



Rada
Európskej únie

V Bruseli 1. decembra 2023
(OR. en)

16284/23
ADD 1

Medziinštitucionálny spis:
2023/0437(COD)

TRANS 563
CODEC 2361

NÁVRH

Od:	Martine DEPREZOVÁ, riaditeľka, v zastúpení generálnej tajomníčky Európskej komisie
Dátum doručenia:	30. novembra 2023
Komu:	Thérèse BLANCHETOVÁ, generálna tajomníčka Rady Európskej únie
Č. dok. Kom.:	COM(2023) 753 final
Predmet:	PRÍLOHY k návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii

Delegations will find attached document COM(2023) 753 final – ANNEXES 1 to 4.

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



EURÓPSKA
KOMISIA

V Bruseli 29. 11. 2023
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

PRÍLOHY

k návrhu

nariadenia Európskeho parlamentu a Rady,

ktorým sa menia nariadenia (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EÚ) č. 1177/2010, (EÚ) č. 181/2011 a (EÚ) 2021/782, pokiaľ ide o presadzovanie práv cestujúcich v Únii

PRÍLOHA I

PRÍLOHA 2

MINIMÁLNE NORMY KVALITY SLUŽIEB

Informácie pre cestujúcich o ich právach, ako sa vyžaduje v tomto nariadení (transparentným, prístupným, nediskriminačným, účinným a primeraným spôsobom), a o cestovných lístkoch

Presnosť letov a všeobecné zásady o narušeníach letov

Meškania

- a) celkové priemerné meškanie letov;
- b) percentuálny podiel meškaní spôsobených týmito skutočnosťami:
 - mimoriadne okolnosti,
 - zavinenie cestujúceho alebo
 - správanie tretej strany;
- c) percentuálny podiel letov s meškaním pri odlete:
 - dve hodiny alebo viac v prípade letov do vzdialenosti 1 500 km alebo menej,
 - tri hodiny alebo viac v prípade všetkých letov v rámci Spoločenstva nad 1 500 km a všetkých ostatných letov od 1 500 km do 3 500 km,
 - štyri hodiny alebo viac v prípade všetkých ostatných letov;
- d) percentuálny podiel letov s meškaním pri prilete:
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní viac ako tri hodiny (päť hodín).

Zrušenie letov

- a) zrušenie letov;
- b) percentuálny podiel zrušených letov spôsobených týmito skutočnosťami:
 - mimoriadne okolnosti,
 - zavinenie cestujúceho alebo
 - správanie tretej strany.

Čistota prostriedkov osobnej dopravy a zariadení terminálov (kvalita vzduchu a regulátor teploty vnútri, hygiena sociálnych zariadení atď.)

Dodržiavanie priemyselných noriem týkajúcich sa hmotnosti a rozmerov príručnej batožiny

Výsledky prieskumu(-ov) spokojnosti zákazníkov

Vybavovanie sťažností

- a) počet sťažností;
- b) druhy sťažností;
- c) výsledok sťažností;
- d) náhrady a
- e) náhrada v prípade nedodržania noriem kvality služieb.

PRÍLOHA II

PRÍLOHA III

MINIMÁLNE NORMY KVALITY SLUŽIEB

Informácie pre cestujúcich o ich právach, ako sa vyžaduje v tomto nariadení (transparentným, prístupným, nediskriminačným, účinným a primeraným spôsobom)

Výsledky prieskumov spokojnosti zákazníkov zameraných na skúsenosti osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou a osôb, ktoré ich sprevádzajú

Vybavovanie sťažností

- a) počet sťažností;
- b) druhy sťažností;
- c) výsledok sťažností a
- d) náhrada za stratu alebo poškodenie vybavenia na zabezpečenie mobility.

Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou

- a) počet dopravných služieb, ktoré boli osobám so zníženou pohyblivosťou odmietnuté, a dôvody na toto odmietnutie;
- b) počet dopravných služieb, ktoré boli odmietnuté v súvislosti s ich asistenčným psom s osvedčením alebo ich vybavením na zabezpečenie mobility, a dôvody tohto odmietnutia;
- c) počet prípadov týkajúcich sa straty alebo poškodenia vybavenia na zabezpečenie mobility a ich výsledok;
- d) počet prípadov, keď dopravca požadoval, aby osobu so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou niekto sprevádzal, a to s cieľom splniť požiadavky na bezpečnosť;
- e) diskusie o tejto pomoci so zastupiteľskými organizáciami a v relevantných prípadoch so zástupcami osôb so zníženou pohyblivosťou;
- f) vykonávanie odbornej prípravy v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí a v oblasti pomoci.

PRÍLOHA III

PRÍLOHA V

MINIMÁLNE NORMY KVALITY SLUŽIEB

Informácie pre cestujúcich o ich právach, ako sa vyžaduje v tomto nariadení (transparentným, prístupným, nediskriminačným, účinným a primeraným spôsobom), a o cestovných lístkoch

Presnosť služieb a všeobecné zásady na riešenie narušení služieb

Meškania

- a) celkové priemerné meškanie služieb;
- b) percentuálny podiel meškaní spôsobených týmito skutočnosťami:
 - zavinenie cestujúceho,
 - poveternostné podmienky ohrozujúce bezpečnú prevádzku lode alebo
 - mimoriadne okolnosti, ktoré bránia poskytovaniu osobnej dopravy;
- c) percentuálny podiel služieb s meškaním pri odchode:
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní menej ako 90 minút,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní viac ako 90 minút;
- d) percentuálny podiel služieb s meškaním pri príchode:
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní menej ako jednej hodiny,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní aspoň jednej hodiny v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať najviac štyri hodiny,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní aspoň dvoch hodín v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako štyri hodiny, ale menej ako osem hodín,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní aspoň tri hodiny v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako osem hodín, ale menej ako 24 hodín,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní aspoň šesť hodín v prípade plánovanej cesty, ktorá má trvať viac ako 24 hodín.

Zrušenie služieb

- a) zrušenie služieb;
- b) percentuálny podiel zrušených služieb spôsobených týmito skutočnosťami:
 - zavinenie cestujúceho,
 - poveternostné podmienky ohrozujúce bezpečnú prevádzku lode alebo
 - mimoriadne okolnosti, ktoré bránia poskytovaniu osobnej dopravy.

Čistota prostriedkov osobnej dopravy a zariadení terminálov (kvalita vzduchu a regulátor teploty vnútri, hygiena sociálnych zariadení atď.)

Výsledky prieskumu(-ov) spokojnosti zákazníkov

Vybavovanie sťažností

- a) počet sťažností;

- b) druhy sťažností;
- c) výsledok sťažností;
- d) náhrady a
- e) náhrada v prípade nedodržania noriem kvality služieb.

Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou

- a) počet dopravných služieb, ktoré boli osobám so zníženou pohyblivosťou odmietnuté, a dôvody na toto odmietnutie;
- b) počet dopravných služieb, ktoré boli odmietnuté v súvislosti s ich asistenčným psom s osvedčením alebo ich vybavením na zabezpečenie mobility, a dôvody tohto odmietnutia;
- c) počet prípadov týkajúcich sa straty alebo poškodenia vybavenia na zabezpečenie mobility a ich výsledok;
- d) počet prípadov, keď dopravca požadoval, aby osobu so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou niekto sprevádzal, a to s cieľom splniť požiadavky na bezpečnosť;
- e) diskusie o tejto pomoci so zastupiteľskými organizáciami a v relevantných prípadoch so zástupcami osôb so zníženou pohyblivosťou;
- f) vykonávanie odbornej prípravy v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí a v oblasti pomoci.

PRÍLOHA IV

PRÍLOHA III

MINIMÁLNE NORMY KVALITY SLUŽIEB

Informácie pre cestujúcich o ich právach, ako sa vyžaduje v tomto nariadení (transparentným, prístupným, nediskriminačným, účinným a primeraným spôsobom), a o cestovných lístkoch

Presnosť pravidelnej dopravy a všeobecné zásady na riešenie narušení pravidelnej dopravy

Meškania

- a) celkové priemerné meškanie pravidelnej dopravy;
- b) percentuálny podiel meškaní spôsobených týmito skutočnosťami:
 - nepriaznivé poveternostné podmienky alebo veľké živelné pohromy ohrozujúce bezpečnú prevádzku autobusovej a autokarovej dopravy,
 - autobus alebo autokar sa počas cesty stáva neschopným prevádzky;
- c) percentuálny podiel pravidelnej dopravy meškajúcej pri odchode:
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní 120 minút alebo menej,
 - percentuálny podiel meškaní v trvaní viac ako 120 minút.

Zrušenie pravidelnej dopravy

- a) percentuálny podiel zrušenej pravidelnej dopravy;
- b) percentuálny podiel zrušenej pravidelnej dopravy spôsobenej týmito skutočnosťami:
 - nepriaznivé poveternostné podmienky alebo veľké živelné pohromy ohrozujúce bezpečnú prevádzku autobusovej a autokarovej dopravy,
 - autobus alebo autokar sa počas cesty stáva neschopným prevádzky.

Čistota autobusov a autokarov (klimatizácia, hygiena sociálnych zariadení, ak sú k dispozícii atď.) a zariadení autobusových staníc (kvalita vzduchu a regulátor teploty vnútri, hygiena sociálnych zariadení atď.)

Výsledky prieskumu(-ov) spokojnosti zákazníkov

Vybavovanie sťažností

- a) počet sťažností;
- b) druhy sťažností;
- c) výsledok sťažností;
- d) náhrady a
- e) náhrada v prípade nedodržania noriem kvality služieb.

Pomoc poskytovaná osobám so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou

- a) počet dopravných služieb, ktoré boli osobám so zníženou pohyblivosťou odmietnuté, a dôvody na toto odmietnutie;

- b) počet dopravných služieb, ktoré boli odmietnuté v súvislosti s ich asistenčným psom s osvedčením alebo ich vybavením na zabezpečenie mobility, a dôvody tohto odmietnutia;
- c) počet prípadov týkajúcich sa straty alebo poškodenia vybavenia na zabezpečenie mobility a ich výsledok;
- d) počet prípadov, keď dopravca požadoval, aby osobu so zdravotným postihnutím alebo zníženou pohyblivosťou niekto sprevádzal, a to s cieľom splniť požiadavky na bezpečnosť;
- e) diskusie o tejto pomoci so zastupiteľskými organizáciami a v relevantných prípadoch so zástupcami osôb so zníženou pohyblivosťou;
- f) vykonávanie odbornej prípravy v oblasti informovanosti o zdravotnom postihnutí a v oblasti pomoci.