

Brusel 1. prosince 2023
(OR. en)

16284/23
ADD 1

Interinstitucionální spis:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

NÁVRH

Odesílatel:	Martine DEPREZOVÁ, ředitelka, za generální tajemnici Evropské komise
Datum přijetí:	30. listopadu 2023
Příjemce:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generální tajemnice Rady Evropské unie
Č. dok. Komise:	COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4
Předmět:	PŘÍLOHY návrhu nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

Delegace naleznou v příloze dokument COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

Příloha: COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 29.11.2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

PŘÍLOHY

návrhu

nařízení Evropského parlamentu a Rady,

kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/2010, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii

PŘÍLOHA I

PŘÍLOHA 2

MINIMÁLNÍ NORMY KVALITY SLUŽEB

Informování cestujících o jejich právech podle tohoto nařízení (transparentním, přístupným, nediskriminačním, účinným a přiměřeným způsobem) a o letenkách

Přesnost letů a obecné zásady postupu v případě narušení letů

Zpoždění

- a) celkové průměrné zpoždění letů;
- b) procentní podíl zpoždění způsobených:
 - mimořádnými okolnostmi,
 - zaviněním cestujícího nebo
 - chováním třetí osoby;
- c) procentní podíl letů zpožděných při odletu:
 - o dvě hodiny nebo více v případě letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů,
 - o tři hodiny nebo více v případě všech letů ve Společenství delších než 1 500 kilometrů a všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů,
 - o čtyři hodiny nebo více v případě všech ostatních letů;
- d) procentní podíl letů zpožděných při přiletu:
 - procentní podíl zpoždění delších než tři hodiny (pět hodin).

Zrušení letů

- a) zrušení letů;
- b) procentní podíl zrušení letů způsobených:
 - mimořádnými okolnostmi,
 - zaviněním cestujícího nebo
 - chováním třetí osoby.

Čistota prostředků osobní dopravy a zařízení terminálů (kontrola kvality a teploty vzduchu uvnitř, hygiena sociálních zařízení atd.)

Dodržování odvětvových norem týkajících se hmotnosti a rozměrů příručních zavazadel

Výsledky průzkumu (průzkumů) spokojenosti zákazníků

Vyřizování stížností

- a) počet stížností;
- b) druhy stížností;
- c) výsledek stížností;
- d) proplacení výdajů a
- e) náhrada škody v případě nedodržení norem kvality služeb.

PŘÍLOHA II

PŘÍLOHA III

MINIMÁLNÍ NORMY KVALITY SLUŽEB

Informování cestujících o jejich právech podle tohoto nařízení (transparentním, přístupným, nediskriminačním, účinným a přiměřeným způsobem)

Výsledky průzkumu (průzkumů) spokojenosti zákazníků se zaměřením na zkušenosti osob se zdravotním postižením, osob s omezenou schopností pohybu a orientace a osob, které je doprovázejí

Vyřizování stížností

- a) počet stížností;
- b) druhy stížností;
- c) výsledek stížností a
- d) náhrada škody za ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu.

Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

- a) počet odepřených služeb přepravy osob s omezenou schopností pohybu a orientace a důvod odepření;
- b) počet odepřených služeb přepravy jejich asistenčního psa nebo vybavení pro mobilitu a důvody odepření;
- c) počet případů souvisejících se ztrátou nebo poškozením vybavení pro mobilitu a jejich výsledek;
- d) počet případů, kdy dopravce vyžadoval, aby osoba se zdravotním postižením nebo omezenou schopností pohybu a orientace byla doprovázena jinou osobou, aby splňovala bezpečnostní požadavky;
- e) diskuze o této pomoci s organizacemi tyto osoby zastupujícími a případně se zástupci osob s omezenou schopností pohybu a orientace;
- f) provádění školení zaměřených na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení a poskytování pomoci.

PŘÍLOHA III

PŘÍLOHA V

MINIMÁLNÍ NORMY KVALITY SLUŽEB

Informování cestujících o jejich právech podle tohoto nařízení (transparentním, přístupným, nediskriminačním, účinným a přiměřeným způsobem) a o přepravních dokladech

Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě narušení přepravy

Zpoždění

- a) celkové průměrné zpoždění služeb;
- b) procentní podíl zpoždění způsobených:
 - zaviněním cestujícího,
 - povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí nebo
 - mimořádnými okolnostmi bránícími uskutečnění osobní přepravy;
- c) procentní podíl dopravních spojů zpožděných při vyplutí:
 - procentní podíl zpoždění kratších než 90 minut,
 - procentní podíl zpoždění delších než 90 minut;
- d) procentní podíl spojů zpožděných při příplutí:
 - procentní podíl zpoždění kratších než jedna hodina,
 - procentní podíl zpoždění v délce alespoň jedné hodiny u naplánované plavby trvající maximálně čtyři hodiny,
 - procentní podíl zpoždění v délce alespoň dvou hodin u naplánované plavby trvající více než čtyři hodiny, maximálně však osm hodin,
 - procentní podíl zpoždění v délce alespoň tří hodin u naplánované plavby trvající více než osm hodin, maximálně však dvacet čtyři hodin,
 - procentní podíl zpoždění v délce alespoň šesti hodin u naplánované plavby trvající více než dvacet čtyři hodin.

Zrušení přepravy

- a) zrušení přepravy;
- b) procentní podíl zrušení přepravy způsobených:
 - zaviněním cestujícího,
 - povětrnostními podmínkami ohrožujícími bezpečný provoz lodí nebo
 - mimořádnými okolnostmi bránícími uskutečnění osobní přepravy.

Čistota prostředků osobní dopravy a zařízení terminálů (kontrola kvality a teploty vzduchu uvnitř, hygiena sociálních zařízení atd.)

Výsledky průzkumu (průzkumů) spokojenosti zákazníků

Vyřizování stížností

- a) počet stížností;
- b) druhy stížností;

- c) výsledek stížností;
- d) náhrada jízdného a
- e) odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb.

Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí

- a) počet odepřených služeb přepravy osob se sníženou pohyblivostí a důvod odepření;
- b) počet odepřených služeb přepravy jejich uznaného asistenčního psa nebo vybavení umožňujícího pohyb a důvody odepření;
- c) počet případů souvisejících se ztrátou nebo poškozením vybavení umožňujícího pohyb a jejich výsledek;
- d) počet případů, kdy dopravce vyžadoval, aby osoba se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí byla doprovázena jinou osobou, aby splňovala bezpečnostní požadavky;
- e) diskuze o této pomoci s organizacemi tyto osoby zastupujícími a případně se zástupci osob se sníženou pohyblivostí;
- f) provádění školení zaměřených na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení a poskytování pomoci.

PŘÍLOHA IV

PŘÍLOHA III

MINIMÁLNÍ NORMY KVALITY SLUŽEB

Informování cestujících o jejich právech podle tohoto nařízení (transparentním, přístupným, nediskriminačním, účinným a přiměřeným způsobem) a o přepravních dokladech

Přesnost spojů linkové dopravy a obecné zásady pro zvládání narušení linkové dopravy

Zpoždění

- a) celkové průměrné zpoždění spojů linkové dopravy;
- b) procentní podíl zpoždění způsobených:
 - povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami, ohrožujícími bezpečný provoz autobusu a autokaru,
 - tím, že se autobus či autokar stal během cesty provozu neschopným;
- c) procentní podíl zpoždění spoje linkové dopravy při odjezdu:
 - procentní podíl zpoždění do 120 minut,
 - procentní podíl zpoždění o více než 120 minut.

Zrušení spojů linkové dopravy

- a) procentní podíl zrušených spojů linkové dopravy;
- b) procentní podíl zrušených spojů linkové dopravy způsobených:
 - povětrnostními podmínkami nebo velkými přírodními pohromami, ohrožujícími bezpečný provoz autobusu a autokaru,
 - tím, že se autobus či autokar stal během cesty provozu neschopným.

Čistota autobusů a autokarů (klimatizace, hygiena sociálních zařízení, pokud jsou k dispozici, atd.) a zařízení terminálu (kontrola kvality a teploty vzduchu uvnitř, hygiena sociálních zařízení atd.)

Výsledky průzkumu (průzkumů) spokojenosti zákazníků

Vyřizování stížností

- a) počet stížností;
- b) druhy stížností;
- c) výsledek stížností;
- d) náhrada jízdného a
- e) odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb.

Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám se sníženou pohyblivostí

- a) počet odepřených služeb přepravy osob se sníženou pohyblivostí a důvod odepření;
- b) počet odepřených služeb přepravy jejich uznaného asistenčního psa nebo vybavení umožňujícího pohyb a důvody odepření;
- c) počet případů souvisejících se ztrátou nebo poškozením vybavení umožňujícího pohyb a jejich výsledek;

- d) počet případů, kdy dopravce vyžadoval, aby osoba se zdravotním postižením nebo sníženou pohyblivostí byla doprovázena jinou osobou, aby splňovala bezpečnostní požadavky;
- e) diskuze o této pomoci s organizacemi tyto osoby zastupujícími a případně se zástupci osob se sníženou pohyblivostí;
- f) provádění školení zaměřených na zvyšování povědomí o problematice zdravotního postižení a poskytování pomoci.