

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

16127/24

Międzyinstytucjonalny numer
referencyjny:
2023/0436(COD)

TRANS 510
CODEC 2207

NOTA

Od:	Sekretariat Generalny Rady
Do:	Rada
Nr poprz. dok.:	15766/24 + COR1
Nr dok. Kom.:	16307/23 + ADD1
Dotyczy:	Wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych – Podejście ogólne

I. WPROWADZENIE

1. 29 listopada 2023 r. Komisja przedłożyła Radzie i Parlamentowi Europejskiemu wniosek dotyczący rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych. Wniosek przedstawiono jako część pakietu mającego na celu wyeliminowanie luk w obecnych ramach regulacyjnych dotyczących praw pasażerów, wraz z wnioskiem dotyczącym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii.

2. Wniosek w sprawie podróży multimodalnych ma stworzyć ramy prawne, które pozwolą określać stosowne obowiązki i odpowiedzialność różnych dostawców usług podróży, z których korzysta się podczas podróży multimodalnej. Projekt rozporządzenia przewiduje:
 - zakaz dyskryminacji pasażerów co do warunków transportu i zapewniania biletów;
 - obowiązek udzielania pasażerom minimalnych i dokładnych informacji w formacie spełniającym wymogi dostępności i w odpowiednim czasie;
 - ochronę praw pasażerów w przypadku zakłóceń, w szczególności w kontekście utraty połączenia między różnymi rodzajami transportu podczas podróży multimodalnej; oraz
 - niedyskryminację osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomoc dla takich osób.
3. Wniosek ma na celu uzupełnienie już istniejących sektorowych przepisów unijnych dotyczących praw pasażerów¹ przez zapewnienie pasażerom podobnego poziomu ochrony w przypadku zmiany rodzajów transportu w trakcie podróży.
4. Podstawę projektu rozporządzenia stanowią art. 91 ust. 1 i art. 100 ust. 2 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej.

¹ Do celów niniejszego rozporządzenia sektorowe przepisy unijne dotyczące praw pasażerów oznaczają, stosownie do przypadku, rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>), rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>), rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>), rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>) oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. PRACE W INNYCH INSTYTUCJACH

5. Pracom nad tym wnioskiem w Parlamencie Europejskim przewodzi Komisja Transportu i Turystyki (TRAN). Na sprawozdawcę wyznaczono Jensa GIESEKEGO (PPE, DE). Wniosek oczekuje na decyzję komisji.
6. Europejski Komitet Ekonomiczno-Społeczny wydał opinię 30 marca 2024 r.² Europejski Komitet Regionów postanowił nie wydawać opinii na temat wniosku.

III. PRACE W RADZIE I JEJ ORGANACH PRZYGOTOWAWCZYCH

7. 12 stycznia 2024 r. wniosek w sprawie podróży multimodalnych i wniosek w sprawie egzekwowania praw pasażerów zostały przedstawione na posiedzeniu Grupy Roboczej ds. Transportu – kwestie intermodalności i sieci intermodalne. Wniosek dotyczący podróży multimodalnych był szeroko omawiany podczas prezydencji belgijskiej, która zakończyła analizę sprawozdaniem z postępu prac³ przedstawionym na forum Rady 12 czerwca 2024 r. Prezydencja węgierska kontynuowała dyskusje, a ostatnie posiedzenie grupy roboczej odbyło się 12 listopada 2024 r.
8. Delegacje zgodziły się co do tego, że prawa pasażerów, zwłaszcza tych znajdujących się w najtrudniejszej sytuacji, muszą być chronione również w kontekście podróży multimodalnych, przy czym należy unikać potencjalnych utrudnień biurokratycznych i obciążeń administracyjnych dla takiego powstającego rynku. Zwróciły uwagę na wyzwania związane z tworzeniem jednolitych i spójnych ram dla podróży multimodalnych, w których przepisy dotyczące różnych rodzajów transportu zapewniają pasażerom różne poziomy praw. Podkreśliły również znaczenie zapewnienia możliwości egzekwowania i wykonalności nowych przepisów oraz wprowadzenia zabezpieczeń przed ich obchodzeniem.

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

³ Dok. 10924/24 + COR 1.

9. Na podstawie uwag delegacji na nowo zdefiniowano zakres stosowania rozporządzenia, aby zwiększyć jasność tekstu, tak aby przewoźnicy i pośrednicy mogli lepiej zrozumieć swoje obowiązki, a pasażerowie – swoje prawa:
- a) Ostateczny tekst kompromisowy obejmuje swoim zakresem stosowania tylko pojedyncze bilety multimodalne i połączone bilety multimodalne. Z zakresu stosowania **wyłączono oddzielne bilety multimodalne**, ponieważ operatorzy nie są w stanie wiedzieć o swoich ewentualnych obowiązkach w przypadku odrębnego zakupu.
 - b) Kompromis wyraźnie określa warunki, które podróż musi spełniać, aby mogła być objęta zakresem stosowania wniosku, zwłaszcza w kontekście **krajowych zwolnień** mających zastosowanie do sektorowych przepisów unijnych dotyczących praw pasażerów.
 - c) W związku z tym, że należy zlikwidować luki regulacyjne, opierając się na istniejących strukturach i zakresach obowiązków, wynikające z kompromisu obowiązki zarządców **multimodalnych pasażerskich węzłów przesiadkowych** należy przenosić na zarządców najważniejszych terminali. W ramach kompromisu wprowadzono próg dla przedmiotowych terminali i nałożono na zarządców terminali obowiązek wzajemnej współpracy.
 - d) Aby uniknąć nadmiernej złożoności równoległego stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia i **dyrektywy w sprawie imprez turystycznych**⁴, prezydencja proponuje wyłączenie z zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia biletów multimodalnych stanowiących część imprezy turystycznej.
10. Oprócz zmian w zakresie stosowania rozporządzenia zaproponowano kilka innych zmian do wniosku Komisji mających na celu, z jednej strony, wyjaśnienie przepisów, a z drugiej strony – zmniejszenie obciążeń administracyjnych. Kolejność niektórych (części) artykułów została zmieniona, by poprawić czytelność tekstu. Prezydencja dążyła również do zachowania spójności między niniejszym wnioskiem a wnioskiem w sprawie egzekwowania praw pasażerów w Unii.

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

11. Warto podkreślić następujące zmiany w stosunku do pierwotnego wniosku Komisji:

- a) Biorąc pod uwagę, że wniosek nakłada znaczne obowiązki na operatorów zaangażowanych w podróże multimodalne odbywające się na podstawie **pojedynczego biletu multimodalnego**, doprecyzowano pojęcie pojedynczego biletu multimodalnego, by wyjaśnić, że przewoźnicy świadczący kolejne usługi transportowe stanowiące podróż multimodalną powinni zawrzeć między sobą umowę o oferowaniu tych usług transportowych w ramach takiej podróży multimodalnej.
- b) Wyjaśniono **związek z innymi aktami prawnymi Unii**, w tym sektorowymi przepisami Unii dotyczącymi praw pasażerów.
- c) **Przetwarzanie danych osobowych** doprecyzowano w celu spełnienia wymogów prawnych.
- d) W celu lepszego odzwierciedlenia orzecznictwa, w szczególności w odniesieniu do opłat za pośrednictwo, doprecyzowano **zwrot pełnego kosztu biletu** zarezerwowanego przez pośrednika.
- e) W przypadku **wspólnego formularza wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie** w kompromisie proponuje się wyjaśnienie i uproszczenie procedury składania wniosków o zwrot kosztów i odszkodowanie. System językowy dotyczący składania formularzy został uproszczony, aby, z jednej strony, zmniejszyć obciążenie administracyjne przewoźników i pośredników, a z drugiej strony, ułatwić tę procedurę pasażerom.
- f) W celu zapewnienia wysokiej **jakości usług dla osób z niepełnosprawnościami lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się** wprowadzono obowiązek ustanowienia przez przewoźników i zarządców terminali norm jakości w odniesieniu do wymogów w zakresie informacji i dostępu oraz monitorowania wyników ich stosowania.
- g) Doprecyzowano zakres **odpowiedzialności zarządców terminali i przewoźników pomagających osobom z niepełnosprawnościami lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się** w celu zapewnienia zgodności z prawem Unii, z jednej strony, oraz z konwencjami międzynarodowymi, których Unia jest stroną, z drugiej strony.

- h) Jeżeli chodzi o ogólne **normy jakości usług**, kilka delegacji chciałoby najpierw ocenić wdrożenie istniejących wymogów określonych w rozporządzeniu (UE) 2021/782 przed rozszerzeniem ich na inne sektory.
 - i) Delegacje zgodziły się co do wagi zapewnienia skutecznego egzekwowania praw pasażerów w Unii. Aby uniknąć nadmiernych obciążeń administracyjnych dla krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów oraz zachować ich niezależność, skreślono przepisy dotyczące **opartego na analizie ryzyka podejścia do monitorowania zgodności oraz współpracy między państwami członkowskimi a Komisją**.
 - j) Aby ułatwić krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów monitorowanie wypełniania przez pośredników obowiązków wynikających z rozporządzenia (WE) nr 261/2004, **pośrednicy z państw trzecich** będą mieli obowiązek wyznaczenia przedstawiciela prawnego.
12. Na ostatnim posiedzeniu grupy roboczej delegacje z zadowoleniem przyjęły poczynione postępy i zdecydowana większość uznała, że możliwe jest przygotowanie podejścia ogólnego w grudniu.
13. 27 listopada 2024 r. Komitet Stałych Przedstawicieli zatwierdził tekst kompromisowy w ramach przygotowań do posiedzenia Rady. Tekst kompromisowy przedstawiony w załączniku do niniejszej noty odzwierciedla dodatkową poprawkę wprowadzoną na posiedzeniu Komitetu Stałych Przedstawicieli dotyczącą odniesienia do okazjonalnych usług autobusowych w art. 2 ust. 1 lit. b). Ogólnie rzecz biorąc, tekst uzyskał poparcie zdecydowanej większości delegacji.

IV. PODSUMOWANIE

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

2023/0436 (COD)

Wniosek

ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY

w sprawie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

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

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego¹,

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą,

a także mając na uwadze, co następuje:

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

- (1) Ochrona praw pasażerów podróżujących drogą powietrzną, morską i śródlądowymi drogami wodnymi, autobusem i autokarem oraz koleją, gdy plany podróży tych pasażerów są zakłócone przez duże opóźnienia i odwołania, została znacznie zwiększona dzięki sektorowym przepisom Unii dotyczącym praw pasażerów, w szczególności rozporządzeniom Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 261/2004², (WE) nr 1107/2006³, (UE) nr 1177/2010⁴, (UE) nr 181/2011⁵ i (UE) 2021/782⁶.
- (2) Wdrożenie praw ustanowionych i chronionych na podstawie tych rozporządzeń ujawniło jednak niedociągnięcia w odniesieniu do pasażerów, którzy odbywają lub zamierzają odbyć podróż obejmującą połączenie różnych rodzajów transportu, uniemożliwiające tym samym pełne wykorzystanie potencjału praw pasażerów.
- (3) W ramach wspólnej polityki transportowej ważne jest zabezpieczenie praw pasażerów zmieniających rodzaj transportu, aby pomóc w rozwoju podróży multimodalnych oraz zapewnić pasażerom lepszy wybór pod względem wariantów podróży.

² Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów, uchylające rozporządzenie (EWG) nr 295/91 (Dz.U. L 46 z 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Rozporządzenie (WE) nr 1107/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 lipca 2006 r. w sprawie praw osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej podróżujących drogą lotniczą (Dz.U. L 204 z 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 1177/2010 z dnia 24 listopada 2010 r. o prawach pasażerów podróżujących drogą morską i drogą wodną śródlądową oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 334 z 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 181/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. dotyczące praw pasażerów w transporcie autobusowym i autokarowym oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2021/782 z dnia 29 kwietnia 2021 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 172 z 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) Należy zatem rozszerzyć unijne normy ochrony określone w rozporządzeniach (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do podróży z wykorzystaniem jednego rodzaju transportu, tak aby normy te obejmowały prawa pasażerów zmieniających rodzaj transportu oraz aby przedsiębiorstwa biorące udział w podróży multimodalnej działały na podstawie zharmonizowanych przepisów.
- (5) Należy zapewnić ochronę prawną pasażerom odbywającym podróż multimodalną w przypadku braku szczegółowych sektorowych przepisów Unii.
- (6) Ustanowione w niniejszym rozporządzeniu prawa pasażerów, którzy odbywają podróż multimodalną, powinny służyć uzupełnieniu ochrony, z której ci sami pasażerowie korzystają już na podstawie obowiązujących przepisów Unii dotyczących praw pasażerów. W związku z tym niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla praw i obowiązków wynikających z tego prawodawstwa.
- (6a) Bilety na podróż multimodalną powinny wchodzić w zakres definicji „pojedynczego biletu multimodalnego”, w przypadku gdy przewoźnicy oferujący takie bilety zawarli między sobą umowę dotyczącą oferowania kolejnych usług transportowych w ramach takiej podróży, nawet jeżeli oprócz takiej umowy każdy przewoźnik ma również odrębne warunki przewozu.
- (7) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć zastosowania do pojedynczych biletów multimodalnych, jeżeli są one elementem imprezy turystycznej, a prawo do zwrotu kosztów wynika z dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302⁷. Z uwagi na ochronę pasażerów przewidzianą w tej dyrektywie niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć również zastosowania do łączonych biletów multimodalnych, jeżeli łączy je organizator w ramach imprezy turystycznej.

⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1, ELI: <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj?locale=pl#>).

- (8) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby dyskryminacja ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przez przewoźnika lub pośrednika była zakazana, jeżeli przewoźnicy lub pośrednicy oferują warunki umowne i taryfy za podróże multimodalne ogółowi społeczeństwa. Nie należy zakazywać stosowania taryf socjalnych, pod warunkiem że środki takie są proporcjonalne i nie są uzależnione od obywatelstwa danego pasażera. W świetle rozwoju platform internetowych prowadzących sprzedaż biletów na przewóz osób państwa członkowskie powinny zwracać szczególną uwagę na zapewnienie, aby nie dochodziło do dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przez przewoźnika lub pośrednika w trakcie uzyskiwania dostępu do internetowych interfejsów lub przy zakupie biletów. Ponadto niezależnie od sposobu zakupu określonego rodzaju biletu poziom ochrony pasażera powinien być taki sam.
- (9) Państwa członkowskie powinny zapewnić, aby przewoźnicy i pośrednicy oferujący umowy przewozu do celów podróży multimodalnej informowali pasażera o rodzaju biletu lub biletów związanych z tą podróżą oraz o prawach przysługujących temu pasażerowi, w szczególności w odniesieniu do utraconych połączeń. W szczególności przewoźnicy i pośrednicy oferujący rodzaje biletów lub bilety na podróże multimodalne nieobjęte ogólnym zakresem stosowania niniejszego rozporządzenia powinni informować pasażerów, że bilety te nie dają ich posiadaczom żadnych praw wynikających z niniejszego rozporządzenia, bez uszczerbku dla ich prawa do informacji o ogólnych warunkach mających zastosowanie do tych biletów oraz o prawach i obowiązkach mających zastosowanie na podstawie odpowiednich sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów.

- (10) Dostęp do informacji o podróży, w tym danych w czasie rzeczywistym, ułatwia podróże multimodalne i pozwala zapewnić pasażerom szerszy zakres możliwości podróży. W tym względzie w rozporządzeniu delegowanym Komisji (UE) 2017/1926⁸ określono dostępność takich danych dotyczących podróży i ruchu poprzez krajowe punkty dostępu. Aby uniknąć niepotrzebnych obciążeń dla przewoźników oferujących pojedyncze bilety multimodalne, powinni oni mieć możliwość przestrzegania przepisów niniejszego rozporządzenia dotyczących przekazywania informacji o podróży innym przewoźnikom i pośrednikom sprzedającym usługi w zakresie, w jakim przekazują oni te dane takim krajowym punktom dostępu.
- (11) [...]
- (11a) Punktualność usług transportowych jest ważna dla sprawnego przebiegu podróży multimodalnych, ale nie powinna być stawiana przed bezpieczeństwem usług transportowych i innych użytkowników infrastruktury transportowej. W szczególności w odniesieniu do transportu autobusowego i autokarowego, w przypadku którego usługi przewozowe korzystają z dróg wraz z wieloma innymi użytkownikami i na który mają wpływ środki związane z budową lub ruchem drogowym, które mogą zawsze powodować opóźnienia (np. z powodu wypadków, zatorów komunikacyjnych, miejsc budowy, zamykania dróg lub objazdów), szczególną uwagę należy zwrócić na przestrzeganie przepisów ruchu drogowego oraz czasu prowadzenia pojazdu i okresów odpoczynku przewidzianych prawem.
- (12) Pasażerowie, którzy mają pojedynczy bilet multimodalny i którzy utracą połączenie z powodu opóźnienia lub odwołania poprzedniej usługi w ramach tego biletu, powinni mieć możliwość otrzymania zwrotu kosztów za bilety albo oferty zmiany trasy na satysfakcjonujących warunkach, a w czasie oczekiwania na późniejsze połączenie powinni zostać otoczeni należyłą opieką.

⁸ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/1926 z dnia 31 maja 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do świadczenia ogólnounijnych usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych (Dz.U. L 272 z 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) W przypadkach gdy staje się konieczny dodatkowy pobyt ze względu na warunki pogodowe zagrażające bezpiecznemu świadczeniu usługi przewozowej lub na nadzwyczajne okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, przewoźnik powinien mieć możliwość ograniczenia czasu zakwaterowania. Zgodnie z powszechnie przyjętymi zasadami obowiązek udowodnienia, że pobyt jest konieczny ze względu na takie warunki pogodowe lub nadzwyczajne okoliczności, winien ciążyć na przewoźnikach.
- (13) W przypadku gdy pojedynczy bilet multimodalny rezerwuje się przez pośrednika, dany pośrednik powinien poinformować pasażera o procedurze zwrotu kosztów. W tym celu przewoźnik umowny powinien publicznie określić, czy współpracuje z pośrednikami przy przetwarzaniu zwrotów kosztów, a jeśli tak, to z jakim pośrednikiem; negatywny wykaz pośredników, z którymi przewoźnik umowny postanawia nie współpracować, również powinien być postrzegany jako spełnienie tego obowiązku.
- (14) Prawidłowe informacje na temat usługi transportu multimodalnego są również niezbędne, gdy pasażerowie nabywają bilety od pośredników. W przypadku gdy pośrednicy lub przewoźnicy sprzedają odrębne bilety na różne usługi przewozowe jako pakiet w formie łączonego biletu multimodalnego, powinni oni wyraźnie poinformować pasażera, że bilety te nie zapewniają takiego samego poziomu ochrony jak pojedyncze bilety multimodalne oraz że bilety te nie zostały wystawione przez przewoźnika lub przewoźników świadczących daną usługę jako pojedyncze bilety multimodalne. W przypadku gdy pośrednicy lub przewoźnicy, którzy sprzedali łączony bilet multimodalny, nie spełnią tego wymogu, ich odpowiedzialność powinna obejmować zwrot pełnego kosztu biletu na takich samych warunkach, jakie miałyby zastosowanie do pojedynczego biletu multimodalnego.
- (14a) Procedury zwrotu kosztów powinny być niedyskryminacyjne i łatwo dostępne. Aby ułatwić pasażerom składanie wniosków o zwrot zgodnie z niniejszym rozporządzeniem, należy ustanowić dla takich wniosków formularz obowiązujący w całej Unii. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania swoich wniosków za pomocą takiego formularza. Choć składanie wniosków o zwrot kosztów drogą elektroniczną stało się powszechną praktyką, pasażer powinien mieć wystarczające możliwości składania wniosków w inny sposób niż drogą elektroniczną oraz powinna istnieć możliwość skutecznego rozpatrywania jego spraw za pośrednictwem innego kanału niż elektroniczny, na przykład telefonicznego lub pocztowego.

- (15) W świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych, która weszła w życie w Unii w dniu 22 stycznia 2011 r., oraz w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości podróży multimodalnej porównywalnych do tych, jakimi dysponują inni obywatele, należy ustanowić przepisy zakazujące dyskryminacji oraz dotyczące udzielania takim osobom pomocy podczas ich podróży multimodalnej. Należy zwłaszcza zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji dotyczących dostępności usług przewozowych, warunków dostępu do pojazdów oraz udogodnień na pokładzie podczas zmiany rodzaju transportu. Jeżeli informacje dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się dostarcza się w formatach spełniających wymogi dostępności, informacje te należy dostarczać zgodnie z obowiązującymi przepisami, takimi jak wymogi dostępności określone w załączniku I do dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882⁹. W świetle korzyści w zakresie bezpieczeństwa, wygody i dostępności państwa członkowskie powinny zachęcać do korzystania z europejskich portfeli tożsamości cyfrowej do identyfikacji i uwierzytelniania w kontekście transportu multimodalnego, w szczególności aby wspomagać osoby wymagające szczególnego traktowania lub osoby z niepełnosprawnościami.
- (15a) W odniesieniu do osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się należy zwrócić szczególną uwagę na zapewnienie im możliwości przejścia z jednego środka transportu na drugi. Przewoźnicy oraz – w stosownych przypadkach – zarządcy terminali powinni udzielać pomocy w taki sposób, aby dana osoba była w stanie skorzystać z przesiadkowych usług przewozowych, na które posiada rezerwację, w ramach pojedynczego biletu multimodalnego. Późniejszej pomocy należy udzielać zgodnie z sektorowymi przepisami Unii dotyczącymi praw pasażerów.
- (15b) Zasady dostępu osób z niepełnosprawnościami do transportu i osób o ograniczonej możliwości poruszania się ustanawia się przy aktywnym udziale organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicieli osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przedstawiciele ci powinni być konsultowani na temat treści takich zasad dostępu i powinni mieć możliwość wyrażenia opinii na temat tych zasad.

⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Aby ułatwić dostęp do multimodalnych usług pasażerskich osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, państwa członkowskie mogą wymagać od przewoźników i zarządców terminali ustanowienia pojedynczych punktów kontaktowych w celu koordynacji informacji i pomocy.
- (17) [...]
- (17a) W przypadku gdy zarządcy terminali i przewoźnicy pomagający osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przemieścić się od jednej usługi przewozowej do przesiadkowej usługi przewozowej – w kontekście pojedynczego biletu multimodalnego – spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających, lub utratę lub zranienie certyfikowanych psów przewodników wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą oni odpowiedzialność za tę utratę, uszkodzenie lub zranienie, które zaszły w czasie zapewniania przez nich pomocy danym osobom. W odniesieniu do przewoźników – ze względu na to, że warunki takiej odpowiedzialności są, w odniesieniu do niektórych rodzajów transportu, w szczególności transportu lotniczego i morskiego, regulowane konwencjami międzynarodowymi, których Unia jest stroną, w szczególności Konwencją o ujednoliceniu niektórych prawideł dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (konwencja montrealaska), zawartą decyzją Rady 2001/539/WE¹⁰, oraz Konwencją ateńską w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu z 1974 r., w wersji zmienionej protokołem z 2002 r., do którego Unia przystąpiła decyzjami Rady 2012/22/UE¹¹ i 2012/23/UE¹² – należy odnieść się do sektorowych przepisów Unii mających zastosowanie do danego rodzaju transportu, które określają szczegółowe zasady i, w stosownych przypadkach, wdrażają te konwencje do prawa Unii.
- (18) [...]

¹⁰ Decyzja Rady 2001/539/WE z dnia 5 kwietnia 2001 r. w sprawie zawarcia przez Wspólnotę Europejską Konwencji w sprawie ujednolicenia niektórych zasad dotyczących międzynarodowego przewozu lotniczego (Konwencja montrealaska) (Dz.U. L 194 z 18.7.2001, s. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Decyzja Rady 2012/22/UE z dnia 12 grudnia 2011 r. dotycząca przystąpienia Unii Europejskiej do Protokołu z 2002 r. do Konwencji ateńskiej z 1974 r. w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu z wyjątkiem jego artykułów 10 i 11 (Dz.U. L 8 z 12.1.2012, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Decyzja Rady 2012/23/UE z dnia 12 grudnia 2011 r. dotycząca przystąpienia Unii Europejskiej do Protokołu z 2002 r. do Konwencji ateńskiej z 1974 r. w sprawie przewozu morzem pasażerów i ich bagażu, w odniesieniu do jego artykułów 10 i 11 (Dz.U. L 8 z 12.1.2012, s. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Niniejsze rozporządzenie nie powinno wpływać na prawa pasażerów do wniesienia skargi do organu krajowego lub do dochodzenia roszczeń zgodnie z prawem krajowym i konwencjami międzynarodowymi, w stosownych przypadkach, w tym do dochodzenia odszkodowania. Niniejsze rozporządzenie pozostaje również bez uszczerbku dla prawa przewoźników, pośredników i zarządców terminali do dochodzenia roszczeń od siebie nawzajem lub od osób trzecich, w szczególności roszczeń z tytułu odpowiedzialności umownej lub pozaumownej, zgodnie z prawem krajowym.
- (20) W celu utrzymania wysokiego poziomu ochrony konsumentów w transporcie multimodalnym państwa członkowskie powinny być zobowiązane do wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, aby ściśle monitorować stosowanie niniejszego rozporządzenia oraz egzekwować je na poziomie krajowym. Organy te powinny mieć możliwość stosowania różnych środków egzekwowania. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania do tych organów, lub do każdego innego organu wyznaczonego w tym celu przez państwo członkowskie, skarg na domniemane naruszenia niniejszego rozporządzenia. Należy zauważyć, że państwa członkowskie mogą zdecydować o wyznaczeniu krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów, który jest również wyznaczony jako organ odpowiedzialny za egzekwowanie innych unijnych przepisów dotyczących praw pasażerów.

- (21) Stosowanie niniejszego rozporządzenia będzie wiązało się z przetwarzaniem danych osobowych, w tym danych kontaktowych pasażerów, w szczególności w celu udzielania pasażerom informacji, rozpatrywania wniosków o udzielenie pomocy, zwrot kosztów i zmiany trasy oraz rozpatrywania skarg pasażerów. Przetwarzanie danych osobowych na podstawie niniejszego rozporządzenia przez przewoźników, pośredników i zarządców terminali powinno odbywać się zgodnie z prawem Unii dotyczącym ochrony danych osobowych, w szczególności z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679¹³, do celów i przez okres określony w niniejszym rozporządzeniu. Przewoźnikom, pośrednikom i zarządcom terminali należy zezwolić na zatrzymywanie – przez okres nie dłuższy niż 72 godziny po zakończeniu podróży – danych kontaktowych pasażerów podróży zgromadzonych w celu wypełnienia ich obowiązku w zakresie informacji o podróży pasażerów. Zatrzymywanie takich danych osobowych przez 72 godziny może być konieczne w szczególności w celu umożliwienia tym przewoźnikom informowania pasażerów po zakończeniu podróży w przypadku wystąpienia w trakcie podróży incydentu, takiego jak odwołanie, odmowa przyjęcia na pokład, utrata połączenia lub opóźnienie.
- W przypadku zakłócenia podróży lub jej odwołania, lub braku informacji o prawach pasażerów związanych z łączonym biletem multimodalnym, które mogą następnie skutkować w szczególności wnioskami o zwrot kosztów i skargami, konieczny może być dłuższy okres zatrzymywania, aby umożliwić przewoźnikom, pośrednikom i zarządcom terminali wywiązać się z wynikających z niniejszego rozporządzenia obowiązków w zakresie udzielania pomocy, zwrotu kosztów i zmiany trasy oraz rozpatrywania skarg. Wszelkie przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z art. 5 ust. 1 i art. 6 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2016/679.

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

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

(22) [...]

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

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

- (23) Państwa członkowskie powinny ustanowić kary mające zastosowanie w przypadku naruszeń niniejszego rozporządzenia oraz zapewnić stosowanie tych kar. Przewidziane kary powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające.
- (24) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie rozwój unijnego rynku multimodalnego przewozu osób oraz ustanowienie praw pasażerów w kontekście podróży multimodalnych nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest ich lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (25) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011¹⁶. W przypadku przyjmowania wspólnych formularzy wniosków o zwrot kosztów i wniosków o odszkodowanie oraz wzorów sprawozdania z działalności należy stosować procedurę sprawdzającą.
- (26) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, w szczególności art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób z niepełnosprawnościami, zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu. Sądy państw członkowskich muszą stosować niniejsze rozporządzenie w sposób spójny z tymi prawami i zasadami.

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

- (27) Zgodnie z art. 42 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725¹⁷ skonsultowano się z Europejskim Inspektorem Ochrony Danych; swoją opinię wydał on w dniu 24 stycznia 2024 r.,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

¹⁷ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2018/1725 z dnia 23 października 2018 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych przez instytucje, organy i jednostki organizacyjne Unii i swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia rozporządzenia (WE) nr 45/2001 i decyzji nr 1247/2002/WE (Dz.U. L 295 z 21.11.2018, s. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

ROZDZIAŁ I

PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot

Niniejszym rozporządzeniem ustanawia się zasady mające zastosowanie do transportu multimodalnego w odniesieniu do:

- a) niedyskryminacji pasażerów w zakresie warunków transportu i zapewniania biletów;
- b) informacji dla pasażerów;
- c) praw pasażerów w przypadku zakłóceń, w szczególności w kontekście utraty połączenia między różnymi rodzajami transportu;
- d) niedyskryminacji osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomocy dla nich;
- e) [...]
- f) rozpatrywania skarg;
- g) ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów;
- h) kar.

Artykuł 2

Zakres stosowania

1. Bez uszczerbku dla ust. 1b niniejszego artykułu i dla art. 2a ust. 4 niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do podróży multimodalnych oferowanych pasażerom przez przewoźników lub pośredników w formie pojedynczych biletów multimodalnych lub połączonych biletów multimodalnych, jeżeli spełnione są następujące warunki:
 - a) podróż składa się z usług przewozowych, z których wszystkie wchodzą w zakres stosowania sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów, o których mowa w akapicie drugim niniejszego ustępu, i z których żadna nie jest objęta zwolnieniem przyznanym przez państwa członkowskie na podstawie art. 2 ust. 4 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 lub art. 2 ust. 2 rozporządzenia (UE) 2021/782. W przypadku gdy państwa członkowskie skorzystały ze zwolnienia na podstawie art. 2 ust. 5 rozporządzenia (UE) 2021/782 w odniesieniu do przewozów kolejowych, art. 6 niniejszego rozporządzenia nie będzie miał zastosowania do kolejowego odcinka podróży multimodalnej. Państwa członkowskie mogą wyłączyć z zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe przewozy pasażerskie oraz międzynarodowe kolejowe przewozy pasażerskie, których znaczna część, w tym co najmniej jeden regularny przystanek, jest wykonywana poza Unią, w takim samym zakresie, w jakim zwalniają te usługi ze stosowania rozporządzenia (UE) 2021/782;
 - b) w przypadku gdy podróż obejmuje regularną usługę przewozu autobusowego lub autokarowego w rozumieniu art. 3 lit. a) rozporządzenia (UE) nr 181/2011, planowa odległość tej usługi transportowej wynosi co najmniej 250 km; oraz
 - c) podróż składa się z usług przewozowych, z których każda ma określony rozkład jazdy przekazany pasażerowi przed zakupem biletu na podróż multimodalną.

Do celów niniejszego rozporządzenia sektorowe przepisy Unii dotyczące praw pasażerów obejmują, w stosownych przypadkach, rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782.

Warunek określony w lit. c) nie jest spełniony, jeżeli pasażer korzysta z abonamentu lub biletu okresowego na jedną lub więcej usług transportowych stanowiących część podróży, z wyjątkiem przypadku, gdy pasażer dokonał rezerwacji, która wyraźnie wskazuje konkretny rozkład jazdy wszystkich usług przewozowych stanowiących część tej podróży multimodalnej. W przypadku gdy co najmniej jedna usługa przewozowa stanowiąca część podróży nie spełnia warunków określonych w akapicie pierwszym lit. a), b) i c), niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do tych części tej podróży, na które składają się co najmniej dwie następujące po sobie usługi przewozowe różnych rodzajów transportu, które spełniają te warunki.

- 1a. Przepisy niniejszego rozporządzenia dotyczące terminali mają zastosowanie do terminali znajdujących się w węzłach miejskich wymienionych w załączniku II do rozporządzenia (UE) 2024/1679¹⁸, które spełniają wszystkie następujące warunki:
- a) terminal służy jako punkt połączenia między usługami przewozowymi obejmującymi co najmniej dwa różne rodzaje transportu, które spełniają warunki określone w ust. 1 lit. a) i b) niniejszego artykułu;
 - b) terminal ma zarządcę; oraz
 - c) terminal obsługuje średnio co najmniej 10 000 pasażerów dziennie w ciągu roku kalendarzowego.

Państwa członkowskie mogą zdecydować, że przepisy niniejszego rozporządzenia dotyczące terminali mają również zastosowanie do terminali obsługujących średnio mniej niż 10 000 pasażerów dziennie w ciągu roku kalendarzowego.

¹⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1679 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie unijnych wytycznych dotyczących rozwoju transeuropejskiej sieci transportowej, zmieniające rozporządzenia (UE) 2021/1153 i (UE) nr 913/2010 oraz uchylające rozporządzenie (UE) nr 1315/2013 (Dz.U. L, 2024/1679 z 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Państwa członkowskie powiadamiają Komisję do dnia ... [2 lata od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia] o wykazie terminali na ich terytorium, do których stosuje się niniejsze rozporządzenie, i w stosownych przypadkach przekazują Komisji aktualizacje tego wykazu. Na podstawie informacji otrzymanych od państw członkowskich Komisja publikuje na swojej stronie internetowej wykaz terminali, do których ma zastosowanie niniejsze rozporządzenie.

2. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie do przewoźników, pośredników i zarządców terminali.

Artykuł 2a

Związek z innymi aktami prawnymi Unii

1. Niniejsze rozporządzenie uzupełnia ochronę zapewnianą przez sektorowe przepisy Unii dotyczące praw pasażerów. O ile niniejsze rozporządzenie nie stanowi inaczej, niniejsze rozporządzenie stosuje się bez uszczerbku dla odpowiednich sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów.
2. Niniejsze rozporządzenie stosuje się bez uszczerbku dla przepisów Unii dotyczących ochrony konsumentów.

Do celów niniejszego rozporządzenia przepisy Unii dotyczące ochrony konsumentów obejmują w szczególności rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394¹⁹ oraz dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2005/29/WE²⁰, 2011/83/UE²¹, 2013/11/UE²² i (UE) 2020/1828²³, a także dyrektywę Rady 93/13/EWG²⁴.

3. Niniejsze rozporządzenie nie ma zastosowania do biletów multimodalnych, jeżeli są one elementem imprezy turystycznej w rozumieniu dyrektywy (UE) 2015/2302.

¹⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/2394 z dnia 12 grudnia 2017 r. w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów i uchylające rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 (Dz.U. L 345 z 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁰ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”), (Dz.U. L 149 z 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

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

²³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/1828 z dnia 25 listopada 2020 r. w sprawie powództw przedstawicielskich wytaczanych w celu ochrony zbiorowych interesów konsumentów i uchylająca dyrektywę 2009/22/WE (Dz.U. L 409 z 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U. L 95 z 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Artykuł 3

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „podróż multimodalna” oznacza podróż pasażera między punktem rozpoczęcia podróży a miejscem docelowym, obejmującą co najmniej dwie usługi przewozowe i co najmniej dwa różne rodzaje transportu;
- 2) „przewoźnik” oznacza osobę fizyczną lub prawną niebędącą pośrednikiem, oferującą ogółowi społeczeństwa usługi przewozowe, a mianowicie:
 - a) obsługującego przewoźnika lotniczego zgodnie z definicją w art. 2 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 261/2004;
 - b) przedsiębiorstwo kolejowe zgodnie z definicją w art. 3 pkt 1 rozporządzenia (UE) nr 2021/782;
 - c) przewoźnika zgodnie z definicją w art. 3 lit. d) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010; oraz
 - d) przewoźnika zgodnie z definicją w art. 3 lit. e) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 2a) „przewoźnik umowny” oznacza przewoźnika, który zawiera z pasażerem umowę przewozu w formie pojedynczego biletu multimodalnego;
- 3) „pośrednik” oznacza każdą osobę fizyczną lub prawną, inną niż przewoźnik, działającą w celach związanych z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową w imieniu przewoźnika lub pasażera w celu zawarcia umów przewozu na podróże multimodalne;
- 4) [...]
- 5) „bilet” oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy;
- 5a) „abonament” lub „bilet okresowy” oznacza bilet na nieograniczoną liczbę podróży, umożliwiający uprawnionemu posiadaczowi podróże multimodalne w określonym czasie;

- 5b) „rezerwacja” oznacza potwierdzenie, na papierze lub w formie elektronicznej, uprawniające do przewozu z zastrzeżeniem wcześniej potwierdzonych spersonalizowanych uzgodnień przewozowych;
- 5c) „całkowity koszt biletu” oznacza ostateczną cenę, którą należy zapłacić po zakończeniu procesu rezerwacji, obejmującą opłaty za usługi przewozowe oraz wszystkie mające zastosowanie podatki, opłaty, dopłaty i opłaty za wszystkie usługi opcjonalne i obowiązkowe zawarte w bilecie, z wyłączeniem opłat za pośrednictwo, niezależnie od tego, czy te dodatkowe opłaty zostały uiszczone wraz z opłatami za usługę przewozową, czy oddzielnie na późniejszym etapie;
- 5d) „opłata za pośrednictwo” oznacza każdą różnicę między kwotą zapłaconą przez pasażera a kwotą otrzymaną przez przewoźnika za tę samą usługę, która to różnica jest pobierana przez pośrednika;
- 5e) „trwały nośnik” oznacza urządzenie umożliwiające pasażerowi przechowywanie informacji w sposób, który daje mu do nich dostęp w przyszłości przez okres odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i który pozwala na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci;
- 6) „umowa przewozu” oznacza umowę przewozu zawartą między przewoźnikiem a pasażerem dotyczącą świadczenia co najmniej jednej usługi przewozowej;
- 7) „pojedynczy bilet multimodalny” oznacza bilet na podróż multimodalną, zakupiony w drodze pojedynczej transakcji handlowej, stanowiący pojedynczą umowę przewozu i zawierający następujące po sobie usługi przewozowe, o określonym rozkładzie, świadczone przez jednego przewoźnika lub kilku przewoźników, którzy zawarli między sobą umowę o zaoferowaniu tych usług przewozowych w ramach takiej podróży;
- 8) „łączony bilet multimodalny” oznacza bilet lub bilety na podróż multimodalną będące odrębnymi umowami przewozu i obejmujące następujące po sobie usługi przewozowe, o określonym rozkładzie, łączone przez przewoźnika lub pośrednika z własnej inicjatywy i nabywane przez pasażera w drodze jednorazowej płatności;
- 9) [...]

- 10) „usługa przewozowa” oznacza usługę przewozu osób wykonywaną między terminalami lub przystankami zgodnie z rozkładem, w tym usługi przewozowe oferowane w przypadku zmiany trasy;
- 11)–18) [...]
- 19) „terminal” oznacza port lotniczy zdefiniowany w art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, stację kolejową zdefiniowaną w art. 3 pkt 22 rozporządzenia (UE) 2021/782, terminal portowy zdefiniowany w art. 3 lit. k) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 lub terminal autobusowy lub autokarowy zdefiniowany w art. 3 lit. m) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 20) „zarządca terminalu” oznacza organ zarządzający portem lotniczym zgodnie z definicją w art. 2 lit. f) rozporządzenia (WE) nr 1107/2006, zarządcę stacji kolejowej zdefiniowanego w art. 3 pkt 3 rozporządzenia (UE) 2021/782, operatora terminalu portowego zdefiniowanego w art. 3 lit. s) rozporządzenia (UE) nr 1177/2010 lub podmiot zarządzający terminalem autobusowym zdefiniowany w art. 3 lit. o) rozporządzenia (UE) nr 181/2011;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) „utracone połączenie podczas podróży multimodalnej” oznacza sytuację, w której pasażer utraci kolejną usługę przewozową lub kolejne usługi przewozowe w trakcie podróży multimodalnej w wyniku opóźnienia odjazdu lub przyjazdu lub odwołania wcześniejszej usługi przewozowej lub wcześniejszych usług przewozowych, lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu, lub odmowy przyjęcia na pokład zgodnie z definicją w art. 2 lit. j) rozporządzenia (WE) nr 261/2004;
- 24) „osoba z niepełnosprawnościami” i „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;

- 24a) „format spełniający wymogi dostępności” oznacza format, który daje osobie z niepełnosprawnościami lub o ograniczonej możliwości poruszania się dostęp do wszelkich istotnych informacji, w tym umożliwia takiej osobie dostęp tak łatwy i wygodny jak ten, z którego korzysta osoba bez żadnego upośledzenia lub niepełnosprawności, i który spełnia wymogi dostępności określone zgodnie z mającym zastosowanie prawodawstwem, takim jak załącznik I do dyrektywy (UE) 2019/882;
- 24b) „certyfikowany pies przewodnik” oznacza psa specjalnie przeszkolonego do zwiększania samodzielności i niezależności osób z niepełnosprawnościami, posiadającego oficjalny certyfikat zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami krajowymi, jeżeli takie przepisy istnieją.
- 25) [...]

Artykuł 3a

Współpraca między zarządcami terminali

Zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, współpracują ze sobą w celu wypełnienia swoich obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia i informują pasażerów o obowiązujących ustaleniach.

W tym celu państwa członkowskie mogą wymagać od zarządców terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, przyjęcia umowy o współpracy w celu określenia ich odpowiedzialności operacyjnej oraz rozsądnego i proporcjonalnego podziału skutków finansowych lub, w przypadku braku takiej umowy, określenia zasad współpracy mających zastosowanie do tych zarządców terminali.

Artykuł 3b

Przetwarzanie danych osobowych

Przewoźnicy, pośrednicy i zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, mogą wykorzystywać dane osobowe przetwarzane na podstawie niniejszego rozporządzenia wyłącznie w zakresie niezbędnym do celów wypełnienia swoich obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do prawa pasażera do informacji, udzielania pomocy, zmiany trasy i zwrotu kosztów oraz rozpatrywania skarg.

W celu wypełnienia swoich obowiązków w zakresie prawa pasażera do informacji przewoźnicy, pośrednicy i zarządcy terminali mogą przechowywać takie dane przez okres nie dłuższy niż 72 godziny od zakończenia podróży multimodalnej.

Do celów wypełnienia swoich obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do prawa pasażerów do informacji związanych z łączonym biletem multimodalnym na podstawie art. 4a ust. 2, świadczeniem pomocy, zmianą trasy i zwrotem kosztów przewoźnicy, pośrednicy i zarządcy terminali mogą przechowywać dane osobowe pasażerów przez okres dłuższy niż 72 godziny po zakończeniu podróży multimodalnej w zakresie absolutnie niezbędnym do wypełnienia tych obowiązków zgodnie z procedurami określonymi w mającym zastosowanie prawie Unii lub prawie krajowym.

ROZDZIAŁ II

UMOWY PRZEWOZU I INFORMACJE

Artykuł 4

Niedyskryminacyjne warunki umowy i taryfy

Bez uszczerbku dla taryf socjalnych przewoźnicy lub pośrednicy oferują ogółowi społeczeństwa warunki umowne i taryfy podróży multimodalnych bez stosowania bezpośredniej lub pośredniej dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przewoźnika lub pośrednika.

Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

1. Oferując bilety na podróż multimodalną i przed zakupem, przewoźnicy i pośrednicy informują pasażerów o następujących kwestiach:
 - a) rodzaju oferowanego biletu lub biletów, w szczególności o tym, czy bilet lub bilety stanowią pojedynczy bilet multimodalny, czy też łączony bilet multimodalny;
 - b) ogólnych warunkach mających zastosowanie do biletu;
 - c) prawach i obowiązkach pasażera, przewoźnika i pośrednika, związanych z rodzajem biletu, wynikających z niniejszego rozporządzenia i odpowiednich sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów, w tym informacjach na temat procedury zwrotu kosztów; oraz
 - d) w przypadku pojedynczego biletu multimodalnego – o danych identyfikacyjnych przewoźnika umownego i jego danych kontaktowych.

Aby spełnić wymóg informacyjny określony w akapicie pierwszym lit. c), przewoźnik i pośrednik mogą korzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia i odpowiednich sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów, przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych Unii i udostępnionego publicznie.

2. Pośrednik lub przewoźnik, który sprzedaje łączony bilet multimodalny, informuje pasażera przed zakupem, że łączony bilet multimodalny składa się z odrębnych umów przewozu bez praw na podstawie art. 7, 8 i 9 do zwrotu kosztów, zmiany trasy lub pomocy w przypadku utraty połączenia. Informacje takie są przekazywane w sposób jasny i przystępny na trwałym nośniku w momencie sprzedaży biletu.
- 2a. W przypadku przeniesienia obowiązków przewoźnika umownego określonych w art. 7, 8 i 9 na innego przewoźnika pośrednik, który sprzedaje pojedynczy bilet multimodalny, lub przewoźnik umowny informują pasażera o tożsamości tego przewoźnika i jego danych kontaktowych. Informacje takie są przekazywane przed zakupem lub niezwłocznie po ich udostępnieniu.

3. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący pojedyncze lub łączone bilety multimodalne przekazują również pasażerom w sposób jasny i przystępny dane kontaktowe organu lub organów wyznaczonych przez państwa członkowskie zgodnie z art. 20 ust. 1 oraz, w stosownych przypadkach, informacje o ich odpowiednich zakresach obowiązków.
4. Przewoźnicy i pośrednicy przekazują informacje zgodnie z niniejszym artykułem na trwałym nośniku, w tym w formatach spełniających wymogi dostępności.
5. W przypadku odwołania, odmowy przyjęcia na pokład, utraty połączenia lub opóźnienia w momencie odjazdu lub przyjazdu, w ramach podróży multimodalnych na podstawie pojedynczego biletu multimodalnego lub łączonego biletu multimodalnego przewoźnicy, którzy sprzedają bilet multimodalny, oraz – w miarę możliwości – pośrednicy wskazują, gdzie można uzyskać informacje, o których mowa w ust. 1.

Artykuł 5

Informacje o podróży dla pasażerów

1. [...]
2. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby bilety na podróż multimodalną przekazują pasażerowi przed zakupem informacje obejmujące:
 - a) ogólne wytyczne dotyczące minimalnego czasu na przesiadkę między różnymi rodzajami usług przewozowych oferowanych w ramach podróży multimodalnej;
 - b) rozkłady jazdy i warunki najszybszej podróży multimodalnej oferowanej przez danego przewoźnika lub pośrednika, w tym szczegółowy rozkład jazdy wszystkich usług przewozowych stanowiących element podróży multimodalnej;
 - c) rozkłady jazdy i warunki wszystkich dostępnych opłat za przewóz w przypadku podróży multimodalnej oferowanych przez przewoźnika lub pośrednika, w tym szczegółowy rozkład jazdy wszystkich usług przewozowych stanowiących element podróży multimodalnej, ze wskazaniem najniższych opłat za przewóz.

- 2a. Pośrednicy informują pasażerów przed zakupem o zastosowanych opłatach za pośrednictwo oraz o wysokości tych opłat, które mogą zostać zwrócone zgodnie z art. 8.
3. Zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, podają do wiadomości publicznej informacje na temat minimalnego czasu na przesiadkę między różnymi rodzajami usług przewozowych, które działają w terminalu i spełniają warunki określone w art. 2 ust. 1 lit. a) i b).
4. Przewoźnicy i pośrednicy oferujący w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby bilety na podróże multimodalne przekazują pasażerowi – przed odbyciem podróży – informacje obejmujące:
- a)–c) [...]
 - d) zakłócenia i opóźnienia mające wpływ na podróż multimodalną lub wskazanie, gdzie można znaleźć informacje w czasie rzeczywistym na temat zakłóceń i opóźnień; oraz
 - e) procedury składania skarg zgodnie z art. 18.
5. Przewoźnicy oraz, w miarę możliwości, pośrednicy oferujący pojedyncze bilety multimodalne i łączone bilety multimodalne przekazują pasażerowi podczas podróży następujące informacje:
- aa) w przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu lub odwołania usługi – przewidywany czas odjazdu i przewidywany czas przyjazdu dla danej usługi lub usługi zastępczej;
 - a) [...]
 - b) główne przesiadkowe usługi przewozowe; oraz
 - c) występujące na pokładzie pojazdu wykorzystywanego do świadczenia usługi przewozowej i w terminalach kwestie bezpieczeństwa i ochrony, które mają wpływ na daną podróż.

6. Szczegółowy rozkład jazdy wszystkich usług przewozowych stanowiących część podróży multimodalnej, o których mowa w ust. 2 lit. b) i c), jest jasno i wyraźnie podany na trwałym nośniku. Inne informacje, o których mowa w ust. 1–5, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, w tym z wykorzystaniem odpowiednich technologii komunikacyjnych.

Wszystkie te informacje są przekazywane w formacie spełniającym wymogi dostępności.

7. W przypadku gdy informacje przekazywane są za pomocą elektronicznych środków komunikacji, przewoźnicy i pośrednicy zapewniają możliwość przechowywania wszelkiej korespondencji pisemnej, wraz z datą i godziną takiej korespondencji, do wglądu w przyszłości. Na przewoźnikach i pośrednikach spoczywa ciężar dowodu w odniesieniu do tego, czy i kiedy przekazali oni pasażerom niezbędne informacje. Wszystkie środki komunikacji muszą umożliwiać pasażerowi szybkie skontaktowanie się i skuteczną komunikację z przewoźnikami i pośrednikami.

Artykuł 5a

Odpowiedzialność za nieprzekazanie informacji na temat praw pasażerów związanych z łączonym biletem multimodalnym

1. W przypadku gdy pasażer utracił połączenie z kolejną usługą przewozową podczas podróży multimodalnej wykonywanej na podstawie łączonego biletu multimodalnego, pośrednik lub przewoźnik, który sprzedał łączony bilet multimodalny, a który nie udowodnił, że pasażerowi przekazano informacje, o których mowa w art. 4a ust. 2, jest zobowiązany do zwrotu kwoty zapłaconej za ten bilet zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. a). Prawo do zwrotu kosztów pozostaje bez uszczerbku dla mającego zastosowanie prawa krajowego przyznającego pasażerom dodatkowe odszkodowanie za szkodę.
2. Pośrednik lub przewoźnik, który sprzedał łączony bilet multimodalny, jest odpowiedzialny za rozpatrywanie wniosków i ewentualnych skarg pasażera zgodnie z ust. 1.
3. Zwrotu kosztów, o którym mowa w ust. 1, dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.

Artykuł 5b

Przekazywanie informacji przez pośrednika

W przypadku gdy pasażer nie nabywa pojedynczego biletu multimodalnego bezpośrednio od przewoźnika, lecz za pośrednictwem pośrednika, pośrednik ten informuje przewoźnika umownego w momencie dokonywania rezerwacji o fakcie rezerwacji biletu jako pośrednik oraz przekazuje przewoźnikowi dane kontaktowe pasażera i dane rezerwacji. Pośrednik przekazuje również temu przewoźnikowi własne pocztowe i elektroniczne dane kontaktowe.

Artykuł 6

Dostęp przewoźników i pośredników do informacji o podróży

1. Przewoźnicy oferujący pojedyncze bilety multimodalne zapewniają innym przewoźnikom i pośrednikom, którzy sprzedają ich bilety na podstawie umowy lub innego porozumienia między nimi, dostęp do informacji o podróży, o których mowa w art. 5 ust. 2–5.
2. Przewoźnicy oferujący pojedyncze bilety multimodalne przekazują te informacje i udzielają dostępu w sposób niedyskryminacyjny i bez zbędnej zwłoki. Jednorazowy wniosek jest wystarczający, aby uzyskać stały dostęp do informacji. Przewoźnik zobowiązany do udostępniania informacji zgodnie z ust. 1 może zwrócić się o zawarcie umowy lub innego porozumienia, na podstawie którego rozpowszechniane będą informacje lub przyznawany będzie do nich dostęp. Warunki umów lub porozumień dotyczących wykorzystania informacji nie mogą, jeśli nie jest to niezbędne, ograniczać możliwości ich ponownego wykorzystania. Warunki te nie mogą być stosowane do ograniczania konkurencji.
3. Informacje rozpowszechniane są i dostęp do nich zapewniany jest za pomocą odpowiednich środków technicznych, takich jak interfejsy programowania aplikacji. Należy zapewnić zgodność tych interfejsów programowania aplikacji ze specyfikacjami określonymi w aktach wykonawczych przyjętych na podstawie dyrektywy (UE) 2016/797.

4. W przypadku gdy informacje, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu, są przekazywane zgodnie z innymi aktami prawnymi Unii, w szczególności aktami delegowanymi przyjętymi na podstawie art. 6 ust. 8 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE²⁵, obowiązki wynikające z niniejszego artykułu w odniesieniu do przedmiotowych informacji uznaje się za spełnione.

ROZDZIAŁ III

UTRATA POŁĄCZEŃ PODCZAS PODRÓŻY MULTIMODALNYCH REALIZOWANYCH NA PODSTAWIE POJEDYNCZEGO BILETU MULTIMODALNEGO

Artykuł 7

Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy

1. W przypadku gdy utracone połączenie podczas podróży multimodalnej realizowanej na podstawie pojedynczego biletu multimodalnego ma miejsce lub przewoźnik umowny może zasadnie oczekiwać, że nastąpi, niezwłocznie oferuje pasażerowi wybór jednej z poniższych opcji:
- a) zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za niezrealizowaną część lub niezrealizowane części podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera, wraz z zapewnieniem, w stosownych przypadkach, połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;
 - b) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie;

²⁵ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE z dnia 7 lipca 2010 r. w sprawie ram wdrażania inteligentnych systemów transportowych w obszarze transportu drogowego oraz interfejsów z innymi rodzajami transportu (Dz.U. L 207 z 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

Przewoźnik umowny podejmuje niezbędne kroki w odniesieniu do opcji wybranej przez pasażera. Przewoźnik umowny może powierzyć innemu przewoźnikowi obsługę zwrotu kosztów lub zmiany trasy, pod warunkiem że pasażer zostanie poinformowany o takim przekazaniu zadań zgodnie z art. 4a ust. 1 lit. d). Przekazanie zadań innemu przewoźnikowi nie wpływa na odpowiedzialność prawną przewoźnika umownego.

- 2. W przypadku gdy do celów ust. 1 lit. b) i c) porównywalna zmieniona trasa jest realizowana przez tego samego przewoźnika lub innego przewoźnika, któremu zleca się wykonanie tej zmienionej trasy, nie może to powodować dodatkowych kosztów dla pasażera. Wymóg ten ma także zastosowanie w przypadku, gdy zmiana trasy obejmuje skorzystanie z przewozu w wyższej klasie usługi oraz z zastępczych rodzajów transportu. Przewoźnicy podejmują rozsądne starania, aby uniknąć dodatkowych przesiadek, oraz zapewniają, aby wydłużenie łącznego czasu podróży było jak najkrótsze.
- 3. Podmioty świadczące usługi przewozowe na zmienionej trasie zapewniają osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się poziom pomocy i dostępności porównywalny do utraconej usługi przewozowej, proponując zastępcze środki transportu. Podmioty świadczące usługi przewozowe na zmienionej trasie zwracają szczególną uwagę na zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się usług zastępczych odpowiednich do ich potrzeb i różniących się od tych oferowanych innym pasażerom.
- 4. Zwrotu kosztów, o którym mowa w ust. 1 lit. a), dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku. Państwa członkowskie mogą zobowiązać przewoźników umownych do przyjmowania takich wniosków za pomocą określonych środków komunikacji, pod warunkiem że wymóg ten nie powoduje skutków dyskryminujących. Zwrot kosztów może zostać dokonany w formie pieniędzy, kuponów lub świadczenia innych usług, jeżeli warunki tych kuponów i usług są wystarczająco elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego, oraz jeżeli pasażer wyraźnie zgadza się na przyjęcie tych kuponów i usług. Pełnego zwrotu kosztów za bilet nie pomniejsza się o koszty transakcji finansowych związane ze zwrotem, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.

Zwrot kosztów w przypadku, gdy pojedynczy bilet multimodalny został zarezerwowany przez pośrednika

1. W przypadku gdy pasażer zarezerwował pojedynczy bilet multimodalny, korzystając z usług pośrednika, przewoźnik umowny może dokonać zwrotu kosztów, o którym mowa w art. 7 ust. 1 lit. a), korzystając z usług tego pośrednika. W takim przypadku pośrednik zwraca pasażerowi należność zgodnie z ust. 3 i 5 niniejszego artykułu.

Przewoźnik podaje do wiadomości publicznej, w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny, czy zgadza się na przetwarzanie zwrotów kosztów przez pośredników oraz wskazuje pośredników, w przypadku których wyraża na to zgodę.

W przypadku gdy pośrednik nie uczestniczy w procesie zwrotu kosztów, do zwrotu ma zastosowanie art. 7 ust. 1 lit. a).

2. Pośrednik informuje pasażera o procedurze zwrotu kosztów przewidzianej w niniejszym artykule w sposób jasny, zrozumiały i łatwo dostępny w czasie rezerwacji oraz po potwierdzeniu rezerwacji.
3. Zwrot kosztów przez pośrednika jest bezpłatny dla pasażerów. Zwracanej kwoty nie pomniejsza się o koszty transakcji finansowych związane ze zwrotem, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.
4. [...]
5. W przypadku zwrotu kosztów przez pośredników, którzy uiścili na rzecz przewoźnika umownego opłatę za pojedynczy bilet multimodalny z własnych rachunków, zastosowanie mają następujące zasady:
 - a) przewoźnik umowny zwraca pośrednikowi kwotę otrzymaną za bilet od pośrednika w terminie 15 dni od dnia, w którym przewoźnik umowny został powiadomiony o tym, że pasażer wybrał zwrot kosztów zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. a) niniejszego rozporządzenia.

W ciągu kolejnych 15 dni pośrednik zwraca pasażerowi pełen koszt biletu i opłaty za pośrednictwo podlegające zwrotowi zgodnie z art. 5 ust. 2a, za pomocą oryginalnej metody płatności, z której korzystał pasażer lub z której skorzystano w jego imieniu w czasie rezerwacji usługi przewozowej, oraz informuje o tym pasażera i przewoźnika umownego. Jeżeli nie można skorzystać już z tej metody płatności, pośrednik kontaktuje się z pasażerem w celu uzyskania danych potrzebnych do płatności;

- b) jeżeli pasażer nie otrzyma zwrotu kosztów w terminie 30 dni od dnia wyboru zwrotu kosztów zgodnie z art. 7 ust. 1 lit. a), przewoźnik umowny kontaktuje się z pasażerem najpóźniej w dniu następującym po upływie 30-dniowego terminu w celu otrzymania danych dotyczących płatności za zwrot kosztów. Po otrzymaniu tych danych potrzebnych do płatności przewoźnik umowny zwraca pasażerowi pełen koszt biletu i opłaty za pośrednictwo podlegające zwrotowi zgodnie z art. 5 ust. 2a, chyba że opłaty te zostały naliczone bez wiedzy przewoźnika umownego. Przewoźnik umowny zwraca należność pasażerowi w terminie 30 dni oraz informuje o tym pasażera i pośrednika.

Przewoźnik umowny może powierzyć innemu przewoźnikowi obsługę zwrotu kosztów, pod warunkiem że pasażer zostanie poinformowany o takim przekazaniu zadań zgodnie z art. 4a ust. 1 lit. d). Przekazanie zadań innemu przewoźnikowi nie wpływa na odpowiedzialność prawną przewoźnika umownego.

Artykuł 9

Pomoc

1. W przypadku utraty połączenia podczas podróży multimodalnej, wykonywanej na podstawie pojedynczego biletu multimodalnego, przewoźnik umowny bezpłatnie oferuje pasażerom następujące usługi:
 - a) posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w ramach usługi przewozowej lub w terminalu lub ich dostarczenie jest możliwe, z uwzględnieniem kryteriów, takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt;

- b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz przewóz pomiędzy terminalem a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub większą liczbę nocy. W przypadkach gdy jest konieczny dodatkowy pobyt ze względu na warunki pogodowe zagrażające bezpiecznemu świadczeniu usługi przewozowej lub na nadzwyczajne okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków, przewoźnik umowny może ograniczyć czas zakwaterowania do maksymalnie trzech nocy.
2. Stosując ust. 1, należy zwrócić szczególną uwagę na potrzeby dzieci podróżujących bez dorosłych opiekunów, osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także osób im towarzyszących i certyfikowanych psów przewodników.
3. Przewoźnik umowny może powierzyć innemu przewoźnikowi świadczenie pomocy na podstawie niniejszego artykułu, pod warunkiem że pasażer zostanie poinformowany o takim przekazaniu zadań zgodnie z art. 4a ust. 1 lit. d). Przekazanie zadań innemu przewoźnikowi nie wpływa na odpowiedzialność prawną przewoźnika umownego.

Artykuł 10

[...]

Artykuł 11

Składanie wniosków o zwrot kosztów

0. Przewoźnicy i pośrednicy jasno informują pasażera o informacjach, które należy przekazać przy ubieganiu się o zwrot kosztów na podstawie art. 5a, 7 i 8.
- 0a. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków o zwrot kosztów przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, formularza dostarczonego przez przewoźnika lub pośrednika zgodnie z ust. 3 lub w inny sposób. Przewoźnicy i pośrednicy nie odrzucają wniosku o zwrot kosztów ze względu na to, że pasażer nie wykorzystał formularza dostarczonego przez przewoźnika lub pośrednika lub wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1, lub przesłał formularz za pomocą środków innych niż środki elektroniczne, o których mowa w ust. 3.

Pasażerowie mają prawo złożyć wniosek przynajmniej w języku rezerwacji.

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

1. Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot na mocy niniejszego rozporządzenia. Ten wspólny formularz ustanowiony zostanie w formatach spełniających wymogi dostępności. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 26 ust. 2.

Komisja udostępnia na swojej stronie internetowej wspólny formularz we wszystkich językach urzędowych Unii.

2. [...]

3. Przewoźnicy i pośrednicy, w miarę możliwości i bez zbędnej zwłoki, opracowują i przekazują pasażerom formularz wniosku o zwrot kosztów na podstawie art. 5a, 7 i 8 lub udostępniają link umożliwiający bezpośredni dostęp do tego formularza lub do wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 1 niniejszego artykułu.

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

4. [...]

Artykuł 11a

Związek z sektorowymi przepisami Unii dotyczącymi praw pasażerów w odniesieniu do zwrotu należności, kontynuacji podróży, zmiany trasy i pomocy

W przypadku utraty połączenia podczas podróży multimodalnej odbywającej się na podstawie pojedynczego biletu multimodalnego art. 7, 8, 9 i 11 niniejszego rozporządzenia mają zastosowanie do zwrotu kosztów, kontynuacji podróży, zmiany trasy i pomocy. W takim przypadku nie mają zastosowania art. 8 i 9 rozporządzenia (WE) 261/2004, art. 17 i 18 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010, art. 19 i 21 rozporządzenia (UE) nr 181/2011 w zakresie, w jakim dotyczą one zwrotu kosztów, kontynuacji podróży, zmiany trasy i pomocy ani art. 18 i 20 rozporządzenia (UE) 2021/782. Stosowanie art. 7, 8, 9 i 11 niniejszego rozporządzenia pozostaje bez uszczerbku dla prawa do dochodzenia odszkodowania na podstawie odpowiednich sektorowych przepisów Unii dotyczących praw pasażerów.

ROZDZIAŁ IV

OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIAMI I OSOBY O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Artykuł 12

Prawo do przewozu

1. Przewoźnicy oferujący pojedyncze bilety multimodalne i zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, ustanawiają niedyskryminacyjne zasady dostępu do przewozu osób z niepełnosprawnościami oraz przewozu osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Zasady te muszą być zgodne z przepisami określonymi w niniejszym rozporządzeniu, odpowiednimi przepisami dotyczącymi ograniczenia przewozu osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zawartymi w sektorowych przepisach Unii dotyczących praw pasażerów, a także z prawem Unii dotyczącym wymogów dostępności.

- 1a. Zasady dostępu, o których mowa w ust. 1, ustanawia się przy aktywnym udziale organizacji reprezentujących osoby z niepełnosprawnościami i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicieli osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- 1b. Przewoźnicy oferujący pojedyncze bilety multimodalne i zarządcy terminali publikują zasady dostępu, o których mowa w ust. 1, i udostępniają je w formacie spełniającym wymogi dostępności.
2. Rezerwacje i bilety na podróże multimodalne – w formie pojedynczego biletu multimodalnego lub łączonego biletu multimodalnego – są oferowane osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się bez dodatkowych kosztów.

Przewoźnik lub pośrednik nie może odmówić osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani – w przypadku przewoźnika – odmówić zabrania na pokład lub wymagać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w ust. 1.
3. [...]
4. [...]
5. W przypadku gdy przewoźnik wymaga, aby osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się towarzyszyła inna osoba, która jest w stanie udzielić pomocy wymaganej zgodnie z ust. 2 akapit drugi, warunki przewozu osoby towarzyszącej muszą być zgodne z sektorowymi przepisami Unii dotyczącymi praw pasażerów. Przewoźnik umożliwia osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej zmianę nazwiska wymaganej osoby towarzyszącej bez żadnych opłat i do 48 godzin przed rozpoczęciem podróży.

6. Jeżeli przewoźnik lub pośrednik odmawia osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu lub – w przypadku przewoźnika – odmawia wejścia na pokład lub wymaga, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, zgodnie z ust. 2 akapit drugi, natychmiast informuje daną osobę z niepełnosprawnościami lub osobę o ograniczonej możliwości poruszania się o przyczynach swojego postępowania. Informacje te przekazuje się w formie spełniającym wymogi dostępności oraz, na wniosek zainteresowanej osoby, na piśmie. Przewoźnik lub pośrednik podejmuje rozsądne starania, aby zaproponować danej osobie akceptowalny przewóz zastępczy, uwzględniający jej potrzeby w zakresie dostępności.
7. Przewoźnicy oferujący bilety multimodalne i zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, ustanawiają i podają do wiadomości publicznej normy jakości usług obejmujące co najmniej pozycje wymienione w załączniku II. Monitorują oni wykonanie przepisów niniejszego artykułu i na żądanie dzielą się informacjami dotyczącymi swoich wyników z krajowym organem lub krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów.

Artykuł 13

Informacje dotyczące dostępności dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

Przewoźnicy i pośrednicy oferujący bilety na podróże multimodalne w imieniu jednego przewoźnika lub większej ich liczby oraz zarządcy terminali udzielają osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji na temat dostępności terminalu i infrastruktury towarzyszącej oraz dostępności usług. Informacje te są przekazywane w formie spełniającym wymogi dostępności.

Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

1. W kontekście pojedynczych biletów multimodalnych przewoźnicy, zarządcy terminali i pośrednicy współpracują ze sobą w celu zapewnienia pomocy osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, zgodnie z niniejszym artykułem i z zasadami dostępu, o których mowa w art. 12 ust. 1. Przewoźnicy, zarządcy terminali i pośrednicy współpracują w celu zaoferowania jednolitego mechanizmu powiadamiania o wnioskach o pomoc.
2. Pomoc dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, zapewnianą przez każdego przewoźnika, zarządcę terminalu lub pośrednika w odniesieniu do każdej usługi transportowej wchodzącej w skład podróży multimodalnej, określa się zgodnie z niniejszym artykułem oraz, w odniesieniu do aspektów nieobjętych niniejszym artykułem, w odpowiednich sektorowych przepisach Unii mających zastosowanie do takiej usługi transportowej.
3. Osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się pomocy udziela się bezpłatnie.

Certyfikowany pies przewodnik może bezpłatnie towarzyszyć osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się, bez uszczerbku dla rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 576/2013²⁶ i mającego zastosowanie prawa krajowego oraz pod warunkiem utrzymania bezpieczeństwa i ochrony innych pasażerów i załogi.
4. Pomocy udziela się w przypadku, gdy przewoźnika umownego, pośrednika, przy pomocy którego dokonano zakupu pojedynczego biletu multimodalnego, zarządcę terminalu lub pojedynczy punkt kontaktowy, o którym mowa w art. 15, powiadomiono, w stosownych przypadkach, o potrzebie udzielenia takiej pomocy pasażerowi co najmniej 48 godzin przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna.

²⁶ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 576/2013 z dnia 12 czerwca 2013 r. w sprawie przemieszczania o charakterze niehandlowym zwierząt domowych oraz uchylające rozporządzenie (WE) nr 998/2003 (Dz.U. L 178 z 28.6.2013, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Można wymagać tylko jednego powiadomienia dotyczącego danej podróży.

To powiadomienie przekazuje się wszystkim przewoźnikom, zarządcom terminali i pojedynczym punktom kontaktowym zaangażowanym w realizację podróży co najmniej 36 godzin przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna.

5. Powiadomienie, o którym mowa w ust. 4, przyjmowane jest bez dodatkowych kosztów niezależnie od wykorzystanych środków komunikacji.
6. Przewoźnicy, zarządcy terminali lub, w stosownych przypadkach, pośrednicy i pojedyncze punkty kontaktowe podejmują wszystkie działania niezbędne do przyjmowania powiadomień; w przypadku gdy przewoźnicy lub pośrednicy nie są w stanie przetwarzać takich powiadomień, niezwłocznie wskazują alternatywne sposoby dokonania takiego powiadomienia.
7. Jeżeli powiadomienie, o którym mowa w ust. 4, zostało dokonane w terminie określonym w tym ustępie, przewoźnicy i, w stosownych przypadkach, zarządcy terminali udzielają pomocy w taki sposób, aby dana osoba mogła skorzystać z usług przewozowych, na które posiada bilet.
8. Jeżeli powiadomienia nie dokonano w tym terminie lub nie dokonano go wcale, przewoźnicy i, w stosownych przypadkach, zarządcy terminali podejmują wszelkie rozsądne starania, aby udzielić pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnościami lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła podróżować.

Artykuł 15

Pojedyncze punkty kontaktowe ds. koordynacji informacji i pomocy

1. Państwa członkowskie mogą wymagać, aby w odniesieniu do każdej podróży multimodalnej zarządcy terminali, o których mowa w art. 2 ust. 1b, i przewoźnicy współpracowali w celu ustanowienia na ich terytorium i funkcjonowania, zgodnie z ust. 2, pojedynczych punktów kontaktowych dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

- 1a. W przypadkach gdy państwa członkowskie korzystają z możliwości przewidzianej w ust. 1 niniejszego artykułu, warunki prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych ustanawia się w zasadach dostępu, o których mowa w art. 12 ust. 1, a te pojedyncze punkty kontaktowe są odpowiedzialne za:
- a) przyjmowanie wniosków o pomoc w terminalach;
 - b) przekazywanie poszczególnych wniosków o pomoc operatorom terminali i przewoźnikom.
2. [...]
3. W przypadkach gdy państwa członkowskie korzystają z możliwości przewidzianej w ust. 1, mogą one zezwolić zarządcom terminali i przewoźnikom na podjęcie decyzji, czy zapewnić fizyczne, cyfrowe lub telefoniczne pojedyncze punkty kontaktowe, pod warunkiem że punkty te spełniają wymogi dostępności i umożliwiają pasażerowi skontaktowanie się z nimi w razie potrzeby.

Artykuł 16

Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i certyfikowane psy przewodników

1. W przypadku gdy zarządcy terminali pomagający osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przemieścić się od jednej usługi przewozowej do przesiadkowej usługi przewozowej – w kontekście pojedynczego biletu multimodalnego – w czasie zapewniania przez nich pomocy danym osobom spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających, lub utratę lub zranienie certyfikowanych psów przewodników wykorzystywanych przez te osoby, ponoszą oni odpowiedzialność za tę utratę, uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłacają odszkodowanie. Odszkodowanie to składa się z:
- a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utracono lub które uległy uszkodzeniu;

- b) kosztu zastąpienia lub leczenia certyfikowanego psa przewodnika, który zginął lub został zraniony;
- c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub certyfikowanego psa przewodnika w przypadku, gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione przez przewoźnika lub zarządcę terminalu zgodnie z ust. 2.

Nie stosuje się art. 12 rozporządzenia 1107/2006, art. 15 rozporządzenia (UE) nr 1177/2010, art. 17 rozporządzenia (UE) 181/2011 ani art. 25 rozporządzenia (UE) 2021/782.

- 1a. W przypadku gdy przewoźnicy pomagający osobom z niepełnosprawnościami i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się przemieścić się od jednej usługi przewozowej do przesiadkowej usługi przewozowej – w kontekście pojedynczego biletu multimodalnego – w czasie zapewniania przez nich pomocy danym osobom spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających, lub utratę lub zranienie certyfikowanych psów przewodników wykorzystywanych przez te osoby, odpowiedzialność tych przewoźników ustala się zgodnie z przepisami mającymi zastosowanie do takiej utraty, szkody lub zranienia w kontekście pojedynczej usługi przewozowej, jak określono w sektorowych przepisach Unii dotyczących praw pasażerów w odniesieniu do danego środka transportu lub, w stosownych przypadkach, w rozporządzeniu (WE) nr 2027/97 i rozporządzeniu (WE) nr 392/2009. Przepisy te stosuje się odpowiednio do takich sytuacji.
- 2. W przypadku gdy zastosowanie mają ust. 1 i 1a, przewoźnicy i zarządcy terminali, o których mowa w tych ustępach, niezwłocznie podejmują wszelkie rozsądne starania, aby zapewnić natychmiast potrzebny tymczasowy zastępczy sprzęt ułatwiający poruszanie się lub urządzenia wspomagające. Osobie z niepełnosprawnościami lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się zezwala się na zachowanie tego tymczasowego sprzętu lub urządzenia zastępczego do czasu wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1, lub, w stosownych przypadkach, przewidzianego w sektorowych przepisach Unii dotyczących praw pasażerów oraz w rozporządzeniach (WE) nr 2027/97 i (WE) nr 392/2009.

3. Ust. 1 i 1a pozostają bez uszczerbku dla prawa przewoźnika lub zarządcy terminalu do dochodzenia roszczeń od osób trzecich, które przyczyniły się do zdarzenia powodującego powstanie odszkodowania na mocy tych ustępów, zgodnie z mającym zastosowanie prawem.

ROZDZIAŁ V

SKARGI

Artykuł 17

[...]

Artykuł 18

Skargi kierowane do przewoźników, pośredników i zarządców terminali

1. Każdy przewoźnik oferujący pojedyncze bilety multimodalne lub łączone bilety multimodalne, każdy pośrednik oferujący łączone bilety multimodalne oraz każdy zarządca terminalu, o którym mowa w art. 2 ust. 1b, ustanawia mechanizm rozpatrywania skarg w odniesieniu do praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem w swoich odpowiednich zakresach odpowiedzialności. Podają oni do ogólnej wiadomości pasażerów swoje dane kontaktowe oraz informują o swoim języku lub językach roboczych, w tym w formie spełniającym zasady dostępności.
2. Szczegółowe informacje dotyczące procedury rozpatrywania skarg muszą być publicznie dostępne, w tym dla osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Informacje te muszą być dostępne w języku lub językach urzędowych państwa członkowskiego, w którym przewoźnik, pośrednik lub zarządca terminalu prowadzi działalność.
3. Jeżeli pasażerowie składają skargę z wykorzystaniem mechanizmu, o którym mowa w ust. 1, skargę taką wnosi się w terminie trzech miesięcy od zdarzenia, którego dotyczy. W ciągu miesiąca od otrzymania skargi adresat udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w należycie uzasadnionych przypadkach informuje pasażera, że otrzyma on odpowiedź w terminie krótszym niż trzy miesiące od dnia otrzymania skargi.

ROZDZIAŁ VI

EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

Artykuł 19

[...]

Artykuł 20

Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia. W tym celu państwa członkowskie mogą wyznaczyć organ, który jest już odpowiedzialny za egzekwowanie prawa Unii dotyczącego praw pasażerów. Każdy z tych organów podejmuje działania niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.
2. Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem oraz o jego lub ich zakresach odpowiedzialności. Komisja i wyznaczone organy publikują te informacje na swoich stronach internetowych.
3. Do dnia 1 czerwca ... r. [4 lata po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia], a następnie co dwa lata, organ lub organy wyznaczone zgodnie z niniejszym artykułem publikują na swojej stronie internetowej sprawozdanie ze swoich działań prowadzonych w ciągu poprzedzających dwóch lat kalendarzowych, zawierające w szczególności opis działań podjętych w celu egzekwowania przepisów niniejszego rozporządzenia oraz dane statystyczne dotyczące skarg i zastosowanych kar. W tym celu mogą korzystać ze wzoru sprawozdania z działalności, o którym mowa w ust. 4 niniejszego artykułu.
4. Do dnia ... [XX miesięcy od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia] Komisja przyjmuje akt wykonawczy ustanawiający wzór sprawozdania z działalności w celu zapewnienia jednolitego wdrożenia ust. 3 niniejszego artykułu oraz harmonizacji danych statystycznych, które mają być dostarczane przez państwa członkowskie. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 26 ust. 2.

Rozpatrywanie skarg przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów oraz inne organy

1. Państwa członkowskie wyznaczają krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub jakikolwiek inny organ jako podmiot odpowiedzialny za rozpatrywanie skarg na podstawie niniejszego artykułu.
2. W przypadku gdy na podstawie ust. 1 niniejszego artykułu oraz art. 20 ust. 1 wyznaczono różne organy, organy te zapewniają wymianę informacji między sobą nawzajem, aby pomóc krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów w wykonywaniu powierzonych mu zadań w zakresie nadzoru oraz egzekwowania przepisów, a także po to, aby organ rozpatrujący skargi wyznaczony na podstawie ust. 1 mógł zbierać informacje niezbędne do rozpatrzenia indywidualnych skarg.
3. Bez uszczerbku dla możliwości korzystania przez konsumentów z alternatywnych środków dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE²⁷, po bezskutecznym złożeniu skargi do przewoźnika, pośrednika lub zarządcy terminalu zgodnie z art. 18 niniejszego rozporządzenia pasażerowie mogą złożyć skargę do organu wyznaczonego na podstawie ust. 1 niniejszego artykułu.

Skargę taką składa się w terminie trzech miesięcy od powiadomienia pasażera o decyzji przewoźnika, pośrednika lub zarządcy terminalu oddalającej w całości lub w części skargę złożoną zgodnie z art. 18.

W przypadku braku takiego powiadomienia w terminie określonym w art. 18 ust. 3 pasażer ma prawo złożyć skargę na mocy niniejszego artykułu w terminie trzech miesięcy od daty upływu tych terminów.

- 3a. W razie potrzeby organ, do którego pasażer składa skargę zgodnie z ust. 3 niniejszego artykułu, informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do zwrócenia się do organów zajmujących się alternatywnym rozstrzygnięciem sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

²⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich) (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

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

- 3b. Krajowy organ wyznaczony na mocy ust. 1 niniejszego artykułu potwierdza odbiór skargi w terminie dwóch tygodni od jej otrzymania. Podejmuje decyzję w sprawie skargi i powiadamia o swojej decyzji zainteresowanego pasażera w terminie trzech miesięcy od daty jej otrzymania. W skomplikowanych przypadkach organ ten może przedłużyć ten termin do sześciu miesięcy od daty otrzymania skargi. W takim przypadku informuje on pasażera o powodach takiej decyzji. W przypadku gdy organ ten jest również organem oferującym alternatywne metody rozwiązywania sporów w rozumieniu dyrektywy 2013/11/UE, stosuje się terminy określone w tej dyrektywie.
4. Bez uszczerbku dla dyrektywy 2013/11/UE skargi pasażerów dotyczące przewoźnika lub pośrednika są rozpatrywane przez organ wyznaczony na mocy ust. 1 przez państwo członkowskie, w którym przewoźnik lub pośrednik ma siedzibę. Jeżeli ten przewoźnik lub pośrednik ma siedzibę poza Unią, skargi rozpatruje organ wyznaczony na podstawie ust. 1 przez państwo członkowskie, w którym kończy się podróż multimodalna lub, w przypadku podróży kończącej się w państwie trzecim, w którym się ona rozpoczyna.
5. [...]
6. [...]
7. W przypadku gdy skarga dotyczy zarządcy terminalu, o którym mowa w art. 2 ust. 1b, skargę tę rozpatruje wyznaczony na mocy ust. 1 niniejszego artykułu organ w państwie członkowskim, na którego terytorium znajduje się ten terminal.

⁺ Dyrektywa 2013/11/UE ma zostać zmieniona (por. dok. 13925/24, międzyinstytucjonalny numer referencyjny 2023/0376(COD)). Odniesienia do artykułów należy sprawdzić po przyjęciu dyrektywy zmieniającej.

8. Pasażerowi nie uniemożliwia się wniesienia skargi przeciwko pośrednikowi na tej podstawie, że złożył on już skargę na przewoźnika, ani złożenia skargi przeciwko przewoźnikowi na tej podstawie, że złożył już skargę przeciwko pośrednikowi na podstawie niniejszego artykułu.

Artykuł 21a

Przedstawiciele prawni pośredników z państw trzecich

1. Pośrednicy, którzy nie mają siedziby w Unii, ale oferują usługi w Unii, wyznaczają na piśmie osobę prawną lub fizyczną, która będzie działała w charakterze ich przedstawiciela prawnego w jednym z państw członkowskich, w których oferują swoje usługi. W przypadku pośredników objętych rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065²⁸ przedstawiciel prawny wyznaczony na podstawie tego rozporządzenia może również występować w charakterze przedstawiciela prawnego na podstawie niniejszego rozporządzenia.
2. Pośrednicy ci nadają swoim przedstawicielom prawnym uprawnienia potrzebne do tego, by organy wyznaczone na mocy art. 20 ust. 1 i art. 21 ust. 1 mogły się do nich zwracać, oprócz lub zamiast do takich pośredników, we wszystkich kwestiach niezbędnych do otrzymywania, przestrzegania i wykonywania decyzji wydanych w związku z niniejszym rozporządzeniem. Pośrednicy zapewniają swoim przedstawicielom prawnym niezbędne uprawnienia i wystarczające zasoby, aby zagwarantować ich sprawną i terminową współpracę z tymi organami oraz by przestrzegać takich decyzji.
3. Wyznaczony przedstawiciel prawny może zostać pociągnięty do odpowiedzialności z tytułu niewypełniania obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia bez uszczerbku dla odpowiedzialności pośrednika i kroków prawnych, które mogą zostać przeciwko niemu podjęte.

²⁸ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (Dz.U. L 277 z 27.10.2022, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Pośrednicy zgłaszają organom wyznaczonym na mocy art. 20 ust. 1 i art. 21 ust. 1 w państwie członkowskim, w którym ich przedstawiciel prawny ma miejsce zamieszkania lub siedzibę, imię i nazwisko lub nazwę, adres pocztowy, adres e-mail oraz numer telefonu tego przedstawiciela prawnego. Zapewniają, aby informacje te zostały podane do wiadomości publicznej i aby były łatwo dostępne, prawidłowe oraz aktualne.
5. Wyznaczenie przedstawiciela prawnego na terytorium Unii zgodnie z ust. 1 nie jest równoznaczne z posiadaniem siedziby w Unii.

Artykuł 22

[...]

Artykuł 23

Wymiana informacji z krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów

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

Artykuł 24

[...]

ROZDZIAŁ VII

PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 25

Kary

Państwa członkowskie ustanawiają przepisy dotyczące kar mających zastosowanie w przypadku naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia i stosują wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia ich wykonywania. Przewidziane kary muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach i środkach, a także powiadamiają ją niezwłocznie o wszelkich późniejszych zmianach, które ich dotyczą.

Artykuł 26

Procedura komitetowa

1. Komisję wspomaga komitet. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011²⁹.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.
W przypadku gdy komitet nie wyda żadnej opinii, Komisja nie przyjmuje projektu aktu wykonawczego i stosuje się art. 5 ust. 4 akapit trzeci rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

²⁹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artykuł 27

Sprawozdanie

Do dnia ... r. [siedem lat od daty wejścia w życie niniejszego rozporządzenia] Komisja złoży Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wykonania i skutków niniejszego rozporządzenia.

Sprawozdanie będzie opierać się na informacjach dostarczanych na podstawie niniejszego rozporządzenia.

Artykuł 28

Wejście w życie i rozpoczęcie stosowania

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

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

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

Sporządzono w Brukseli dnia [...] r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący/Przewodnicząca

W imieniu Rady
Przewodniczący/Przewodnicząca

ZAŁĄCZNIK I

[...]

ZAŁĄCZNIK II

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

Informacje o zastosowanych przepisach bezpieczeństwa i ograniczeniach

Informacje na temat praw wynikających z rozdziału IV (przedstawione w sposób przejrzysty, spełniający wymogi dostępności, niedyskryminacyjny, skuteczny i proporcjonalny):

- wymogi dotyczące towarzyszących certyfikowanych psów przewodników (w przypadku przewoźników)
 - warunki, zgodnie z którymi wymaga się osoby towarzyszącej
 - dostępność wykorzystywanych środków transportu
 - dostępność terminalu (w przypadku zarządców terminali)
 - ogólne wytyczne dotyczące minimalnego czasu stawienia się w określonych punktach terminalu oraz ogólne wytyczne dotyczące minimalnego czasu na przesiadkę między terminalami
 - przewóz sprzętu służącego do poruszania się
 - postępowanie w sprawie skarg i odszkodowań za uszkodzenie sprzętu
 - szkolenie personelu w zakresie praw pasażerów z niepełnosprawnościami i procedur pomocy.
-