, naknade predviđene sektorskim zakonodavstvom Unije o pravima putnika te Uredbom (EZ) br. 2027/97 i Uredbom (EZ) br. 392/2009.

3. Stavcima 1. i 1.a ne dovodi se u pitanje pravo prijevoznika ili upravitelja terminala da zatraži pravnu zaštitu od bilo koje treće strane koja je doprinijela događaju koji je uzrokovao naknadu na temelju tih stavaka, u skladu s primjenjivim pravom.

POGLAVLJE V.

PRITUŽBE

Članak 17.

[...]

Članak 18.

Pritužbe prijevoznicima, posrednicima i upraviteljima terminala

1. Svaki prijevoznik koji nudi jedinstvene ili kombinirane multimodalne karte, svaki posrednik koji nudi kombinirane multimodalne karte i svaki upravitelj terminala iz članka 2. stavka 1.b uspostavlja mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom u svojim područjima nadležnosti. Putnike naširoko informiraju o svojim podacima za kontakt i radnom jeziku ili radnim jezicima, među ostalim u pristupačnom obliku.
2. Pojediniosti o postupku rješavanja pritužbe moraju biti dostupne javnosti, među ostalim osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Te se informacije stavljaju na raspolaganje na službenom jeziku ili službenim jezicima države članice u kojoj prijevoznik, posrednik ili upravitelj terminala posluje.
3. Kada putnici podnose pritužbu koristeći se mehanizmom iz stavka 1., takva pritužba podnosi se u roku od tri mjeseca od događaja na koji se odnosi. U roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe primatelj daje obrazloženi odgovor ili, u propisno opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika da će dobiti odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe.

POGLAVLJE VI.

PROVEDBA

Članak 19.

[...]

Članak 20.

Nacionalna provedbena tijela

1. Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela odgovorna za provedbu ove Uredbe. U tu svrhu države članice mogu imenovati tijelo koje je već odgovorno za provedbu prava Unije o pravima putnika. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.
2. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu imenovanom ili tijelima imenovanim u skladu s ovim člankom i o njegovim ili njihovim odgovornostima. Komisija i imenovana tijela objavljuju te informacije na svojim internetskim stranicama.
3. Nacionalno tijelo ili tijela imenovana u skladu s ovim člankom do 1. lipnja... [četiri godine od datuma stupanja na snagu ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga na svojim internetskim stranicama objavljuju izvješće o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine, koje prije svega sadržava opis mjera poduzetih u cilju provedbe ove Uredbe te statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama. U tu svrhu mogu upotrijebiti model izvješća o radu iz stavka 4. ovog članka.
4. Komisija do... [XX mjeseci od datuma stupanja na snagu ove Uredbe] donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje model izvješća o radu kako bi se osigurala ujednačena provedba stavka 3. ovog članka, kao i usklađenost statističkih podataka koje trebaju dostaviti države članice. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 26. stavka 2.

Članak 21.

Rješavanje pritužbi od strane nacionalnih provedbenih tijela i drugih tijela

1. Države članice imenuju nacionalno provedbeno tijelo ili bilo koje drugo tijelo kao subjekt odgovoran za rješavanje pritužbi na temelju ovog članka.
2. Ako su na temelju stavka 1. ovog članka i članka 20. stavka 1. imenovana različita tijela, ta tijela osiguravaju uzajamnu razmjenu informacija kako bi se pomoglo nacionalnom provedbenom tijelu u izvršavanju njegovih nadzornih i provedbenih zadaća te kako bi se tijelu za rješavanje pritužbi imenovanom na temelju stavka 1. omogućilo da prikupi informacije koje su mu potrebne za razmatranje pojedinačnih pritužbi.
3. Ne dovodeći u pitanje mogućnost da potrošači zatraže alternativnu pravnu zaštitu na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća³¹, nakon neuspješne pritužbe prijevozniku, posredniku ili upravitelju terminala na temelju članka 18. ove Uredbe putnici mogu podnijeti pritužbu tijelu imenovanom na temelju stavka 1. ovog članka.

Takva se pritužba podnosi u roku od tri mjeseca od obavijesti putniku o odluci prijevoznika, posrednika ili upravitelja terminala kojom se u cijelosti ili djelomično odbacuje pritužba podnesena na temelju članka 18.

Ako se takva obavijest ne zaprimi u rokovima utvrđenima u članku 18. stavku 3., putnik ima pravo podnijeti pritužbu na temelju ovog članka u roku od tri mjeseca od datuma isteka tih rokova.
- 3.a Prema potrebi, tijelo kojem putnik podnosi pritužbu u skladu sa stavkom 3. ovog članka obavješćuje podnositelja pritužbe o njegovu pravu da se obrati tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi zatražio pojedinačnu pravnu zaštitu.

³¹ Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Ta se obveza može ispuniti upućivanjem putnika na interaktivni alat [popis subjekata prijavljenih za alternativno rješavanje sporova] koji održava Komisija na temelju članka [20.] Direktive 2013/11/EU⁺ ili, ako je primjereno, na imenovane kontaktne točke za alternativno rješavanje sporova o kojima je Komisija obaviještena na temelju članka [24.] te direktive.

- 3.b Tijelo imenovano na temelju stavka 1. ovog članka potvrđuje primitak pritužbe u roku od dva tjedna od njezina zaprimanja. Donosi odluku o pritužbi te o toj odluci obavještuje dotičnog putnika u roku od tri mjeseca od datuma primitka pritužbe. U složenim slučajevima to tijelo može produljiti navedeni rok na šest mjeseci od datuma primitka pritužbe. U tom slučaju tijelo obavještuje putnika o razlozima za produljenje. Ako je to tijelo istodobno i tijelo za alternativno rješavanje sporova u smislu Direktive 2013/11/EU, prednost imaju rokovi utvrđeni u toj direktivi.
4. Ne dovodeći u pitanje Direktivu 2013/11/EU, pritužbe putnika na prijevoznika ili posrednika rješava tijelo koje je na temelju stavka 1. imenovala država članica u kojoj taj prijevoznik ili posrednik ima poslovni nastan. Ako taj prijevoznik ili posrednik ima poslovni nastan izvan Unije, pritužbe rješava tijelo koje je na temelju stavka 1. imenovala država članica u kojoj multimodalno putovanje završava odnosno, u slučaju putovanja koja završavaju u trećoj zemlji, država članica u kojoj multimodalno putovanje započinje.
5. [...]
6. [...]
7. Ako se pritužba odnosi na upravitelja terminala iz članka 2. stavka 1.b, pritužbu rješava tijelo koje je na temelju stavka 1. ovog članka imenovala država članica na čijem se državnom području terminal nalazi.

⁺ Direktiva 2013/11/EU bit će izmijenjena (usp. dokument 13925/24, međuinstitucijski predmet 2023/0376(COD)). Upućivanja na članke treba provjeriti nakon donošenja direktive o izmjeni.

8. Putnika se ne sprečava da podnese pritužbu na posrednika na temelju toga što je već podnio pritužbu na prijevoznika odnosno da podnese pritužbu na prijevoznika na temelju toga što je već podnio pritužbu na posrednika na temelju ovog članka.

Članak 21.a

Pravni zastupnici posrednika iz trećih zemalja

1. Posrednici koji nemaju poslovni nastan u Uniji, ali nude usluge u Uniji, imenuju, u pisanom obliku, pravnu ili fizičku osobu da djeluje kao njihov pravni zastupnik u jednoj od država članica u kojoj nude svoje usluge. U slučaju posrednika obuhvaćenih Uredbom (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća³², pravni zastupnik koji je imenovan na temelju te uredbe može djelovati i kao pravni zastupnik na temelju ove Uredbe.
2. Ti posrednici ovlašćuju svoje pravne zastupnike kako bi se tijela imenovana na temelju članka 20. stavka 1. i članka 21. stavka 1., uz obraćanje tim posrednicima ili umjesto toga, obraćala tim pravnim zastupnicima u vezi sa svim potrebnim pitanjima koja se odnose na primanje, poštovanje i provedbu odluka donesenih u vezi s ovom Uredbom. Posrednici svojem pravnom zastupniku daju potrebne ovlasti i dostatne resurse kako bi se zajamčila njihova učinkovita i pravodobna suradnja s tim tijelima i poštovale te odluke.
3. Imenovani pravni zastupnik može se smatrati odgovornim za nepoštovanje obveza koje proizlaze iz ove Uredbe, ne dovodeći u pitanje odgovornost posrednika i pravne radnje koje bi se protiv njega mogle pokrenuti.

³² Uredba (EU) 2022/2065 Europskog parlamenta i Vijeća od 19. listopada 2022. o jedinstvenom tržištu digitalnih usluga i izmjeni Direktive 2000/31/EZ (Akt o digitalnim uslugama) (SL L 277, 27.10.2022., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Posrednici o imenu, poštanskoj adresi i telefonskom broju svojeg pravnog zastupnika obavješćuju tijela koja je država članica u kojoj taj pravni zastupnik ima boravište ili poslovni nastan imenovala na temelju članka 20. stavka 1. i članka 21. stavka 1. Oni osiguravaju da te informacije budu javno dostupne, točne i ažurirane te da im se može lako pristupiti.
5. Imenovanje pravnog zastupnika unutar Unije na temelju stavka 1. ne čini poslovni nastan u Uniji.

Članak 22.

[...]

Članak 23.

Razmjena informacija s nacionalnim provedbenim tijelima

Nacionalna provedbena tijela mogu od prijevoznika, posrednika i upravitelja terminala zatražiti da dostave dokumente i informacije koji su relevantni za obavljanje njihove funkcije. Takvi dokumenti i informacije dostavljaju se u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, osim ako je drukčije navedeno.

Članak 24.

[...]

POGLAVLJE VII.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

Sankcije

Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na kršenja ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja provedbe tih pravila. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice obavješćuju Komisiju o tim pravilima i mjerama te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje utječu na ta pravila i mjere.

Članak 26.

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor jest odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća³³.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011. Ako odbor ne da nikakvo mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta te se primjenjuje članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.

³³ Uredba (EZ) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Članak 27.

Izvješće

Do... [sedam godina od datuma stupanja na snagu ove Uredbe] Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću o provedbi i rezultatima ove Uredbe.

Izvješće se temelji na informacijama koje se trebaju pružati na temelju ove Uredbe.

Članak 28.

Stupanje na snagu i primjena

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

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

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

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament

Predsjednik/Predsjednica

Za Vijeće

Predsjednik/Predsjednica

PRILOG I.

[...]

PRILOG II.

MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informacije o primijenjenim sigurnosnim odredbama i ograničenjima

Informacije o pravima iz poglavlja IV. (na transparentan, pristupačan, nediskriminirajući, djelotvoran i proporcionalan način):

- zahtjevi u pogledu priznatih pasa pomagača u pratnji (u slučaju prijevoznikâ)
 - uvjeti pod kojima se zahtijeva osoba u pratnji
 - pristupačnost korištenog prijevoznog sredstva
 - pristupačnost terminala (u slučaju upravitelja terminala)
 - opće smjernice o najkasnijem trenutku dolaska na točke na terminalu i opće smjernice o minimalnom vremenu za vezu između terminala
 - prijevoz opreme za kretanje
 - pritužbe i postupak naknade za oštećenu opremu
 - osposobljavanje osoblja o pravima putnika s invaliditetom i postupcima pružanja pomoći.
-