

**Bruxelles, 29 noiembrie 2024
(OR. en)**

16127/24

**Dosar interinstituțional:
2023/0436(COD)**

**TRANS 510
CODEC 2207**

NOTĂ

Sursă:	Secretariatul General al Consiliului
Destinatar:	Consiliul
Nr. doc. ant.:	15766/24 + COR1
Nr. doc. Csie:	16307/23 + ADD1
Subiect:	Propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale - Abordare generală

I. INTRODUCERE

1. La 29 noiembrie 2023, Comisia a transmis Consiliului și Parlamentului European o propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale. Propunerea a fost prezentată ca parte a unui pachet menit să abordeze lacunele din actualul cadru de reglementare privind drepturile pasagerilor, împreună cu o propunere de regulament al Parlamentului European și al Consiliului de modificare a Regulamentelor (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/20, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 în ceea ce privește asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune.

2. Propunerea privind călătoriile multimodale urmărește instituirea unui cadru juridic pentru stabilirea obligațiilor și a responsabilităților diferiților furnizori de servicii de călătorie implicați într-o călătorie multimodală. Proiectul de regulament prevede:
 - interzicerea discriminării între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport și furnizarea biletelor;
 - obligația de a le furniza pasagerilor informații minime și exacte într-un format accesibil și în timp util;
 - protejarea drepturilor pasagerilor în caz de perturbare, în special în contextul pierderii unei legături între diferitele moduri de transport în timpul unei călătorii multimodale și
 - nediscriminarea și acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.
3. Propunerea urmărește să completeze normele deja existente în cadrul legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor¹, prin asigurarea faptului că pasagerii beneficiază de un nivel de protecție similar în cazul în care schimbă diferite moduri de transport în timpul unei călătorii.
4. Proiectul de regulament se întemeiază pe articolul 91 alineatul (1) și pe articolul 100 alineatul (2) din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene.

¹ În scopul prezentului regulament, legislație sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor înseamnă, după caz, Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91 (JO L 46, 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); și Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. LUCRĂRILE DIN CADRUL ALTOR INSTITUȚII

5. În cadrul Parlamentului European, responsabilitatea principală revine Comisiei pentru transport și turism (TRAN). Dl Jens GIESEKE (PPE, DE) este numit raportor. Propunerea așteaptă decizia comisiei.
6. Comitetul Economic și Social European și-a emis avizul la 30 martie 2024². Comitetul European al Regiunilor a decis să nu emită un aviz cu privire la propunere.

III. LUCRĂRILE DIN CADRUL CONSILIULUI ȘI AL GRUPURILOR SALE DE PREGĂTIRE

7. Cele două propuneri, cea despre călătoriile multimodale și cea despre asigurarea respectării, au fost prezentate Grupului de lucru pentru transport – chestiuni intermodale și rețele la 12 ianuarie 2024. Propunerea privind călătoriile multimodale a fost dezbătută pe larg în timpul președinției belgiene, care a încheiat examinarea cu un raport intermediar³ prezentat în cadrul Consiliului la 12 iunie 2024. Președinția ungară a continuat dezbaterile, iar o ultimă reuniune a grupului de lucru a avut loc la 12 noiembrie 2024.
8. Delegațiile au fost de acord că drepturile pasagerilor, în special ale celor mai vulnerabili, trebuie protejate și în contextul călătoriilor multimodale, evitând totodată posibila birocrație și sarcina administrativă pentru o astfel de piață emergentă. Ele au evidențiat provocările legate de crearea unui cadru unificat și coerent pentru călătoriile multimodale, în care reglementările modale le oferă pasagerilor diferite niveluri de drepturi. De asemenea, au subliniat că este important să se asigure caracterul executoriu, fezabilitatea și protecția împotriva fraudei a noilor dispoziții.

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

³ Documentul 10924/24 + COR1.

9. Pe baza observațiilor delegațiilor, domeniul de aplicare al regulamentului a fost redefinit pentru a îmbunătăți claritatea textului, astfel încât transportatorii și intermediarii să își poată identifica mai bine obligațiile, iar pasagerii drepturile.
- a) Compromisul final include în domeniul de aplicare numai biletele multimodale unice și biletele multimodale combinate. **Biletele multimodale separate** au fost excluse din domeniul de aplicare, având în vedere imposibilitatea operatorilor de a ști că au obligații în cazul achiziționării separate.
 - b) Compromisul stabilește în mod clar condițiile pe care trebuie să le îndeplinească călătoria pentru a se încadra în domeniul de aplicare, în special în contextul **derogărilor naționale** aplicabile legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor.
 - c) Având în vedere că ar trebui eliminate lacunele în materie de reglementare, pe baza structurilor și a responsabilităților existente, compromisul transferă obligațiile administratorilor **nodurilor multimodale pentru pasageri** către administratorii terminalelor majore. Compromisul introduce un prag pentru terminalele în cauză și o obligație ca administratorii terminalelor să coopereze.
 - d) Pentru a evita complexitatea excesivă a aplicării în paralel a dispozițiilor în temeiul prezentului regulament și al **Directivei privind pachetele de servicii de călătorie**⁴, președinția propune să se excludă din domeniul de aplicare al prezentului regulament biletele multimodale care fac parte dintr-un pachet.
10. Pe lângă modificările aduse domeniului de aplicare al regulamentului, au fost propuse alte câteva modificări la propunerea Comisiei, care vizează, pe de o parte, clarificarea dispozițiilor și, pe de altă parte, reducerea sarcinii administrative. Ordinea anumitor articole (sau anumitor părți ale acestora) a fost reorganizată pentru a se îmbunătăți lizibilitatea textului. Președinția a încercat, de asemenea, să mențină coerența între prezenta propunere și propunerea privind asigurarea respectării drepturilor pasagerilor în Uniune.

⁴ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Merită subliniate următoarele modificări la propunerea inițială a Comisiei:

- a) Având în vedere că propunerea introduce obligații semnificative pentru operatorii cu rol în călătoriile multimodale efectuate în cadrul unui **bilet multimodal unic**, conceptul „bilet multimodal unic” a fost clarificat pentru a specifica faptul că transportatorii care prestează servicii de transport succesive ce alcătuiesc călătoria multimodală ar trebui să încheie între ei un acord de a oferi respectivele servicii de transport în cadrul unei astfel de călătorii multimodale.
- b) A fost clarificată **relația cu alte acte juridice ale Uniunii**, inclusiv cu legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor.
- c) **Prelucrarea datelor cu caracter personal** a fost clarificată pentru a îndeplini cerințele legale.
- d) **Rambursarea costului integral al biletului** rezervat printr-un intermediar a fost clarificată pentru a reflecta mai bine jurisprudența, în special în ceea ce privește comisioanele de intermediere.
- e) În cazul unui **formular comun pentru cererile de rambursare și de despăgubire**, compromisul propune clarificarea și simplificarea procedurii de depunere a cererilor de rambursare și de despăgubire. Regimul lingvistic pentru depunerea formularelor a fost simplificat pentru a reduce sarcina administrativă a transportatorilor și intermediarilor, pe de o parte, și pentru a facilita procedura pentru pasageri, pe de altă parte.
- f) Pentru a garanta o înaltă **calitate a serviciilor pentru persoanele cu handicap sau persoanele cu mobilitate redusă**, a fost introdusă obligația transportatorilor și a administratorilor terminalelor de a stabili standarde de calitate în ceea ce privește cerințele de informare și de acces și de a monitoriza performanța acestora.
- g) **Răspunderea administratorilor terminalelor și a transportatorilor care oferă asistență persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă** a fost clarificată pentru a respecta dreptul Uniunii, pe de o parte, și convențiile internaționale la care a aderat Uniunea, pe de altă parte.

- h) În ceea ce privește **standardele generale de calitate a serviciilor**, mai multe delegații ar dori să evalueze mai întâi punerea în aplicare a cerințelor existente din Regulamentul (UE) 2021/782, înainte de a le extinde la alte sectoare.
- i) Delegațiile au fost de acord cu importanța asigurării unei respectări efective a drepturilor pasagerilor în Uniune. Pentru a evita o sarcină administrativă excesivă pentru organismele naționale de aplicare a legii și pentru a le păstra independența, au fost eliminate dispozițiile privind o **abordare bazată pe riscuri pentru monitorizarea conformității** și privind **cooperarea dintre statele membre și Comisie**.
- j) Pentru a facilita monitorizarea de către organismele naționale de aplicare a legii a respectării de către intermediari a obligațiilor ce le revin în temeiul Regulamentului (CE) nr. 261/2004, **intermediarii din țări terțe** vor avea obligația de a desemna un reprezentant legal.
12. În cadrul ultimei reuniuni a grupului de lucru, delegațiile au salutat progresele înregistrate, iar o largă majoritate a acestora a considerat că este fezabil să se pregătească o abordare generală în decembrie.
13. Comitetul Reprezentanților Permanenți a aprobat textul de compromis la 27 noiembrie 2024 pentru a pregăti reuniunea Consiliului. Textul de compromis prezentat în anexa la prezenta notă reflectă o modificare suplimentară introdusă în cursul reuniunii Comitetului Reprezentanților Permanenți în ceea ce privește trimiterea la serviciile de transport ocazionale cu autobuzul de la articolul 2 alineatul (1) litera (b). În general, textul a fost sprijinit de marea majoritate a delegațiilor.

IV. CONCLUZIE

14. Având în vedere cele de mai sus, Consiliul (Transporturi, Telecomunicații și Energie) este invitat să convină asupra unei abordări generale cu privire la textul de compromis anexat la prezenta notă, în cadrul reuniunii sale din 5 decembrie 2024.
-

2023/0436 (COD)

Propunere de

REGULAMENT AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI

privind drepturile pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 91 alineatul (1) și articolul 100 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European¹,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară,

întrucât:

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

- (1) Protecția drepturilor pasagerilor care călătoresc pe calea aerului, pe mare și pe căi navigabile interioare, cu autobuzul și autocarul, precum și cu trenul, atunci când planurile lor de călătorie sunt perturbate de întârzieri prelungite și de anulări, s-a îmbunătățit în mod considerabil datorită legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor, din care fac parte cu deosebire Regulamentele (CE) nr. 261/2004², (CE) nr. 1107/2006³, (UE) nr. 1177/2010⁴, (UE) nr. 181/2011⁵ și (UE) 2021/782⁶ ale Parlamentului European și ale Consiliului.
- (2) Cu toate acestea, punerea în aplicare a drepturilor stabilite și protejate în temeiul regulamentelor respective a scos la iveală deficiențe pentru pasagerii care efectuează sau intenționează să efectueze o călătorie care presupune o combinație de moduri de transport, împiedicând astfel valorificarea deplină a potențialului drepturilor pasagerilor.
- (3) În cadrul politicii comune în domeniul transporturilor, este important să se protejeze drepturile pasagerilor care schimbă modurile de transport pentru a sprijini dezvoltarea călătoriilor multimodale și pentru a îmbunătăți alegerile pasagerilor în ceea ce privește opțiunile de călătorie.

² Regulamentul (CE) nr. 261/2004 al Parlamentului European și al Consiliului din 11 februarie 2004 de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91, (JO L 46, 17.2.2004, p. 1), ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Regulamentul (CE) nr. 1107/2006 al Parlamentului European și al Consiliului din 5 iulie 2006 privind drepturile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă pe durata călătoriei pe calea aerului (JO L 204, 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 al Parlamentului European și al Consiliului din 24 noiembrie 2010 privind drepturile pasagerilor care călătoresc pe mare și pe căi navigabile interioare și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 334, 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Regulamentul (UE) nr. 181/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 privind drepturile pasagerilor care călătoresc cu autobuzul și autocarul și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 55, 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Regulamentul (UE) 2021/782 al Parlamentului European și al Consiliului din 29 aprilie 2021 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 172, 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) Standardele de protecție ale Uniunii stabilite prin Regulamentele (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782 pentru călătoriile care implică un singur mod de transport ar trebui, prin urmare, să fie extinse pentru a acoperi drepturile pasagerilor care schimbă modurile de transport și pentru a asigura faptul că întreprinderile implicate într-o călătorie multimodală își desfășoară activitatea în conformitate cu un set de norme armonizate.
- (5) Ar trebui să se ofere protecție juridică pentru pasagerii care efectuează călătorii multimodale în situațiile în care nu există o legislație sectorială specifică a Uniunii.
- (6) Drepturile pasagerilor care efectuează călătorii multimodale stabilite în prezentul regulament ar trebui să completeze protecția de care beneficiază deja aceiași pasageri în temeiul legislației existente a Uniunii privind drepturile pasagerilor. Prin urmare, prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor și obligațiilor care decurg din legislația respectivă.
- (6a) Biletele în scopul unei călătorii multimodale ar trebui să se încadreze în definiția „biletului multimodal unic” atunci când transportatorii care oferă astfel de bilete au încheiat un acord între ei pentru a oferi servicii de transport succesive în cadrul unei astfel de călătorii, chiar dacă fiecare transportator are și condiții de transport distincte pe lângă un astfel de acord.
- (7) Prezentul regulament nu ar trebui să se aplice biletelor multimodale unice în cazul în care acestea fac parte dintr-un pachet și ia naștere un drept la rambursare în temeiul Directivei (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului⁷. Având în vedere protecția pasagerilor prevăzută în directiva respectivă, prezentul regulament nu ar trebui să se aplice nici biletelor multimodale combinate în cazul în care acestea sunt combinate de un organizator în cadrul unui pachet.

⁷ Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Statele membre ar trebui să se asigure că se interzice discriminarea pe baza cetățeniei pasagerului sau a locului de stabilire în Uniune al transportatorului sau al intermediarului atunci când transportatorii sau intermediarii oferă publicului larg condiții contractuale și tarife pentru călătoriile multimodale. Tarifele sociale nu ar trebui interzise, cu condiția ca astfel de măsuri să fie proporționale și independente de cetățenia pasagerului vizat. Având în vedere dezvoltarea platformelor online care vând bilete de transport de pasageri, statele membre ar trebui să acorde o atenție deosebită asigurării faptului că, în cursul procesului de accesare a interfețelor online sau de achiziționare a biletelor, nu se produce nicio discriminare pe baza cetățeniei pasagerului sau a locului de stabilire în Uniune al transportatorului sau al intermediarului. În plus, indiferent de modul în care este achiziționat un anumit tip de bilet, nivelul de protecție a pasagerului ar trebui să fie același.
- (9) Statele membre ar trebui să se asigure că transportatorii și intermediarii care oferă contracte de transport în scopul unei călătorii multimodale informează pasagerii cu privire la tipul de bilet sau de bilete aferente călătoriei respective, precum și cu privire la drepturile lor corespunzătoare, în special în ceea ce privește legăturile pierdute. Îndeosebi, transportatorii și intermediarii care oferă tipuri de bilete sau bilete pentru călătorii multimodale care nu intră în domeniul de aplicare general al prezentului regulament ar trebui să informeze pasagerii că respectivele bilete nu oferă deținătorilor lor niciun drept în temeiul prezentului regulament, fără a aduce atingere dreptului acestora de a primi informații despre condițiile generale aplicabile pentru respectivele bilete și despre drepturile și obligațiile aplicabile în temeiul legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor.

- (10) Accesul la informațiile de călătorie, inclusiv la date în timp real, facilitează călătoriile multimodale și le oferă pasagerilor o gamă mai largă de posibilități de călătorie. În acest sens, Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei⁸ stabilește accesibilitatea acestor date privind călătoriile și traficul prin intermediul punctelor naționale de acces. Pentru a evita orice sarcină inutilă pentru transportatorii care oferă bilete multimodale unice, aceștia ar trebui să fie în măsură să respecte dispozițiile prezentului regulament pentru a furniza informații de călătorie altor transportatori și intermediarilor care vând serviciile acestora, în măsura în care furnizează aceste date unor astfel de puncte naționale de acces.
- (11) [...]
- (11a) Punctualitatea serviciilor de transport este importantă pentru buna desfășurare a călătoriilor multimodale, dar nu ar trebui să aibă întâietate în dauna siguranței serviciului de transport și a celorlalți utilizatori ai infrastructurii de transport. Mai ales în cazul transportului cu autobuzul și autocarul, atunci când serviciile de transport împart drumurile cu numeroși alți utilizatori ai acestora și sunt afectate de măsuri legate de construcții sau de trafic care pot da naștere întotdeauna la întârzieri (de pildă, din cauza accidentelor, a ambuteiajelor, a șantierelor de construcții, a drumurilor închise și/sau a devierilor), ar trebui să se acorde o atenție deosebită respectării normelor de circulație rutieră și să se respecte duratele de conducere și perioadele de odihnă prevăzute în lege.
- (12) Pasagerii cu un bilet multimodal unic care pierd o legătură din cauza întârzierii sau a anulării unui serviciu anterior inclus în biletul respectiv ar trebui să aibă posibilitatea de a obține fie rambursarea costului biletului lor, fie redirectionarea în condiții satisfăcătoare și să beneficieze de servicii adecvate în așteptarea unei legături ulterioare.

⁸ Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei din 31 mai 2017 de completare a Directivei 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește furnizarea la nivelul UE a unor servicii de informare cu privire la călătoriile multimodale (JO L 272, 21.10.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12a) În cazul în care un timp de ședere suplimentar devine necesar din cauza condițiilor meteorologice care pun în pericol funcționarea în siguranță a serviciului de transport sau din cauza unor circumstanțe excepționale care nu ar fi putut fi evitate cu toate măsurile rezonabile care ar fi fost luate, transportatorul ar trebui aibă posibilitatea de a limita durata cazării. În conformitate cu principiile general acceptate, transportatorilor ar trebui să le revină sarcina de a dovedi că șederea este necesară din cauza unor astfel de condiții meteorologice sau circumstanțe extraordinare.
- (13) În cazul în care un bilet multimodal unic este rezervat printr-un intermediar, intermediarul ar trebui să informeze pasagerul cu privire la procesul de rambursare. În acest scop, transportatorul contractual ar trebui să declare public dacă colaborează cu intermediari pentru prelucrarea rambursărilor și, în caz afirmativ, care sunt intermediarii cu care colaborează; o listă negativă a intermediarilor cu care transportatorul contractual decide să nu coopereze ar trebui să fie considerată, de asemenea, drept o îndeplinire a acestei obligații.
- (14) Informațiile corecte în ceea ce privește un serviciu de transport multimodal sunt, deopotrivă, esențiale atunci când pasagerii achiziționează bilete de la intermediari. În cazul în care intermediarii sau transportatorii vând pachete de bilete separate pentru servicii de transport diferite sub forma unui bilet multimodal combinat, aceștia ar trebui să informeze pasagerii în mod explicit că biletele respective nu oferă același nivel de protecție precum biletele multimodale unice și că ele nu au fost emise sub forma unor bilete multimodale unice de către transportatorul sau transportatorii care furnizează serviciul în cauză. În cazul în care intermediarii sau transportatorii care au vândut biletul multimodal combinat nu respectă această cerință, răspunderea lor ar trebui să includă rambursarea costului integral al biletului în aceleași condiții care s-ar aplica în cazul biletului multimodal unic.
- (14a) Procedurile de rambursare ar trebui să fie nediscriminatorii și ușor accesibile. Pentru ca pasagerii să poată solicita mai ușor rambursarea în conformitate cu prezentul regulament, ar trebui stabilit un formular de cerere de rambursare care să fie valabil în întreaga Uniune. Pasagerii ar trebui să își poată prezenta cererile prin utilizarea unui astfel de formular. Chiar dacă prezentarea cererilor de rambursare prin mijloace electronice a devenit o practică larg răspândită, pasagerii ar trebui să aibă suficiente posibilități de a prezenta cererile și în alte moduri, pe lângă cel electronic, precum și de a li se trata problemele în mod eficient printr-un canal diferit de cel electronic, de exemplu prin telefon sau poștă.

- (15) În temeiul Convenției Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CNUDPH), care a intrat în vigoare, pentru Uniune, la 22 ianuarie 2011, și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie multimodală comparabile cu cele ale altor cetățeni, ar trebui stabilite norme privind nediscriminarea și asistența pe parcursul călătoriei multimodale a acestor persoane. În special, ar trebui să se acorde o atenție deosebită furnizării de informații persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la accesibilitatea serviciilor de transport, la condițiile de acces la vehicule și la echipamentele de la bord în momentul schimbării modurilor de transport. Dacă informațiile destinate persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă se furnizează în formate accesibile, acestea ar trebui furnizate în conformitate cu legislația aplicabilă, cum ar fi cerințele de accesibilitate prevăzute în anexa I la Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului⁹. Având în vedere beneficiile în ceea ce privește securitatea, confortul și accesibilitatea, statele membre ar trebui să încurajeze utilizarea portofelelor europene pentru identitatea digitală pentru identificare și autentificare în scenarii de transport multimodal, în special în sprijinul persoanelor vulnerabile sau al persoanelor cu handicap.
- (15a) În ceea ce privește persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, ar trebui să se acorde o importanță deosebită asigurării faptului că acestea pot face tranziția de la un mijloc de transport la altul. Transportatorii și, după caz, administratorii terminalelor ar trebui să ofere asistență astfel încât persoana în cauză să poată beneficia de serviciile de transport de legătură pentru care deține o rezervare în cadrul biletului multimodal unic. Asistența ulterioară ar trebui oferită în conformitate cu legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor.
- (15b) Normele de acces pentru transportul persoanelor cu handicap și pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă ar trebui stabilite cu implicarea activă a organizațiilor reprezentative ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă și, după caz, a reprezentanților persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă. Reprezentanții în cauză ar trebui consultați în legătură cu conținutul acestor norme de acces; de asemenea, ar trebui să li se dea posibilitatea de a-și exprima opinia cu privire la respectivele norme.

⁹ Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Pentru a facilita accesul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă la serviciile de transport multimodal de pasageri, statele membre ar putea impune transportatorilor și administratorilor terminalelor să înființeze ghișee unice pentru a coordona oferirea de informații și de asistență.
- (17) [...]
- (17a) Administratorii terminalelor și transportatorii care acordă asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă la trecerea de la un serviciu de transport la un serviciu de transport de legătură, în contextul unui bilet multimodal unic, ar trebui să poarte răspunderea dacă cauzează pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate, inclusiv a scaunelor cu roțile, și a dispozitivelor de asistare sau pierderea ori rănirea câinilor de asistență recunoscuți folosiți de persoanele cu handicap și de persoanele cu mobilitate redusă, pe perioada în care au sarcina de a ajuta persoanele în cauză. În ceea ce privește transportatorii, din moment ce condițiile pentru o astfel de răspundere sunt, în cazul anumitor moduri de transport, îndeosebi cel aerian și cel maritim, reglementate prin convenții internaționale la care Uniunea este parte, mai ales prin Convenția pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal), încheiată prin Decizia 2011/539/CE a Consiliului¹⁰, și prin Convenția de la Atena privind transportul pe mare al pasagerilor și al bagajelor lor, din 1974 și modificată prin Protocolul din 2002, la care Uniunea a aderat prin Decizia 2012/22/UE a Consiliului¹¹ și prin Decizia 2012/23/UE a Consiliului¹², ar trebui să se facă trimitere la legislația sectorială a Uniunii aplicabilă modului de transport vizat, care stabilește norme specifice și, după caz, transpune convențiile respective în dreptul Uniunii.
- (18) [...]

¹⁰ Decizia 2011/539/CE a Consiliului din 5 aprilie 2011 privind încheierea de către Comunitatea Europeană a Convenției pentru unificarea anumitor norme referitoare la transportul aerian internațional (Convenția de la Montreal) (JO L 194, 18.7.2011, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2011/539/oj>).

¹¹ Decizia 2012/22/UE a Consiliului din 12 decembrie 2011 cu privire la aderarea Uniunii Europene la Protocolul din 2002 la Convenția de la Atena din 1974 privind transportul pe mare al pasagerilor și al bagajelor lor, cu excepția articolelor 10 și 11 din acesta (JO L 8, 12.1.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Decizia 2012/23/UE a Consiliului din 12 decembrie 2011 cu privire la aderarea Uniunii Europene la Protocolul din 2002 la Convenția de la Atena din 1974 privind transportul pe mare al pasagerilor și al bagajelor lor, în ceea ce privește articolele 10 și 11 din acesta (JO L 8, 12.1.2012, p. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)).

- (19) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor pasagerilor de a adresa o plângere unui organism național sau de a introduce o acțiune în justiție în conformitate cu dreptul intern și cu convențiile internaționale, după caz, inclusiv pentru a cere despăgubiri pentru prejudicii. De asemenea, prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor de a solicita despăgubiri unii de la alții sau de la părți terțe, îndeosebi acțiuni în răspundere contractuală sau în răspundere extracontractuală, în conformitate cu dreptul intern.
- (20) Pentru a menține un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în transportul multimodal, statele membre ar trebui să aibă obligația de a desemna organisme naționale de aplicare a legii care să monitorizeze îndeaproape aplicarea prezentului regulament și să asigure respectarea acestuia la nivel național. Aceste organisme ar trebui să poată lua o serie de măsuri de asigurare a respectării normelor. Pasagerii ar trebui să poată adresa plângeri organismelor respective sau oricărui alt organism desemnat de un stat membru în acest sens cu privire la presupuse încălcări ale regulamentului. Ar trebui menționat faptul că statele membre pot alege să desemneze un organism național de aplicare a legii care să fie, de asemenea, desemnat ca organism responsabil cu asigurarea respectării altor norme ale Uniunii privind drepturile pasagerilor.

- (21) Aplicarea prezentului regulament va presupune prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv a datelor de contact ale pasagerilor, mai ales cu scopul de a le oferi pasagerilor informații și de a le trata cererile de asistență, de rambursare și redirecționare, precum și plângerile. Prelucrarea datelor cu caracter personal în temeiul prezentului regulament de către transportatori, intermediari și administratori ai terminalelor ar trebui să se realizeze în conformitate cu dreptul Uniunii privind protecția datelor cu caracter personal, în special cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului¹³, în scopurile și pe durata stabilite în prezentul regulament. Transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor ar trebui să li se permită să păstreze pe o durată de cel mult 72 de ore de la încheierea călătoriei datele de contact ale pasagerilor, culese cu scopul de a-și îndeplini obligațiile ce le revin cu privire la informațiile de călătorie ale pasagerilor. Păstrarea acestor date cu caracter personal timp de 72 de ore ar putea fi necesară mai ales pentru a le permite operatorilor respectivi să informeze pasagerii după încheierea călătoriei în cazul în care un incident, cum ar fi anularea, refuzul la îmbarcare, pierderea legăturii sau întârzierea, s-a întâmplat în timpul călătoriei.
- În cazul perturbării sau al anulării unei călătorii ori în cazul nefurnizării unor informații privind drepturile pasagerilor legate de un bilet multimodal combinat, ce ar putea da naștere ulterior cu precădere unor cereri de rambursare și plângeri, ar putea fi necesară o perioadă mai lungă de păstrare, pentru a le permite transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor să își respecte obligațiile ce le revin în temeiul prezentului regulament cu privire la acordarea de asistență, rambursare și redirecționare și la tratarea plângerilor. Orice prelucrare a datelor cu caracter personal ar trebui efectuată în conformitate cu articolul 5 alineatul (1) și cu articolul 6 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2016/679.

¹³ Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (*JO L 119, 4.5.2016, p. 1*, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Orice prelucrare a datelor cu caracter personal ale pasagerilor, inclusiv păstrarea acestor date de către transportatori, intermediari și administratori ai terminalelor, în alte scopuri decât cele în care au fost culese inițial datele cu caracter personal în temeiul prezentului regulament, ar trebui efectuată în conformitate cu articolul 6 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2016/679. Transportatorii, intermediarii și administratorii terminalelor pot utiliza datele cu caracter personal ale pasagerilor sau le pot păstra pe o perioadă mai lungă decât perioada de păstrare prevăzută în prezentul regulament și în alte astfel de scopuri atunci când o astfel de prelucrare se bazează pe alte dispoziții ale dreptului Uniunii sau ale dreptului intern. Dintre acestea poate face parte prelucrarea în scopul soluționării litigiilor, incluzând procedurile judiciare, cu privire la punerea în aplicare a prezentului regulament. În plus, prezentul regulament nu aduce atingere prelucrării datelor cu caracter personal pe baza dreptului Uniunii sau a dreptului intern care constituie o măsură necesară și proporționată într-o societate democratică pentru a proteja obiectivele menționate la articolul 23 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2016/679. În special, nu aduce atingere prelucrării datelor cu caracter personal pe baza Directivei (UE) 2016/681 a Parlamentului European și a Consiliului¹⁴ și a Regulamentului (CE) nr. 2111/2005 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁵ sau a dreptului intern în conformitate cu articolul 6 alineatul (4) din Regulamentul (UE) 2016/679 ori a dreptului aplicabil al Uniunii privind siguranța și securitatea aviației.

Ar trebui, de asemenea, menționat faptul că obligațiile de a furniza informații pasagerilor cu privire la drepturile lor nu aduc atingere obligației operatorului de a furniza informații persoanei vizate în temeiul articolelor 12, 13 și 14 din Regulamentul (UE) 2016/679.

(22) [...]

¹⁴ Directiva (UE) 2016/681 a Parlamentului European și a Consiliului din 27 aprilie 2016 privind utilizarea datelor din registrul cu numele pasagerilor (PNR) pentru prevenirea, depistarea, investigarea și urmărirea penală a infracțiunilor de terorism și a infracțiunilor grave (JO L 119, 4.5.2016, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Regulamentul (CE) nr. 2111/2005 al Parlamentului European și al Consiliului din 14 decembrie 2005 de stabilire a unei liste comunitare a transportatorilor aerieni care se supun unei interdicții de exploatare pe teritoriul Comunității și de informare a pasagerilor transportului aerian cu privire la identitatea transportatorului aerian efectiv și de abrogare a articolului 9 din Directiva 2004/36/CE (JO L 344, 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Statele membre ar trebui să stabilească sancțiunile aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și să asigure aplicarea acestor sancțiuni. Sancțiunile ar trebui să fie efective, proporționale și disuasive.
- (24) Întrucât obiectivele prezentului regulament, și anume dezvoltarea pieței Uniunii pentru transportul multimodal de pasageri și stabilirea drepturilor pasagerilor în contextul călătoriilor multimodale, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre și pot fi, prin urmare, realizate mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivelor menționate.
- (25) În vederea asigurării unor condiții uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, Comisiei ar trebui să i se confere competențe de executare. Respectivele competențe ar trebui să fie exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁶. Pentru adoptarea formularelor comune pentru cererile de rambursare și de despăgubire și a modelelor de rapoarte de activitate ar trebui utilizată procedura de examinare.
- (26) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 21, 26, 38 și 47 privind interzicerea oricărei forme de discriminare, integrarea persoanelor cu handicap, garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil. Instanțele statelor membre trebuie să aplice prezentul regulament respectând aceste drepturi și principii.

¹⁶ Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie (JO L 55, 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (27) Autoritatea Europeană pentru Protecția Datelor a fost consultată în conformitate cu articolul 42 alineatul (1) din Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁷ și a emis avizul său la 24 ianuarie 2024,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

¹⁷ Regulamentul (UE) 2018/1725 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2018 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal de către instituțiile, organele, oficiile și agențiile Uniunii și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 45/2001 și a Deciziei nr. 1247/2002/CE (JO L 295, 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

CAPITOLUL I

DISPOZIȚII GENERALE

Articolul 1

Obiect

Prezentul regulament stabilește norme aplicabile transportului multimodal cu privire la:

- (a) nediscriminarea între pasageri în ceea ce privește condițiile de transport și furnizarea biletelor;
- (b) informarea pasagerilor;
- (c) drepturile pasagerilor în caz de perturbare, în special în contextul pierderii unei legături între diferitele moduri de transport;
- (d) nediscriminarea și acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă;
- (e) [...]
- (f) tratarea plângerilor;
- (g) norme generale de asigurare a respectării legii;
- (h) sancțiuni.

Articolul 2

Domeniul de aplicare

- (1) Fără a aduce atingere alineatului (1b) de la prezentul articol și alineatului (4) de la articolul 2a, prezentul regulament se aplică călătoriilor multimodale oferite de transportatori sau de intermediari pasagerilor sub forma unor bilete multimodale unice sau a unor bilete multimodale combinate, atunci când sunt îndeplinite următoarele condiții:
- (a) călătoria este compusă din servicii de transport care intră, toate, sub incidența legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor, menționată la al doilea paragraf al prezentului alineat, iar niciunul dintre acestea nu face obiectul unei exceptări acordate de statele membre în temeiul articolului 2 alineatul (4) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010 sau al articolului 2 alineatul (2) din Regulamentul (UE) 2021/782. În cazul în care statele membre au recurs la o exceptare în temeiul articolului 2 alineatul (5) din Regulamentul (UE) 2021/782 pentru serviciile de transport feroviar, articolul 6 din prezentul regulament nu se va aplica traseului feroviar din călătoria multimodală. Statele membre pot excepta serviciile de transport feroviar urban, suburban și regional de călători și serviciile de transport feroviar internațional de călători în cazul cărora o parte importantă, incluzând cel puțin o oprire programată într-o gară, este efectuată în afara Uniunii de la aplicarea prezentului regulament, în aceeași măsură în care exceptează serviciile de la aplicarea Regulamentului (UE) 2021/782;
 - (b) în cazul în care călătoria presupune un serviciu de transport regulat cu autobuzul sau autocarul în sensul articolului 3 litera (a) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011, distanța programată a serviciului de transport respectiv este de cel puțin 250 km și
 - (c) călătoria este compusă din servicii de transport având fiecare un orar specificat, comunicat pasagerului înainte de achiziționarea biletului de călătorie multimodală.

În sensul prezentului regulament, legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor include, după caz, Regulamentele (CE) nr. 261/2004, (CE) nr. 1107/2006, (UE) nr. 1177/2010, (UE) nr. 181/2011 și (UE) 2021/782.

Condiția prevăzută la litera (c) nu este îndeplinită atunci când pasagerul utilizează un permis de călătorie sau un abonament pentru unul sau mai multe servicii de transport care fac parte din călătorie, cu excepția cazului în care pasagerul a făcut o rezervare care indică în mod explicit un orar specific al tuturor serviciilor de transport care fac parte din respectiva călătorie multimodală. În cazul în care unul sau mai multe servicii de transport care fac parte din călătorie nu îndeplinesc condițiile prevăzute la literele (a), (b) și (c) de la primul paragraf, prezentul regulament se aplică părților din călătorie formate din cel puțin două servicii de transport consecutive ale unor moduri de transport diferite, care îndeplinesc condițiile sus-menționate.

(1a) Dispozițiile prezentului regulament referitoare la terminale se aplică terminalelor aflate în nodurile urbane enumerate în anexa II la Regulamentul (UE) nr. 2024/1679¹⁸, care îndeplinesc următoarele condiții:

- (a) terminalul servește drept punct de legătură între serviciile de transport, pentru cel puțin două moduri de transport diferite, care îndeplinesc condițiile menționate la alineatul (1) literele (a) și (b) de la prezentul articol;
- (b) terminalul are un administrator al terminalului și
- (c) prin terminal trec, în medie, cel puțin 10 000 de pasageri pe zi într-un an calendaristic.

Statele membre pot decide ca dispozițiile prezentului regulament referitoare la terminale să se aplice și terminalelor prin care trec, în medie, sub 10 000 de pasageri pe zi într-un an calendaristic.

¹⁸ Regulamentul (UE) 2024/1679 al Parlamentului European și al Consiliului din 13 iunie 2024 privind orientările Uniunii pentru dezvoltarea rețelei transeuropene de transport, de modificare a Regulamentelor (UE) 2021/1153 și (UE) nr. 913/2010 și de abrogare a Regulamentului (UE) nr. 1315/2013 (JO L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

Statele membre notifică Comisiei până la ... [doi ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament] lista terminalelor de pe teritoriul lor cărora li se aplică prezentul regulament și îi prezintă acesteia actualizări ale listei, după caz. Pe baza informațiilor primite de la statele membre, Comisia publică pe site-ul său lista terminalelor cărora li se aplică prezentul regulament.

- (2) Prezentul regulament se aplică transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor.

Articolul 2a

Legătura cu alte acte juridice ale Uniunii

- (1) Prezentul regulament completează protecția oferită prin intermediul legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor. Cu excepția cazului în care se prevede altfel în prezentul regulament, prezentul regulament nu aduce atingere dispozițiilor relevante din legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor.
- (2) Prezentul regulament se aplică fără a aduce atingere legislației Uniunii privind protecția consumatorilor.

În scopul prezentului regulament, legislația Uniunii privind protecția consumatorilor include îndeosebi Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului¹⁹, Directivele 2005/29/CE²⁰, 2011/83/UE²¹, 2013/11/UE²² și (UE) 2020/1828²³ ale Parlamentului European și ale Consiliului și Directiva 93/13/CEE a Consiliului²⁴.

- (3) Prezentul regulament nu se aplică biletelor multimodale care fac parte dintr-un pachet în înțelesul Directivei (UE) 2015/2302.

¹⁹ Regulamentul (UE) 2017/2394 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 decembrie 2017 privind cooperarea dintre autoritățile naționale însărcinate să asigure respectarea legislației în materie de protecție a consumatorului și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 (JO L 345, 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

²⁰ Directiva 2005/29/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2005 privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori și de modificare a Directivei 84/450/CEE a Consiliului, a Directivelor 97/7/CE, 98/27/CE și 2002/65/CE ale Parlamentului European și ale Consiliului și a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 al Parlamentului European și al Consiliului („Directiva privind practicile comerciale neloiale”) (JO L 149, 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

²¹ Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 25 octombrie 2011 privind drepturile consumatorilor, de modificare a Directivei 93/13/CEE a Consiliului și a Directivei 1999/44/CE a Parlamentului European și a Consiliului și de abrogare a Directivei 85/577/CEE a Consiliului și a Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului (JO L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

²² Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

²³ Directiva (UE) 2020/1828 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2020 privind acțiunile în reprezentare pentru protecția intereselor colective ale consumatorilor și de abrogare a Directivei 2009/22/CE (JO L 409, 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

²⁴ Directiva 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii (JO L 95, 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Articolul 3

Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

1. „călătorie multimodală” înseamnă o călătorie efectuată de un pasager între un punct de plecare și o destinație finală care acoperă cel puțin două servicii de transport și cel puțin două moduri de transport diferite;
2. „transportator” înseamnă o persoană fizică sau juridică, alta decât un intermediar, care oferă servicii de transport publicului larg, și anume:
 - (a) un operator efectiv de transport aerian, astfel cum este definit la articolul 2 litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004;
 - (b) o întreprindere feroviară, astfel cum este definită la articolul 3 punctul 1 din Regulamentul (UE) nr. 2021/782;
 - (c) un operator de transport, astfel cum este definit la articolul 3 litera (d) din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010; și
 - (d) un transportator, astfel cum este definit la articolul 3 litera (e) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011;
- 2a. „transportator contractual” înseamnă un transportator care încheie un contract de transport cu un pasager sub forma unui bilet multimodal unic;
3. „intermediar” înseamnă orice persoană fizică sau juridică, alta decât un transportator, care acționează, în scopuri legate de activitatea sa comercială, de afaceri sau profesională, în numele unui transportator sau al unui pasager pentru încheierea unor contracte de transport pentru călătorii multimodale;
4. [...]
5. „bilet” înseamnă o dovadă valabilă a încheierii unui contract de transport, indiferent de forma acesteia;
- 5a. „permis de călătorie” sau „abonament” înseamnă un bilet pentru un număr nelimitat de călătorii care oferă titularului autorizat o călătorie multimodală în decursul unei perioade specificate;

- 5b. „rezervare” înseamnă o autorizație, pe hârtie sau în format electronic, care dă drept la transport pe baza planului personalizat de transport confirmat anterior;
- 5c. „cost integral al biletului” înseamnă prețul final care trebuie plătit la sfârșitul procesului de rezervare și care include tarifele pentru serviciile de transport și toate taxele, suprataxele și comisioanele aplicabile plătite pentru toate serviciile obligatorii și opționale incluse în bilet, cu excepția comisioanelor de intermediere, indiferent dacă aceste taxe suplimentare și comisioane au fost plătite împreună cu tarifele pentru serviciul de transport sau vor fi plătite separat într-un stadiu ulterior;
- 5d. „comision de intermediere” înseamnă orice diferență între suma plătită de pasager și suma primită de transportator pentru același serviciu și care îi revine intermediarului;
- 5e. „suport durabil” înseamnă orice instrument care permite pasagerului să stocheze informații în așa fel încât acestea să fie accesibile pentru consultare în viitor, pe o perioadă de timp adaptată scopului informațiilor, și care permite reproducerea fidelă a informațiilor stocate;
6. „contract de transport” înseamnă un contract de transport între un transportator și un pasager, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii de transport;
7. „bilet multimodal unic” înseamnă un bilet pentru o călătorie multimodală, achiziționat printr-o tranzacție comercială unică, care reprezintă un contract de transport unic și care conține servicii de transport succesive, având fiecare un orar specificat, efectuate de unul sau mai mulți transportatori care au încheiat între ei un acord de a oferi respectivele servicii de transport în cadrul unei astfel de călătorii;
8. „bilet multimodal combinat” înseamnă un bilet sau mai multe bilete pentru o călătorie multimodală, care reprezintă contracte de transport separate și cuprind servicii de transport succesive, având fiecare un orar specificat, fiind combinate de un transportator sau de un intermediar din proprie inițiativă și achiziționate printr-o tranzacție comercială unică;
9. [...]

10. „serviciu de transport” înseamnă un serviciu de transport de pasageri efectuat între terminale sau opriri în conformitate cu un orar, inclusiv serviciile de transport oferite pentru redirecționare;
11. – 18. [...]
19. „terminal” înseamnă un aeroport, astfel cum este definit la articolul (2) litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, o gară, astfel cum este definită la articolul (3) punctul 22 din Regulamentul (UE) 2021/782, un terminal al portului, astfel cum este definit la articolul (3) litera (k) din Regulamentul (UE) 1177/2010 sau un terminal de autobuz sau autocar, astfel cum este definit la articolul (3) litera (m) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011;
20. „administrator al terminalului” înseamnă un organism de conducere a unui aeroport, astfel cum este definit la articolul (2) litera (f) din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, un gestionar de gară, astfel cum este definit la articolul (3) punctul 3 din Regulamentul (UE) 2021/782, un operator al terminalului portului, astfel cum este definit la articolul (3) litera (s) din Regulamentul (UE) 1177/2010 sau un organism de administrare a terminalului de autobuz, astfel cum este definit la articolul (3) litera (o) din Regulamentul (UE) nr. 181/2011;
21. [...]
22. [...]
23. „legătură pierdută în timpul unei călătorii multimodale” înseamnă o situație în care un pasager pierde unul sau mai multe servicii de transport în decursul unei călătorii multimodale, ca urmare a întârzierii la plecare ori la sosire sau a anulării unuia sau mai multor servicii de transport anterioare sau a plecării unui serviciu de transport înainte de ora planificată a plecării sau a refuzului la îmbarcare, astfel cum este definit la articolul 2 litera (j) din Regulamentul (CE) nr. 261/2004;
24. „persoană cu handicap” și „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană care prezintă o deficiență fizică, mentală, intelectuală sau senzorială permanentă sau temporară care, în combinație cu diverse obstacole, poate împiedica persoana respectivă să utilizeze în mod integral și eficace transporturile, în condiții de egalitate cu alți pasageri, sau a cărei mobilitate, atunci când folosește transporturile, este redusă din cauza vârstei;

- 24a. „format accesibil” înseamnă un format care îi oferă persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă acces la toate informațiile relevante, inclusiv prin faptul că-i permite acesteia accesul într-un mod la fel de ușor și de confortabil ca unei persoane fără deficiențe sau handicap, și care respectă cerințele în materie de accesibilitate definite în conformitate cu legislația aplicabilă, ca de pildă anexa I la Directiva (UE) 2019/882;
- 24b. „câine de asistență recunoscut” înseamnă un câine dresat în mod specific pentru a spori gradul de independență și de autodeterminare a persoanelor cu handicap și care este recunoscut în mod oficial în conformitate cu normele naționale aplicabile, în cazul în care există astfel de norme.
25. [...]

Articolul 3a

Cooperarea între administratorii terminalelor

Administratorii terminalelor menționați la articolul 2 alineatul (1b) cooperează între ei pentru a-și îndeplini obligațiile ce le revin în temeiul prezentului regulament și informează pasagerii cu privire la măsurile luate.

În acest scop, statele membre le pot solicita administratorilor terminalelor menționați la articolul 2 alineatul (1b) să adopte un acord de cooperare pentru a stabili responsabilitățile lor operaționale și repartizarea rezonabilă și proporțională a consecințelor sale financiare sau, în lipsa unui astfel de acord, le pot solicita să stabilească norme de cooperare aplicabile administratorilor terminalelor în cauză.

Articolul 3b

Prelucrarea datelor cu caracter personal

Transportatorii, intermediarii și administratorii terminalelor menționați la articolul 2 alineatul (1b) pot utiliza numai datele cu caracter personal prelucrate în temeiul prezentului regulament în măsura necesară îndeplinirii obligațiilor ce le revin în temeiul prezentului regulament cu privire la dreptul pasagerilor la informare, asistență, rambursare și redirectionare, precum și la tratarea plângerilor.

În scopul îndeplinirii obligațiilor ce le revin cu privire la dreptul pasagerilor la informare, transportatorii, intermediarii și administratorii terminalelor pot păstra astfel de date pe o durată de cel mult 72 de ore de la încheierea călătoriei multimodale.

În scopul îndeplinirii obligațiilor ce le revin în temeiul prezentului regulament cu privire la dreptul pasagerilor la informații referitoare la un bilet multimodal combinat în temeiul articolului 4a alineatul (2), la asistență, rambursare și redirectionare, transportatorii, intermediarii și administratorii terminalelor pot păstra datele cu caracter personal ale pasagerilor pe o durată mai mare de 72 de ore de la încheierea călătoriei multimodale în măsura strict necesară pentru a îndeplini respectivele obligații în conformitate cu procedurile stabilite în dreptul aplicabil al Uniunii sau în dreptul intern.

CAPITOLUL II

CONTRACTE DE TRANSPORT ȘI INFORMAȚII

Articolul 4

Condiții contractuale și tarife nediscriminatorii

Fără a aduce atingere tarifelor sociale, transportatorii sau intermediarii oferă publicului larg condiții contractuale și tarife pentru călătoriile multimodale fără discriminări directe sau indirecte pe baza cetățeniei pasagerilor sau a locului de stabilire în Uniune al transportatorului sau al intermediarului.

Informarea pasagerilor cu privire la drepturile lor

- (1) Atunci când oferă bilete pentru o călătorie multimodală și înainte de achiziționare, transportatorii și intermediarii informează pasagerii cu privire la următoarele:
- (a) tipul de bilet sau de bilete oferite, în special dacă biletul sau biletele constituie un bilet multimodal unic sau un bilet multimodal combinat;
 - (b) condițiile generale aplicabile biletului;
 - (c) drepturile și obligațiile aferente tipului de bilet ce revin pasagerului, transportatorului și intermediarului în temeiul prezentului regulament și al legislației sectoriale relevante a Uniunii privind drepturile pasagerilor, inclusiv informații privind procesul de rambursare și
 - (d) în cazul unui tichet multimodal unic, identificarea transportatorului contractual și datele sale de contact.

Pentru a respecta cerința de informare prevăzută la litera (c) a primului paragraf, transportatorul și intermediarul pot utiliza un rezumat al dispozițiilor prezentului regulament și ale legislației sectoriale relevante a Uniunii privind drepturile pasagerilor, pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale Uniunii și pus la dispoziția publicului.

- (2) Un transportator sau un intermediar care vinde un bilet multimodal combinat informează pasagerii înainte de achiziționare că biletul multimodal combinat este compus din contracte de transport separate, lipsite de drepturi în temeiul articolelor 7, 8 și 9 la rambursare, redirectionare sau asistență în cazul pierderii unei legături. Astfel de informații sunt furnizate într-un mod clar și accesibil, pe un suport durabil odată cu vânzarea biletului.
- (2a) În cazul în care obligațiile unui transportator contractual stabilite la articolele 7, 8 și 9 sunt transferate unui alt transportator, un intermediar care vinde un bilet multimodal unic sau un transportator contractual informează pasagerii cu privire la identificarea transportatorului respectiv și a datelor sale de contact. Aceste informații se comunică înainte de achiziționare sau de îndată ce sunt disponibile.

- (3) Transportatorii și intermediarii care oferă bilete multimodale unice sau combinate informează, de asemenea, pasagerii, într-un mod clar și accesibil, cu privire la datele de contact ale organismului sau organismelor desemnate de statele membre în temeiul articolului 20 alineatul (1) și, după caz, cu privire la responsabilitățile lor respective.
- (4) Transportatorii și intermediarii furnizează informațiile prevăzute la prezentul articol pe un suport durabil, inclusiv în formate accesibile.
- (5) În cazul anulării, refuzului la îmbarcare, pierderii legăturii sau al întârzierii la plecare ori la sosire, în cadrul unei călătorii multimodale cu un bilet multimodal unic sau cu un bilet multimodal combinat, transportatorii care vând biletul multimodal și, în măsura posibilului, intermediarii precizează unde pot fi obținute informațiile menționate la alineatul (1).

Articolul 5

Informații de călătorie pentru pasageri

- (1) [...]
- (2) Înainte de achiziționare, transportatorii și intermediarii care oferă bilete în numele unuia sau mai multor transportatori în scopul unei călătorii multimodale furnizează pasagerilor următoarele:
 - (a) indicații generale cu privire la timpul minim de legătură între diferitele tipuri de servicii de transport oferite în cadrul călătoriei multimodale;
 - (b) orarele și condițiile pentru cel mai rapid traseu pentru călătoria multimodală oferită de transportator sau de intermediar, inclusiv un orar specific pentru toate serviciile de transport care fac parte din călătoria multimodală;
 - (c) orarele și condițiile pentru toate tarifele disponibile pentru călătoria multimodală oferită de transportator sau de intermediar, inclusiv un orar specific pentru toate serviciile de transport care fac parte din călătoria multimodală, evidențiind tarifele cele mai mici.

- (2a) Intermediarii informează pasagerii, înainte de achiziționare, cu privire la comisioanele de intermediere aplicate și cuantumul din aceste comisioane care poate fi rambursat în temeiul articolului 8.
- (3) Administratorii terminalelor menționați la articolul 2 alineatul (1b) pun la dispoziția publicului informații privind timpul minim de legătură între diferitele tipuri de servicii de transport efectuate la terminal și îndeplinesc condițiile prevăzute la articolul 2 alineatul (1) literele (a) și (b).
- (4) Transportatorii și intermediarii care oferă bilete în numele unuia sau mai multor transportatori în scopul unei călătorii multimodale furnizează pasagerilor următoarele informații înainte de efectuarea călătoriei multimodale:
- (a)-(c) [...]
 - (d) perturbările și întârzierile care afectează călătoria multimodală sau precizarea locului în care pot fi aflate informații în timp real despre perturbări și întârzieri și
 - (e) procedurile pentru înaintarea plângerilor în temeiul articolului 18.
- (5) Transportatorii și, în măsura posibilului, intermediarii care oferă bilete multimodale unice și bilete multimodale combinate le furnizează pasagerilor, în timpul călătoriei, următoarele informații:
- (aa) în caz de întârziere la sosire sau la plecare ori de anulare a unui serviciu, ora de plecare estimată și ora de sosire estimată a serviciului sau a serviciului de înlocuire;
 - (a) [...]
 - (b) principalele servicii de transport de legătură și
 - (c) problemele de securitate și siguranță care apar la bordul mijloacelor de efectuare a serviciului de transport și în terminale care pot afecta călătoria în cauză.

- (6) Orarul specific pentru toate serviciile de transport care fac parte din călătoria multimodală, menționat la alineatul (2) literele (b) și (c), se indică în mod clar și explicit pe un suport durabil. Alte informații menționate la alineatele (1)-(5) se furnizează în formatul cel mai adecvat, inclusiv prin utilizarea unor tehnologii de comunicare corespunzătoare.

Toate informațiile se furnizează într-un format accesibil.

- (7) În cazul în care informațiile se furnizează prin mijloace electronice de comunicare, transportatorii și intermediarii se asigură că orice corespondență scrisă, inclusiv data și ora unei astfel de corespondențe, poate fi păstrată pentru o consultare ulterioară.
- Transportatorilor și intermediarilor le revine sarcina de a dovedi că au furnizat pasagerilor informațiile necesare, precum și momentul în care au făcut acest lucru. Toate mijloacele de comunicare le permit pasagerilor să contacteze rapid transportatorii și intermediarii și să comunice în mod eficace cu aceștia.

Articolul 5a

Răspunderea pentru nefurnizarea de informații privind drepturile pasagerilor legate de un bilet multimodal combinat

- (1) În cazul în care un pasager pierde o legătură cu un serviciu de transport ulterior în timpul unei călătorii multimodale realizate cu un bilet multimodal combinat, intermediarul sau transportatorul care a vândut biletul multimodal combinat, care nu demonstrează că pasagerului i-au fost comunicate informațiile menționate la articolul 4a alineatul (2), are obligația de a rambursa suma achitată pentru biletul respectiv în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) litera (a). Dreptul la rambursare nu aduce atingere dreptului intern aplicabil prin care se acordă pasagerilor despăgubiri suplimentare pentru prejudicii.
- (2) Intermediarul sau transportatorul care a vândut biletul multimodal combinat este responsabil pentru tratarea cererilor și a eventualelor plângeri din partea pasagerului în temeiul alineatului (1).
- (3) Rambursarea menționată la alineatul (1) se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii.

Transferul de informații de către intermediar

În cazul în care pasagerul nu achiziționează un bilet multimodal unic direct de la transportator, ci printr-un intermediar, intermediarul respectiv informează transportatorul contractual la momentul rezervării cu privire la faptul că a rezervat biletul ca intermediar și furnizează transportatorului datele de contact ale pasagerului și detaliile rezervării. Intermediarul furnizează de asemenea transportatorului propriile sale date de contact poștale și electronice.

Articolul 6

Accesul la informațiile de călătorie pentru transportatori și intermediari

- (1) Transportatorii care oferă bilete multimodale unice acordă altor transportatori și intermediarilor care vând biletele acestora pe baza unui contract sau a unui alt acord între aceștia acces la informațiile de călătorie prevăzute la articolul 5 alineatele (2)-(5).
- (2) Transportatorii care oferă bilete multimodale unice distribuie aceste informații și acordă acces la acestea în mod nediscriminatoriu și fără întârzieri nejustificate. Pentru a avea acces continuu la informații este suficientă o singură cerere. Transportatorul care are obligația să pună la dispoziție informații în conformitate cu alineatul (1) poate solicita încheierea unui contract sau a unui alt acord pe baza căruia se comunică informațiile sau se acordă accesul. Clauzele și condițiile oricărui contract sau acord privind utilizarea informațiilor nu restricționează în mod nejustificat posibilitățile de reutilizare a acestora. Aceste clauze și condiții nu se utilizează pentru a restrânge concurența.
- (3) Informațiile se comunică și accesul se acordă prin mijloace tehnice adecvate, cum ar fi interfețele de programare a aplicațiilor. Se asigură faptul că aceste interfețe de programare a aplicațiilor respectă specificațiile prevăzute în actele de punere în aplicare adoptate în temeiul Directivei (UE) 2016/797.

- (4) În cazul în care informațiile menționate la alineatul (1) de la prezentul articol se furnizează în conformitate cu alte acte juridice ale Uniunii, în special în conformitate cu actele delegate adoptate în temeiul articolului 6 alineatul (8) din Directiva 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului²⁵, obligațiile în temeiul prezentului articol se consideră îndeplinite în ceea ce privește informațiile în cauză.

CAPITOLUL III

LEGĂTURI PIERDUTE ÎN TIMPUL CĂLĂTORIILOR MULTIMODALE EFECTUATE CU UN BILET MULTIMODAL UNIC

Articolul 7

Rambursare și redirectionare

- (1) În cazul în care intervine pierderea unei legături în timpul unei călătorii multimodale realizate cu un bilet multimodal unic sau transportatorul contractual preconizează în mod rezonabil că aceasta va interveni, transportatorul contractual oferă imediat pasagerului posibilitatea de a alege una dintre următoarele opțiuni:
- (a) rambursarea costului integral al biletului, în condițiile de achiziție a acestuia, pentru partea sau părțile călătoriei care nu au fost efectuate și pentru partea sau părțile care au fost deja efectuate, în cazul în care călătoria devine inutilă în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, însoțită de asigurarea, în cazul în care acest lucru este necesar, a transportului de întoarcere la punctul inițial de plecare în cel mai scurt timp posibil;
 - (b) continuarea călătoriei sau redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, în cel mai scurt timp posibil;

²⁵ Directiva 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 7 iulie 2010 privind cadrul pentru implementarea sistemelor de transport inteligente în domeniul transportului rutier și pentru interfețele cu alte moduri de transport (JO L 207, 6.8.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- (c) continuarea călătoriei sau redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului.

Transportatorul contractual ia măsurile necesare pentru punerea în practică a opțiunii alese de pasager. Transportatorul contractual poate încredința unui alt transportator prelucrarea rambursării sau a redirecționării, cu condiția ca pasagerul să fie informat cu privire la acest transfer de sarcini în conformitate cu articolul 4a alineatul (1) litera (d). Transferul de sarcini către alt transportator nu aduce atingere răspunderii juridice a transportatorului contractual.

- (2) În cazul în care, în scopul alineatului (1) literele (b) și (c), redirecționarea în condiții comparabile se efectuează de același transportator sau sarcina de a efectua redirecționarea se încredințează unui alt transportator, acest lucru nu trebuie să genereze costuri suplimentare pentru pasager. Această cerință se aplică inclusiv în cazul în care redirecționarea implică utilizarea unei clase superioare de servicii și a unor moduri alternative de transport. Transportatorii depun eforturi rezonabile pentru a evita legăturile suplimentare și pentru a se asigura că întârzierea este cât mai scurtă posibil în cadrul duratei totale a călătoriei.
- (3) Furnizorii serviciului de transport de redirecționare asigură persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă un nivel de asistență și accesibilitate comparabil cu serviciul de transport pierdut atunci când oferă un serviciu alternativ. Furnizorii serviciului de transport de redirecționare acordă o atenție deosebită oferirii persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă a unor servicii alternative care sunt adecvate nevoilor lor și care pot fi diferite de cele oferite altor pasageri.
- (4) Rambursarea menționată la alineatul (1) litera (a) se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii. Statele membre pot impune transportatorilor contractuali să accepte primirea unor astfel de cereri prin mijloace de comunicare specifice, cu condiția ca această cerință să nu aibă efecte discriminatorii. Rambursarea se poate efectua sub forma unei sume de bani sau a unor bonuri sau prin furnizarea altor servicii, cu condiția ca clauzele aferente bonurilor și serviciilor respective să fie suficient de flexibile, în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația, iar pasagerul să accepte în mod expres bonurile și serviciile respective. Din rambursarea reprezentând costul integral al biletului nu se scad costurile ocazionate de tranzacția financiară aferentă rambursării, precum comisioanele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale.

Rambursarea în cazul în care biletul multimodal unic a fost rezervat printr-un intermediar

- (1) În cazul în care pasagerul a rezervat biletul multimodal unic printr-un intermediar, transportatorul contractual poate efectua rambursarea menționată la articolul 7 alineatul (1) litera (a) prin intermediarul respectiv. Într-un astfel de caz, intermediarul rambursează pasagerul în conformitate cu alineatele (3) și (5) de la prezentul articol.

Transportatorii declară public, într-un mod clar, inteligibil și ușor accesibil, dacă sunt de acord să prelucreze rambursările prin intermediari și care sunt intermediarii cu care acceptă să efectueze operațiunile respective.

În cazul în care intermediarul nu este implicat în procesul de rambursare, articolul 7 alineatul (1) litera (a) se aplică rambursării.

- (2) Intermediarul informează pasagerul cu privire la procesul de rambursare prevăzut la prezentul articol într-un mod clar, inteligibil și ușor accesibil în momentul rezervării și în confirmarea rezervării.
- (3) Rambursarea prin intermediar este gratuită pentru pasageri. Din rambursare nu se scad costurile ocazionate de tranzacția financiară aferentă rambursării, precum comisioanele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale.
- (4) [...]
- (5) Următoarele norme se aplică în cazul rambursării prin intermediari care au achitat transportatorului contractual contravaloarea biletului multimodal unic din conturile proprii:
- (a) transportatorul contractual rambursează intermediarului suma primită de la intermediar pentru bilet în termen de 15 zile de la data la care transportatorul contractual a primit din partea pasagerului opțiunea aleasă de acesta pentru rambursare în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) litera (a) din prezentul regulament.

Intermediarul efectuează rambursarea către pasager a costului integral al biletului și a comisioanelor de intermediere rambursabile în conformitate cu articolul 5 alineatul (2a), prin metoda de plată inițială care a fost utilizată de pasager sau efectuată în numele acestuia la momentul rezervării serviciului de transport, cel târziu în termen de 15 zile și informează pasagerul și transportatorul contractual cu privire la aceasta. În cazul în care metoda de plată respectivă nu mai este disponibilă, intermediarul contactează pasagerul pentru a obține detaliile de plată;

- (b) în cazul în care pasagerul nu primește rambursarea în termen de 30 de zile de la data alegerii rambursării în conformitate cu articolul 7 alineatul (1) litera (a), transportatorul contractual contactează pasagerul cel târziu în ziua următoare expirării termenului de 30 de zile pentru a primi detaliile de plată pentru rambursare. La primirea acestor detalii de plată, transportatorul contractual efectuează rambursarea către pasager a costului integral al biletului și a comisioanelor de intermediere rambursabile în conformitate cu articolul 5 alineatul (2a), cu excepția cazului în care comisioanele respective au fost percepute fără cunoștința transportatorului contractual. Transportatorul contractual efectuează rambursarea către pasager în termen de 30 de zile și informează pasagerul și intermediarul în acest sens.

Transportatorul contractual poate încredința unui alt transportator prelucrarea rambursării, cu condiția ca pasagerul să fie informat cu privire la acest transfer de sarcini în conformitate cu articolul 4a alineatul (1) litera (d). Transferul de sarcini către alt transportator nu aduce atingere răspunderii juridice a transportatorului contractual.

Articolul 9

Asistență

- (1) În cazul unei legături pierdute în timpul unei călătorii multimodale realizate cu un bilet multimodal unic, transportatorul contractual oferă gratuit pasagerilor următoarele facilități:
- (a) mese și băuturi răcoritoare într-o cantitate rezonabilă în raport cu timpul de așteptare, dacă acestea sunt disponibile la bordul mijlocului de prestare a serviciului de transport sau în terminal sau pot fi furnizate în mod rezonabil, ținând cont de criterii precum distanța față de furnizor, durata necesară pentru livrare și costul aferent;

- (b) cazare hotelieră sau de altă natură și transportul între terminal și locul de cazare, în cazul în care devine necesară o ședere de una sau mai multe nopți, în măsura în care acest lucru este efectiv posibil. În cazul în care un timp de ședere suplimentar este necesar din cauza condițiilor meteorologice care pun în pericol funcționarea în siguranță a serviciului de transport sau din cauza unor circumstanțe excepționale care nu ar fi putut fi evitate cu toate măsurile rezonabile care ar fi fost luate, transportatorul contractual poate limita durata cazării la maximum trei nopți.
- (2) La aplicarea alineatului (1) se acordă o atenție specială nevoilor copiilor neînsoțiți, ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, precum și ale însoțitorilor acestora și ale câinilor de asistență recunoscuți.
- (3) Transportatorul contractual poate încredința unui alt transportator prelucrarea asistenței în temeiul prezentului articol, cu condiția ca pasagerul să fie informat cu privire la acest transfer de sarcini în conformitate cu articolul 4a alineatul (1) litera (d). Transferul de sarcini către alt transportator nu aduce atingere răspunderii juridice a transportatorului contractual.

Articolul 10

[...]

Articolul 11

Prezentarea cererilor de rambursare

- (0) Transportatorii și intermediarii informează pasagerul în mod explicit cu privire la informațiile care trebuie furnizate la solicitarea rambursării în temeiul articolelor 5a, 7 și 8.
- (0a) Pasagerii au dreptul să își prezinte cererile de rambursare prin utilizarea formularului comun menționat la alineatul (1), a formularului furnizat de transportator sau de intermediar în conformitate cu alineatul (3) sau prin alte mijloace. Transportatorii și intermediarii nu resping o cerere de rambursare din motiv că pasagerul nu a utilizat formularul furnizat de transportator sau intermediar ori formularul comun menționat la alineatul (1) sau din motiv că a trimis formularul prin alte mijloace decât mijloacele electronice menționate la alineatul (3).

Pasagerii au dreptul să își prezinte cererea în cel puțin limba rezervării.

În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, transportatorul sau intermediarul îi solicită pasagerului să clarifice și să completeze cererea.

- (1) Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un formular comun pentru cererile de rambursare în temeiul prezentului regulament. Formularul comun respectiv se stabilește în formate accesibile. Actul de punere în aplicare respectiv se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 26 alineatul (2).

Comisia publică formularul comun în toate limbile oficiale ale Uniunii pe site-ul său web.

- (2) [...]

- (3) Transportatorii și intermediarii, atunci când este posibil și fără întârzieri nejustificate, întocmesc și transmit pasagerilor un formular pentru cererile de rambursare în temeiul articolelor 5a, 7 și 8 sau pun la dispoziție un link prin care se poate accesa direct formularul respectiv sau formularul comun menționat la alineatul (1) de la prezentul articol.

Transportatorii și intermediarii furnizează pe site-ul lor web informații, precum o adresă de e-mail la care cererile de rambursare pot fi trimise prin mijloace electronice. Această cerință nu se aplică în cazul în care există alte mijloace electronice de comunicare care le permit pasagerilor să solicite rambursarea, cum ar fi formularul menționat la prezentul alineat primul paragraf disponibil pe un site web sau în aplicații mobile, cu condiția ca aceste mijloace să ofere, într-un format accesibil, posibilitatea de alegere și informațiile prevăzute în formularul comun menționat la alineatul (1) și să fie disponibile în cel puțin limba rezervării.

- (4) [...]

Articolul 11a

Legătura cu legislația sectorială a Uniunii referitoare la drepturile pasagerilor în ceea ce privește rambursarea, continuarea călătoriei, redirecționarea și asistența

În cazul unei legături pierdute în timpul unei călătorii multimodale realizate cu un bilet multimodal unic, articolele 7, 8, 9 și 11 din prezentul regulament se aplică în ceea ce privește rambursarea, continuarea călătoriei, redirecționarea și asistența. Într-un astfel de caz, articolele 8 și 9 din Regulamentul (CE) nr. 261/2004, articolele 17 și 18 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, articolele 19 și 21 din Regulamentul (UE) nr. 181/2011, în măsura în care acestea se referă la rambursare, continuarea călătoriei, redirecționare și asistență, precum și articolele 18 și 20 din Regulamentul (UE) 2021/782 nu se aplică. Aplicarea articolelor 7, 8, 9 și 11 din prezentul regulament nu aduce atingere dreptului de a solicita despăgubiri în temeiul dispozițiilor relevante din legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor.

CAPITOLUL IV

PERSOANELE CU HANDICAP ȘI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ

Articolul 12

Dreptul la transport

- (1) Transportatorii care oferă bilete multimodale unice și administratorii terminalelor menționate la articolul 2 alineatul (1b) stabilesc norme de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap și pentru transportul persoanelor cu mobilitate redusă. Normele respective respectă dispozițiile prevăzute în prezentul regulament, dispozițiile relevante privind limitarea transportului persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă din legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor, precum și legislația Uniunii privind cerințele de accesibilitate.

- (1a) Normele de acces menționate la alineatul (1) se stabilesc cu implicarea activă a organizațiilor reprezentative ale persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă și, după caz, a reprezentanților persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă.
- (1b) Transportatorii care oferă bilete multimodale unice și administratorii terminalelor publice norme de acces menționate la alineatul (1) și le furnizează într-un format accesibil.
- (2) Rezervările și biletele pentru călătoriile multimodale sub forma unui bilet multimodal unic sau a unui bilet multimodal combinat sunt oferite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare.
- Un transportator sau un intermediar nu poate refuza să accepte o rezervare sau să emită un bilet pentru o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă sau, în cazul unui transportator, nu poate refuza îmbarcarea și nu poate impune ca o astfel de persoană să fie însoțită de o altă persoană, decât în cazul în care acest lucru este absolut necesar în vederea respectării normelor de acces menționate la alineatul (1).
- (3) [...]
- (4) [...]
- (5) În cazul în care un transportator impune ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită de o altă persoană capabilă să ofere asistența necesară în conformitate cu alineatul (2) al doilea paragraf, condițiile de transport pentru însoțitor respectă dispozițiile legislației sectoriale a Uniunii privind drepturile pasagerilor.
- Transportatorul permite persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă să modifice numele însoțitorului obligatoriu, în mod gratuit și cel târziu cu 48 de ore înainte de începerea călătoriei.

- (6) Atunci când un transportator sau un intermediar refuză să accepte o rezervare sau să emită un bilet pentru o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă sau, în cazul unui transportator, refuză îmbarcarea sau impune ca o astfel de persoană să fie însoțită de o altă persoană în conformitate cu alineatul (2) al doilea paragraf, acesta comunică de îndată motivele persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă în cauză. Informațiile respective sunt puse la dispoziție într-un format accesibil și, la cererea persoanei în cauză, în scris. Transportatorul sau intermediarul depune eforturi rezonabile pentru a propune persoanei în cauză o opțiune de transport alternativă acceptabilă, ținând seama de nevoile de accesibilitate ale acesteia.
- (7) Transportatorii care oferă bilete multimodale și administratorii terminalelor menționate la articolul 2 alineatul (1b) stabilesc și pun la dispoziția publicului standarde de calitate a serviciilor care acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa II. Aceștia își monitorizează prestația în conformitate cu dispozițiile prezentului articol și transmit organismului sau organismelor naționale de aplicare a legii, la cerere, informații privind prestația lor.

Articolul 13

Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă cu privire la accesibilitate

Transportatorii și intermediarii care oferă bilete pentru călătorii multimodale în numele unuia sau mai multor transportatori, precum și administratorii terminalelor oferă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă informații cu privire la accesibilitatea terminalului și a echipamentelor asociate, precum și cu privire la accesibilitatea serviciilor. Aceste informații se furnizează într-un format accesibil.

Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă

- (1) În contextul biletelor multimodale unice, transportatorii, administratorii terminalelor și intermediarii cooperează pentru a oferi asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă în conformitate cu prezentul articol și cu normele de acces menționate la articolul 12 alineatul (1). Transportatorii, administratorii terminalelor și intermediarii cooperează pentru a oferi un mecanism de notificare unică pentru cererile de asistență.
- (2) Asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă care trebuie acordată de fiecare transportator, administrator al terminalului sau intermediar pentru fiecare serviciu de transport implicat în călătoria multimodală este definită în conformitate cu prezentul articol și, în cazul aspectelor care nu intră sub incidența prezentului articol, în legislația sectorială a Uniunii aplicabilă unui astfel de serviciu de transport.
- (3) Asistența pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă este acordată gratuit.

Este permis ca o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă să fie însoțită gratuit de un câine de asistență recunoscut, fără a aduce atingere Regulamentului (UE) nr. 576/2013 al Parlamentului European și al Consiliului²⁶ și dreptului intern aplicabil și cu condiția menținerii siguranței și securității celorlalți călători și a personalului.
- (4) Asistența se acordă în cazul în care transportatorul contractual, intermediarul prin care s-a achiziționat biletul multimodal unic, administratorul terminalului sau ghișeul unic menționat la articolul 15, după caz, este notificat cu privire la nevoia de asistență a pasagerului cu cel puțin 48 de ore înainte ca asistența să fie necesară.

²⁶ Regulamentul (UE) nr. 576/2013 al Parlamentului European și al Consiliului din 12 iunie 2013 privind circulația necomercială a animalelor de companie și de abrogare a Regulamentului (CE) nr. 998/2003 (JO L 178, 28.6.2013, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Poate fi necesară doar o notificare unică pentru fiecare călătorie. Notificarea respectivă se transmite mai departe tuturor transportatorilor, intermediarilor, administratorilor terminalelor și ghișeelor unice implicate în călătorie cu cel puțin 36 de ore înainte ca asistența să fie necesară.

- (5) Notificarea menționată la alineatul (4) se acceptă fără costuri suplimentare, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate.
- (6) Transportatorii și intermediarii sau, după caz, administratorii terminalelor și ghișeele unice iau toate măsurile necesare pentru primirea notificărilor; în cazul în care transportatorii sau intermediarii nu sunt în măsură să gestioneze astfel de notificări, aceștia indică fără întârziere modalități alternative pentru prezentarea notificării.
- (7) În cazul în care notificarea menționată la alineatul (4) se efectuează în termenul-limită stabilit la respectivul alineat, transportatorii și, după caz, administratorii terminalelor oferă asistență astfel încât persoana în cauză să poată beneficia de serviciile de transport pentru care deține bilet.
- (8) În cazul în care notificarea nu se efectuează în termenul-limită respectiv sau în cazul în care nu s-a transmis nicio astfel de notificare, transportatorii și, după caz, administratorii terminalelor depun toate eforturile rezonabile pentru a oferi asistență, astfel încât persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să poată călători.

Articolul 15

Ghișee unice pentru coordonarea informațiilor și a asistenței

- (1) Pentru orice călătorie multimodală, statele membre pot impune administratorilor terminalelor menționate la articolul 2 alineatul (1b) și transportatorilor să coopereze pentru a înființa pe teritoriul lor și a exploata, în conformitate cu alineatul (2), ghișee unice pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

- (1a) În cazul în care statele membre utilizează posibilitatea prevăzută la alineatul (1) de la prezentul articol, condițiile de funcționare a ghișeelor unice se stabilesc prin normele de acces menționate la articolul 12 alineatul (1), iar ghișeelor unice respective le revin următoarele responsabilități:
- (a) să accepte cererile de asistență în terminale;
 - (b) să transmită cererile individuale de asistență operatorilor terminalelor și transportatorilor.
- (2) [...]
- (3) În cazul în care statele membre utilizează posibilitatea prevăzută la alineatul (1), acestea pot permite ca administratorii terminalelor și transportatorii să decidă dacă să asigure ghișee unice fizice, digitale sau telefonice, cu condiția ca aceste ghișee unice să fie accesibile și să permită pasagerilor să le contacteze, atunci când este necesar.

Articolul 16

Despăgubirea pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistare și câini de asistență recunoscuți

- (1) În cazul în care administratorii terminalelor care asistă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în contextul trecerii acestora de la un serviciu de transport la un serviciu de transport de legătură, în cadrul unui bilet multimodal unic, cauzează, în intervalul de timp în care administratorul terminalului este însărcinat cu acordarea de asistență persoanelor în cauză, pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate, inclusiv a scaunelor cu roțile, și a dispozitivelor de asistare sau pierderea sau rănirea câinilor de asistență recunoscuți utilizați de persoanele respective, aceștia sunt răspunzători pentru pierderea, deteriorarea sau rănirea respectivă și asigură o despăgubire în acest sens fără întârzieri nejustificate. Despăgubirea respectivă include:
- (a) costul înlocuirii sau al reparării echipamentelor de mobilitate sau a dispozitivelor de asistare care au fost pierdute sau deteriorate;

- (b) costul înlocuirii sau al tratamentului rănii unui câine de asistență recunoscut care a fost pierdut sau rănit;
- (c) costurile rezonabile ale înlocuirii temporare a echipamentelor de mobilitate, a dispozitivelor de asistare sau a câinelui de asistență recunoscut, în cazul în care această înlocuire nu este asigurată de transportator sau de administratorul terminalului în conformitate cu alineatul (2).

Articolul 12 din Regulamentul (CE) nr. 1107/2006, articolul 15 din Regulamentul (UE) nr. 1177/2010, articolul 17 din Regulamentul (UE) nr. 181/2011 și articolul 25 din Regulamentul (UE) 2021/782 nu se aplică.

- (1a) În cazul în care transportatorii care asistă persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă în contextul trecerii acestora de la un serviciu de transport la un serviciu de transport de legătură, în cadrul unui bilet multimodal unic, cauzează, în intervalul de timp în care transportatorul este însărcinat cu acordarea de asistență persoanelor în cauză, pierderea sau deteriorarea echipamentelor de mobilitate, inclusiv a scaunelor cu roțile, și a dispozitivelor de asistare sau pierderea sau rănirea câinilor de asistență recunoscuți utilizați de persoanele respective, răspunderea acestor transportatori se determină în conformitate cu dispozițiile aplicabile unei astfel de pierderi, deteriorări sau răniri în contextul unui serviciu de transport unic astfel cum este prevăzut în legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor pentru modul de transport în cauză sau, după caz, în Regulamentul (CE) nr. 2027/97 și în Regulamentul (CE) nr. 392/2009. Aceste dispoziții se aplică *mutatis mutandis* unei astfel de situații.
- (2) Atunci când se aplică alineatele (1) și (1a), transportatorii și administratorii terminalelor menționați la alineatele respective depun rapid toate eforturile rezonabile pentru a asigura imediat înlocuirea temporară necesară a echipamentelor de mobilitate sau a dispozitivelor de asistare. Persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă i se permite să păstreze echipamentul sau dispozitivul înlocuitor temporar respectiv până la plata despăgubirii menționate la alineatul (1) sau, după caz, prevăzute în legislația sectorială a Uniunii privind drepturile pasagerilor și în Regulamentele (CE) nr. 2027/97 și (CE) nr. 392/2009.

- (3) Alineatele (1) și (1a) nu aduc atingere dreptului transportatorului sau administratorului terminalului de a solicita despăgubiri de la orice parte terță care a contribuit la evenimentul care a declanșat despăgubirea în temeiul alineatelor respective, în conformitate cu legislația aplicabilă.

CAPITOLUL V

PLÂNGERI

Articolul 17

[...]

Articolul 18

Plângeri adresate transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor

- (1) Fiecare transportator care oferă bilete multimodale unice sau bilete multimodale combinate, fiecare intermediar care oferă bilete multimodale combinate și fiecare administrator al terminalului în cazul terminalelor menționate la articolul 2 alineatul (1b) instituie un mecanism de tratare a plângerilor pentru drepturile și obligațiile care intră sub incidența prezentului regulament, în domeniile lor de responsabilitate. Aceștia fac cunoscute pasagerilor datele lor de contact, precum și limba sau limbile de lucru, inclusiv într-un format accesibil.
- (2) Detaliile referitoare la procedura de tratare a plângerilor trebuie să fie accesibile public, inclusiv persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Informațiile respective sunt disponibile în limba sau limbile oficiale ale statului membru în care își desfășoară activitatea transportatorul, intermediarul sau administratorul terminalului.
- (3) Atunci când pasagerii adresează o plângere prin intermediul mecanismului menționat la alineatul (1), o astfel de plângere se depune în termen de trei luni de la situația care face obiectul plângerii. În termen de o lună de la primirea plângerii, destinatarul răspunde cu argumente la plângere sau, în situații justificate corespunzător, informează călătorii că vor primi un răspuns într-un termen mai scurt de trei luni de la data primirii plângerii.

CAPITOLUL VI

ASIGURAREA RESPECTĂRII LEGII

Articolul 19

[...]

Articolul 20

Organismele naționale de aplicare a legii

- (1) Fiecare stat membru desemnează unul sau mai multe organisme responsabile pentru asigurarea respectării prezentului regulament. În acest scop, statele membre pot desemna un organism care este deja responsabil pentru asigurarea respectării legislației Uniunii privind drepturile pasagerilor. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor.
- (2) Statele membre informează Comisia în legătură cu organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol și în legătură cu responsabilitățile care le revin acestora. Comisia și organismele desemnate publică informațiile respective pe site-urile lor web.
- (3) Până la 1 iunie ... [patru ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament] și, ulterior, o dată la doi ani, organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol publică pe site-ul lor web un raport privind activitatea desfășurată în cursul celor doi ani calendaristici precedenți, care conține în special o descriere a măsurilor luate pentru punerea în aplicare a prezentului regulament și statistici cu privire la plângeri și la sancțiunile aplicate. În acest scop, acestea pot utiliza un model de raport de activitate menționat la articolul 4 de la prezentul articol.
- (4) Până la ... [XX luni de la data intrării în vigoare a prezentului regulament], Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un model de raport de activitate pentru a asigura punerea în aplicare uniformă a alineatului (3) de la prezentul articol și armonizarea datelor statistice care trebuie furnizate de către statele membre. Actul de punere în aplicare respectiv se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 26 alineatul (2).

Tratarea plângerilor de către organismele naționale de aplicare a legii și alte organisme

- (1) Statele membre desemnează organismul național de aplicare a legii sau orice alt organism drept entitate responsabilă pentru tratarea plângerilor în conformitate cu prezentul articol.
- (2) În cazul desemnării unor organisme distincte în temeiul alineatului (1) de la prezentul articol și al articolului 20 alineatul (1), aceste organisme asigură schimbul de informații între ele pentru a ajuta organismul național de aplicare a legii să își îndeplinească sarcinile de supraveghere și de asigurare a respectării legii și pentru a permite organismului de tratare a plângerilor desemnat în temeiul alineatului (1) să colecteze informațiile necesare pentru examinarea fiecărei plângeri în parte.
- (3) Fără a aduce atingere posibilității consumatorilor de a recurge la căi de atac alternative în temeiul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului²⁷, după ce au adresat, fără succes, plângeri transportatorului, intermediarului sau administratorului terminalului în temeiul articolului 18 din prezentul regulament, pasagerii pot adresa o plângere organismului desemnat în temeiul alineatului (1) de la prezentul articol.

O astfel de plângere se adresează în termen de trei luni de la data notificării pasagerului cu privire la decizia transportatorului, a intermediarului sau a administratorului terminalului de a respinge integral sau parțial plângerea adresată în temeiul articolului 18.

Atunci când nu se primește nicio astfel de notificare în termenele-limită stabilite la articolul 18 alineatul (3), pasagerul are dreptul să adreseze o cerere în temeiul prezentului articol în termen de trei luni de la data expirării acestor termene-limită.

- (3a) Atunci când este necesar, organismul la care pasagerul adresează o plângere în conformitate cu alineatul (3) de la prezentul articol îl informează pe reclamant cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.

²⁷ Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (Directiva privind SAL în materie de consum) (JO L 165, 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Această obligație poate fi îndeplinită printr-o trimitere adresată pasagerului la instrumentul interactiv [lista entităților SAL notificate] administrat de Comisie în temeiul articolului [20] din Directiva 2013/11/UE⁺ sau, după caz, la punctele de contact SAL desemnate notificate Comisiei în temeiul articolului [24] din directiva respectivă.

- (3b) Organismul desemnat în temeiul alineatului (1) de la prezentul articol confirmă primirea plângerii în termen de două săptămâni de la primirea acesteia. Acesta decide cu privire la plângere și notifică decizia sa pasagerului în cauză în termen de trei luni de la data primirii plângerii. În cazurile complexe, organismul respectiv poate prelungi această perioadă până la șase luni de la data primirii plângerii. Într-un astfel de caz, pasagerul este informat cu privire la motivele prelungirii. Dacă organismul în cauză reprezintă totodată un organism de soluționare alternativă a litigiilor în sensul Directivei 2013/11/UE, se aplică termenele stabilite prin directiva respectivă.
- (4) Fără a aduce atingere Directivei 2013/11/UE, plângerile pasagerilor cu privire la un transportator sau un intermediar sunt tratate de organismul desemnat în temeiul alineatului (1) din statul membru în care este stabilit transportatorul sau intermediarul. În cazul în care transportatorul sau intermediarul este stabilit în afara Uniunii, plângerile sunt tratate de organismul desemnat în temeiul alineatului (1) de statul membru în care se încheie călătoria multimodală sau, în cazul călătoriilor care se încheie într-o țară terță, de statul membru în care începe călătoria.
- (5) [...]
- (6) [...]
- (7) În cazul în care o plângere se referă la un administrator al terminalului menționat la articolul 2 alineatul (1b), plângerea este tratată de organismul, desemnat în temeiul alineatului (1) de la prezentul articol, de statul membru pe teritoriul căruia se află terminalul.

⁺ Directiva 2013/11/UE care urmează să fie modificată [cf. documentul 13925/24, dosar interinstituțional 2023/0376(COD)]. Trimiterile la articole vor fi verificate la adoptarea directivei de modificare.

- (8) Un pasager nu este împiedicat să depună o plângere împotriva unui intermediar pentru motivul că acesta a depus deja o plângere împotriva unui transportator, sau să depună o plângere împotriva unui transportator pentru motivul că acesta a depus deja o plângere împotriva unui intermediar în temeiul prezentului articol.

Articolul 21a

Reprezentanții legali ai intermediarilor din țări terțe

- (1) Intermediarii care nu sunt stabiliți în Uniune, dar care oferă servicii în Uniune desemnează în scris o persoană juridică sau fizică care să acționeze ca reprezentant legal al acestora în unul dintre statele membre în care își oferă serviciile. Pentru intermediarii care intră sub incidența Regulamentului (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului²⁸, reprezentatul legal desemnat în temeiul regulamentului respectiv poate acționa drept reprezentant legal și în temeiul prezentului regulament.
- (2) Intermediarii respectivi îi împuternicesc pe reprezentanții lor legali pentru a fi contactați în plus față de intermediari sau în locul acestora de către organismele desemnate în temeiul articolului 20 alineatul (1) și al articolului 21 alineatul (1), cu privire la toate aspectele necesare pentru primirea, respectarea și executarea deciziilor emise în legătură cu prezentul regulament. Intermediarii acordă reprezentanților lor legali competențele necesare și resursele suficiente pentru a garanta cooperarea lor eficientă și în timp util cu organismele respective și pentru a respecta deciziile respective.
- (3) Reprezentantul legal desemnat poate fi tras la răspundere pentru nerespectarea obligațiilor prevăzute în prezentul regulament, fără a se aduce atingere răspunderii și acțiunilor în justiție care ar putea fi introduse împotriva intermediarului.

²⁸ Regulamentul (UE) 2022/2065 al Parlamentului European și al Consiliului din 19 octombrie 2022 privind o piață unică pentru serviciile digitale și de modificare a Directivei 2000/31/CE (Regulamentul privind serviciile digitale) (JO L 277, 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (4) Intermediarii notifică numele, adresa poștală, adresa de e-mail și numărul de telefon ale reprezentantului lor legal organismelor desemnate în temeiul articolului 20 alineatul (1) și articolului 21 alineatul (1) din statul membru în care își are reședința sau în care este stabilit reprezentantul legal. Intermediarii se asigură că informațiile sunt puse la dispoziția publicului, sunt ușor accesibile, exacte și se actualizează.
- (5) Desemnarea unui reprezentant legal în Uniune în temeiul alineatului (1) nu este echivalentă stabilirii în Uniune.

Articolul 22

[...]

Articolul 23

Schimbul de informații cu organismele naționale de aplicare a legii

Organismele naționale de aplicare a legii pot solicita transportatorilor, intermediarilor și administratorilor terminalelor să pună la dispoziție documentele și informațiile relevante în scopul îndeplinirii atribuțiilor care le revin. Astfel de documente și informații se pun la dispoziție în termen de o lună de la data primirii cererii, cu excepția cazurilor în care se prevede altfel.

Articolul 24

[...]

CAPITOLUL VII

DISPOZIȚII FINALE

Articolul 25

Sanctiuni

Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazurile de încălcare a prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru asigurarea punerii în aplicare a acestora. Sancțiunile prevăzute trebuie să fie efective, proporționale și disuasive. Statele membre notifică aceste norme și măsuri Comisiei și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

Articolul 26

Procedura comitetului

- (1) Comisia este asistată de un comitet. Respectivul comitet este un comitet în înțelesul Regulamentului (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului²⁹.
- (2) Atunci când se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.
În cazul în care comitetul nu emite un aviz, Comisia nu adoptă proiectul de act de punere în aplicare și se aplică articolul 5 alineatul (4) al treilea paragraf din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.

²⁹ Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie (JO L 55, 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Articolul 27

Raport

Până la ... [șapte ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament], Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport privind punerea în aplicare și rezultatele prezentului regulament.

Raportul se bazează pe informațiile care se pun la dispoziție în conformitate cu prezentul regulament.

Articolul 28

Intrarea în vigoare și aplicarea

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la ... [doi ani de la data intrării în vigoare a prezentului regulament].

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles,

Pentru Parlamentul European
Președinta

Pentru Consiliu
Președintele

ANEXA I

[...]

ANEXA II

STANDARDE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informații referitoare la dispozițiile privind siguranța și restricțiile aplicate

Informarea cu privire la drepturi în temeiul Capitolului IV (într-un mod transparent, accesibil, nediscriminatoriu, eficace și proporțional):

- cerințele privind câinii de asistență recunoscuți însoțitori, după caz (în cazul transportatorilor)
 - condițiile în care este obligatorie prezența unui însoțitor
 - accesibilitatea mijlocului de transport utilizat
 - accesibilitatea terminalului (în cazul administratorilor terminalelor)
 - indicații generale cu privire la timpul minim de prezentare la punctele din terminal și indicații generale cu privire la timpul minim de legătură între terminale
 - transportul echipamentelor de mobilitate
 - plângerile și procedura de despăgubire pentru echipamentele deteriorate
 - formarea personalului cu privire la drepturile pasagerilor cu handicap și proceduri de asistență.
-