



Vijeće
Europske unije

Bruxelles, 1. prosinca 2023.
(OR. en)

16307/23

Međuinstitucijski predmet:
2023/0436(COD)

TRANS 566
CODEC 2368

PRIJEDLOG

Od:	Glavna tajnica Europske komisije, potpisala direktorica Martine DEPREZ
Datum primitka:	30. studenoga 2023.
Za:	Thérèse BLANCHET, glavna tajnica Vijeća Europske unije
Br. dok. Kom.:	COM(2023) 752 final
Predmet:	Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja

Za delegacije se u prilogu nalazi dokument COM(2023) 752 final.

Priloženo: COM(2023) 752 final



EUROPSKA
KOMISIJA

Bruxelles, 29.11.2023.
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja

(Tekst značajan za EGP)

{SEC(2023) 392 final} - {SWD(2023) 386 final} - {SWD(2023) 387 final} -
{SWD(2023) 389 final}

OBRAZLOŽENJE

1. KONTEKST PRIJEDLOGA

• Razlozi i ciljevi prijedloga

Strategijom za održivu i pametnu mobilnost potvrđuje se cilj iz europskog zelenog plana o smanjenju emisija iz prometa za 90 % do 2050.¹ Da bi promet bio održiviji, ključno je postići djelotvornu multimodalnost, pri čemu putnici koji žele prijeći velike udaljenosti mogu kombinirati više vrsta kolektivnog prijevoza i upotrijebiti najodrživije i najučinkovitije prijevozno sredstvo za svaku dionicu putovanja. Da bi multimodalna putovanja bila privlačnija, ključno je zaštititi putnike na tom putu, posebno za vrijeme poremećaja u putovanju. Štoviše, ako se ta zaštita ne osigura, to bi moglo utjecati na rast tržišta multimodalnih putovanja, a neki bi putnici mogli odabrati putovati automobilom umjesto kolektivnim prijevozom (jer putovanje automobilom smatraju praktičnijim i pouzdanijim).

U strategiji za održivu i pametnu mobilnost najavljene su mjere za jačanje regulatornog okvira za prava putnika. U tom kontekstu u strategiji se primjećuje da bi se prava putnika u EU-u trebala bolje provoditi, biti jasnija za prijevoznike i putnike te da bi trebala osigurati odgovarajuću pomoć, povrat troškova, eventualno naknadu u slučaju poremećaja i odgovarajuće sankcije ako se pravila pravilno ne primjenjuju. Komisija je najavila da će razmotriti mogućnosti i koristi daljnje razrade dosljednijeg, usklađenijeg i jednostavnijeg multimodalnog okvira za prava putnika.

Multimodalna putovanja su putovanja na kojima putnici kombiniraju barem dvije vrste kolektivnog prijevoza da bi stigli do konačnog odredišta, primjerice zrakoplov i vlak ili vlak i autobus. Prvo, kod multimodalnih putovanja putnici obično imaju niz zasebnih karata koje kupuju pojedinačno (karte „kategorije C”). Osim toga, neki posrednici na vlastitu inicijativu grupiraju zasebne karte kao multimodalni proizvod i kao takve ih prodaju putnicima u okviru jedne komercijalne transakcije (karte „kategorije B”). Naposljetku, mali broj prijevoznika nudi i multimodalna putovanja na temelju jedinstvenog ugovora o prijevozu (karta „kategorije A”). Procjenjuje se da je 91 milijun putnika putovao multimodalno 2019. i očekuje se da će se taj broj povećati na 103,6 milijuna putnika 2030., odnosno 150,9 milijuna putnika 2050. Izraženo kao udio u ukupnom broju putnika, očekuje se povećanje broja putnika u multimodalnom prijevozu s 0,7 % u 2019. na 0,8 % u 2050.

Trenutačno putnici koji koriste samo jednu vrstu kolektivnog prijevoza (npr. samo zrakoplov, vlak, autobus ili brod) imaju prava u slučaju poremećaja u putovanju², ali ih nemaju kad u

¹ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija – Strategija za održivu i pametnu mobilnost – usmjeravanje europskog prometa prema budućnosti, COM(2020) 789 final, 9.12.2020.

² Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.); Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1.); Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1.); Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1.); Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1.).

okviru svojeg putovanja mijenjaju vrstu kolektivnog prijevoza. To znači i da ne postoji jasan okvir za utvrđivanje odgovarajućih obveza i odgovornosti različitih pružatelja usluga putovanja čije se usluge upotrebljavaju u multimodalnom putovanju. Ni nacionalni pravni okviri obično ne sadržavaju odredbe koje obuhvaćaju multimodalni prijevoz. Osim toga, trenutačna ponuda usluga putnog osiguranja za multimodalna putovanja i dalje je ograničena. Prava putnika u kontekstu multimodalnih putovanja stoga ovise o uvjetima pojedinih ugovora o prijevozu.

Putnici posljedično ne raspolažu informacijama o opsegu svojih prava prije i za vrijeme multimodalnog putovanja te ne primaju informacije u stvarnom vremenu o potencijalnim poremećajima u putovanju i sigurnosnim upozorenjima kad trebaju promijeniti vrstu prijevoza. Nadalje, mogu biti podvrgnuti različitom postupanju u smislu ugovornih uvjeta i tarifa za multimodalna putovanja na temelju njihova državljanstva ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika. Osim toga, ti putnici ne primaju pomoć (npr. povrat troškova, preusmjeravanje, smještaj, obroke i osvježavajuća pića) za vrijeme putovanja u slučaju poremećaja u putovanju koji nastane kod promjene vrste prijevoza. Nadalje, putnici imaju poteškoća s podnošenjem pritužbi prijevoznicima i drugim mogućim relevantnim akterima (npr. operatorima terminala, prodavateljima putnih karata) o nedostatku informacija ili pomoći, niti im je jasno kojem se nacionalnom tijelu trebaju obratiti u takvim slučajevima. Činjenica da ne postoji takvo posebno imenovano tijelo uzrokuje nesigurnost u pogledu izvršavanja obveze pružanja informacija i pomoći putnicima za vrijeme multimodalnog putovanja. Posljedice manjka informacija i pomoći putnicima pri promjeni vrste prijevoza uključuju propuštanje veza i gubitak novca za građane te njihovu sklonost rješenjima koja su manje održiva / manje pogodna za okoliš i klimu.

Nepostojanje pravila o multimodalnim putovanjima znači i da osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću nemaju pravo na nikakvu posebnu pomoć na temelju prava Unije kad mijenjaju vrstu prijevoza, među ostalim na multimodalnim točkama povezivanja kao što su zrakoplovno-željeznička čvorišta. Bez takve pomoći neće moći imati isto iskustvo neometanog putovanja kao i ostali putnici.

Stoga su ciljevi ovog Prijedloga osigurati:

- nediskriminaciju među putnicima u pogledu uvjeta prijevoza i izdavanja karata,
- minimalne i točne informacije koje se putnicima moraju pružiti u pristupačnom obliku i pravodobno,
- prava putnika u slučaju poremećaja, posebno u kontekstu propuštene veze između različitih vrsta prijevoza,
- nediskriminaciju osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pomoć tim osobama,
- definiranje i nadzor standarda kvalitete usluge,
- rješavanje pritužbi,
- opća pravila o izvršenju.

Ova inicijativa dio je programa rada Komisije za 2023. u Prilogu II. (Inicijative u okviru REFIT-a) pod naslovom „Gospodarstvo u interesu građana”.

- **Dosljednost s postojećim odredbama politike u tom području**

Pravom Unije o pravima putnika već su podignuti standardi zaštite putnika kad putuju zrakom, željeznicom, morem i unutarnjim plovnom putovima te autobusnim prijevozom. Konkretno, te uredbe sadržavaju odredbe o informacijama i pomoći za putnike koje se primjenjuju na svaku od tih vrsta prijevoza zasebno. Ovim se Prijedlogom nastoje dopuniti ta postojeća pravila na način da putnici imaju sličnu razinu zaštite kad mijenjaju te vrste prijevoza za vrijeme putovanja.

Ovaj je Prijedlog u skladu s Prijedlogom o izmjeni uredaba (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/20, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji³. Pravila o boljoj primjeni i izvršenju pravila Unije o pravima putnika iz ove Uredbe potpuno su usklađena s tom uredbom.

- **Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Ovaj Prijedlog u skladu je s Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/1926 o informacijama o multimodalnim putovanjima⁴. Tom se uredbom imateljima podataka (npr. tijelima nadležnima za promet, prijevoznicima i upraviteljima infrastrukture) nalaže da podatke o prometnim mrežama (uključujući podatke o uslugama prijevoza kao što su vozni redovi i radni sati) stave na raspolaganje korisnicima podataka putem nacionalnih pristupnih točki koje su uspostavile države članice, kad su podaci dostupni u digitalnom strojno čitljivom formatu. U skladu je i s prijedlogom revizije Delegirane uredbe Komisije (EU) 2017/1926⁵. Tom se revizijom proširuje taj zahtjev postupnim dodavanjem, od prosinca 2025. do prosinca 2028., dinamičnih vrsta podataka kao što su podaci o vremenu dolaska i polaska u stvarnom vremenu. To je ključno za ovaj Prijedlog kad je riječ o pružanju informacija putnicima u stvarnom vremenu o poremećajima u putovanju pri promjeni vrste prijevoza. To će se dodatno poduprijeti predloženom izmjenom Direktive o ITS-u⁶. Tom bi se izmjenom trebalo osigurati da aplikacije ITS-a u cestovnom prometu omoguće jednostavnu integraciju s drugim vrstama prijevoza, kao što su željeznički prijevoz ili sredstva aktivne mobilnosti, čime bi se olakšao prelazak na te vrste prijevoza kad god je to moguće kako bi se poboljšala učinkovitost i pristupačnost.

Ovaj Prijedlog u skladu je i s Komunikacijom o zajedničkom europskom prostoru za podatke o mobilnosti (EMDS), u kojoj se opisuje predloženi način stvaranja zajedničkog europskog prostora za podatke o mobilnosti, uključujući njegove ciljeve, glavne značajke, potporne mjere i ključne etape. Njime se nastoji olakšati pristup podacima te njihovo okupljanje i dijeljenje iz postojećih i budućih izvora podataka o prometu i mobilnosti⁷. Kad je riječ o razmjeni informacija u stvarnom vremenu u kontekstu poslovanja među poduzećima, ovaj je Prijedlog relevantan i u kontekstu Prijedloga akta o podacima, koji se bavi važnim aspektima

³ COM(2023) 753 final od 29.11.2023.

⁴ Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 od 31. svibnja 2017. o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pružanja informacija o multimodalnim putovanjima na razini EU-a (SL L 272, 21.10.2017., str. 1.).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-Multimodalna-putovanja-u-EU-u-nove-specifikacije-za-usluge-pruzanja-informacija_hr

⁶ Prijedlog direktive o izmjeni Direktive 2010/40/EU o okviru za uvođenje inteligentnih prometnih sustava u cestovnom prometu i za veze s ostalim vrstama prijevoza, COM(2021) 813 final – 2021/0419 (COD) – (Europski parlament i Vijeće usuglasili su se oko privremene verzije u lipnju 2023.).

⁷ Komunikacija Komisije Europskom parlamentu, Vijeću, Europskom gospodarskom i socijalnom odboru i Odboru regija „Stvaranje zajedničkog europskog prostora za podatke o mobilnosti”, COM(2023) 751 final od 29.11.2023.

razmjene podataka kao što su isplata naknade, rješavanje sporova ili mjere tehničke zaštite⁸. I prijedlog o uspostavljanju europskog okvira za digitalni identitet mogao bi biti bitan u mjeri u kojoj se njime uvode europske lisnice za digitalni identitet⁹. S obzirom na koristi u pogledu sigurnosti, praktičnosti i pristupačnosti, države članice trebale bi poticati upotrebu europskih lisnica za digitalni identitet za identifikaciju i autentifikaciju u situacijama multimodalnog prijevoza, posebno za pomoć ranjivim osobama ili osobama s invaliditetom.

Nadalje, trebalo bi pojasniti da su i pravila o putovanjima u paket aranžmanima iz Direktive (EU) 2015/2302¹⁰ i prijedloga revizije te direktive¹¹ u skladu s ovim Prijedlogom. Iako se oba akta bave putovanjima, odnose se na dva zasebna tržišta. Dok se ovaj Prijedlog, u skladu s postojećim zakonodavstvom o pravima putnika i prijedlogom o izmjeni tog zakonodavstva¹², odnosi isključivo na usluge prijevoza putnika (npr. kombinacija željezničkog i autobusnog prijevoza), pravila o putovanjima u paket aranžmanima obuhvaćaju kombinaciju raznih usluga putovanja koje nudi organizator (npr. paket aranžman koji obuhvaća let i smještaj u hotelu). Ovim se Prijedlogom pojašnjava i da bi se pravo na povrat troškova, kad nastane na temelju Direktive (EU) 2015/2302, trebalo primjenjivati umjesto ove Uredbe kad je riječ o jedinstvenom ugovoru o multimodalnom prijevozu. Nadalje, u njemu se navodi da bi se ta direktiva trebala primjenjivati kad organizator kombinira usluge prijevoza za potrebe multimodalnog putovanja u okviru paket aranžmana.

2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST

• Pravna osnova

Članak 91. stavak 1. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU) pravna je osnova za donošenje zakonodavstva EU-a povezanog sa zajedničkom prometnom politikom. Nadalje, u skladu s člankom 100. stavkom 2. UFEU-a zakonodavac Unije može utvrditi odgovarajuće odredbe za pomorski i zračni promet. Prijedlog se temelji na članku 91. stavku 1. i članku 100. stavku 2. UFEU-a.

• Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)

Prava putnika za putovanje zrakom, željeznicom i autobusom (za putovanja na velike udaljenosti), morem i unutarnjim plovnim putovima već su propisana pravom Unije¹³, a jedino je gradski prijevoz putnika / prijevoz putnika na kratkim udaljenostima i dalje u nadležnosti država članica. Ovim Prijedlogom nastoji se riješiti pitanje nepostojanja prava putnika koji na putovanju kombiniraju te vrste prijevoza. Ako se pravila o zaštiti putnika na takvim putovanjima ne usklade, prijevoznici, posrednici i upravitelji multimodalnih čvorišta morali bi posloovati u različitim režimima. Na putnike bi se primjenjivala višestruka pravila

⁸ Prijedlog Uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o usklađenim pravilima za pravedan pristup podacima i njihovu uporabu (Akt o podacima), COM(2022) 68 final od 23.2.2022.

⁹ Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Uredbe (EU) br. 910/2014 u pogledu uspostavljanja europskog okvira za digitalni identitet, COM(2021) 281 final od 3.6.2021.

¹⁰ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

¹¹ Prijedlog direktive Europskog parlamenta i Vijeća o izmjeni Direktive (EU) 2015/2302 radi djelotvornije zaštite putnika te pojednostavnjenja i pojašnjenja određenih aspekata Direktive, COM(2023) 905 final od 29.11.2023.

¹² Prijedlog o izmjeni uredbi (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) br. 1177/20, (EU) br. 181/2011 i (EU) 2021/782 u pogledu izvršenja prava putnika u Uniji, COM(2023) 753 final od 29.11.2023.

¹³ Vidjeti bilješku 2.

zbog čega bi im bilo teško znati koja prava imaju i insistirati da ih ostvare. Nadalje, na ugovore o prijevozu za multimodalna putovanja između država članica moglo bi se primjenjivati više režima. Iz tih razloga nacionalna pravila, čak i pod pretpostavkom da putnicima osiguravaju visoku razinu zaštite, ne bi dovela do ostvarenja ključnih ciljeva Unije te bi ih čak mogla ugroziti. Ukratko, ovom se inicijativom nastoji popuniti praznina u zakonodavstvu EU-a koja bi, ako se pravila nastave primjenjivati samo na nacionalnoj razini, mogla stvoriti rizik od narušavanja jedinstvenog tržišta ili moguće negativne učinke prelijevanja.

- **Proporcionalnost**

Kako je detaljno opisano u poglavlju 7. procjene učinka uz ovaj Prijedlog, nijedna opcija politike ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje općih ciljeva politike.

- **Odabir instrumenta**

Procjena učinka pokazala je da su regulatorne mjere potrebne za ostvarivanje cilja inicijative, čiji je glavni cilj osigurati odgovarajuću razinu zaštite putnika u kontekstu multimodalnih putovanja. Pravila utvrđena u ovom Prijedlogu trebala bi se primjenjivati na ujednačen i djelotvoran način u cijeloj Europskoj uniji. Čini se da je uredba koja se izravno primjenjuje najprikladniji instrument za osiguravanje dosljedne provedbe predviđenih mjera u svim državama članicama EU-a, uz smanjenje rizika od narušavanja jedinstvenog tržišta koje bi moglo proizaći iz različitih načina na koje bi države članice EU-a mogle prenijeti te zahtjeve u svoje nacionalno pravo. EU je već odabrao uredbu kao pravni instrument za zaštitu prava putnika koji putuju zrakom, željeznicom, autobusom, odnosno morem i unutarnjim plovnicama.

3. REZULTATI *EX POST* EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENA UČINKA

- ***Ex post* evaluacije/provjere primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

S obzirom na to da trenutačno ne postoji zakonodavstvo o tom pitanju, nije provedena *ex post* evaluacija ni provjera primjerenosti.

- **Savjetovanja s dionicima**

Doprinos dionika za procjenu učinka prikupljen je na različite načine, među ostalim otvorenim javnim savjetovanjem i ciljanim savjetovanjima koje je vanjski izvođač provodio internetskim upitnicima, intervjuima i na radionicama. Tražili su se i kvalitativni doprinosi (mišljenja, stavovi, prijedlozi) i kvantitativne informacije (podaci, statistika).

Dionici su obuhvaćali sudionike iz industrije, skupine koje predstavljaju putnike/potrošače, osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te javna tijela, odnosno sve na koje se predmetna politika odnosi, koji je primjenjuju te koji od nje imaju koristi¹⁴.

Aspekti problema

„Putnici nisu zaštićeni postojećim pravima kad mijenjaju vrste prijevoza”: 89 od 145 ispitanika u ciljanom upitniku potpuno se ili donekle slaže da je to pitanje važno, dok se 26

¹⁴ Za više informacija o savjetovanju s dionicima vidjeti Sažeto izvješće u Prilogu 2. Procjeni učinka SWD(2023) 386.

ispitanika nimalo ili donekle ne slaže. Potonji su uglavnom prijevoznici (u svim vrstama prijevoza) i njihove krovne organizacije, koji su u intervjuima i na namjenskoj radionici tvrdili da je prerano za reguliranje sektora jer bi zakonodavni okvir mogao uzrokovati poremećaje u industriji koja nije dovoljno razvijena, ali je u nastajanju. U otvorenom javnom savjetovanju 70 % (117 od 166) ispitanika potpuno/donekle se slaže da je to pitanje važno. U odgovoru na poziv na očitovanje jedna organizacija putnika tvrdila je da se dolazak na odredište uvijek mora jamčiti, čak i u slučaju ozbiljnih kašnjenja i neovisno o vrsti prijevoza kojom se putnik služi.

„Osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću ne pruža se pomoć kad mijenjaju vrstu prijevoza”: 50 % (69 od 138) ispitanika slaže se da je to važno pitanje, dok se 16 % (22 od 138) ispitanika nimalo ili donekle ne slaže, 14 % (19 od 138) ispitanika je neutralno, a 20 % (28 od 138) ispitanika nije iznijelo nikakvo mišljenje. U otvorenom javnom savjetovanju 57 % (95 od 167) ispitanika to smatra važnim pitanjem.

Ciljevi politike

71 % (101 od 143) ispitanika u ciljanom upitniku slaže se s ciljem predlaganja odgovarajućeg okvira pravila za zaštitu putnika koji dožive poremećaje u putovanju kad mijenjaju vrstu prijevoza, dok se njih 11 % (16 od 143) ne slaže s tim ciljem. U otvorenom javnom savjetovanju 63 % (104 od 165) ispitanika smatra da je važnost tog cilja velika ili srednje velika, a 16 % (26 od 165) smatra da je njegova važnost mala ili srednje mala.

Mjere politike

Većina organizacija potrošača u odgovoru na ciljani upitnik podržala je zakonodavnu mjeru kojom bi se **osiguralo da prijevoznici i prodavatelji putnih karata pružaju dodatne informacije putnicima u multimodalnom prijevozu**. Zračni prijevoznici i organizacije koje ih predstavljaju naveli su da ne mogu biti zakonski obvezni pružati informacije kojima često ne raspolažu (vrijeme između dva povezana leta i putovanja povezanim letovima) te su izjavili da informiranje o poremećajima u putovanju u stvarnom vremenu nije izvedivo ako putnik kupi kartu od prodavatelja putnih karata. Krovne organizacije objasnile su da bi ta mjera dovela do povećanja operativnih troškova uglavnom zbog potrebnih ažuriranja IT sustava za rezerviranje putnih aranžmana i dodatnih resursa koji bi bili potrebni za utvrđivanje relevantnih informacija. Potpora prodavatelja putnih karata pružanju informacija u stvarnom vremenu bila je slabija i tvrdili su da bi to rješenje bilo izvedivo samo ako bi prijevoznici bili obvezni dijeliti informacije s posrednicima.

Kad je riječ o **uvođenju prava putnika na povrat troškova ili preusmjeravanje u slučaju poremećaja u putovanju**, većina organizacija putnika u odgovoru na ciljanu anketu navela je da bi doprinos te zakonodavne mjere bio vrlo velik ili velik, dok je neznatna većina prijevoznika u željezničkom, vodnom i autobusnom prometu smatrala da bi doprinos te zakonodavne mjere bio umjeren ili neznatan. Gotovo svi posrednici koji su sudjelovali u ciljanoj anketi složili su se da bi doprinos predložene mjere bio velik ako bi se provela kao zakonodavna mjera i pod uvjetom da poduzeća međusobno sklope ugovore s odgovarajućim obvezama. Kad je riječ o **uvođenju jedinstvene kontaktne točke za osobe sa smanjenom pokretljivošću na multimodalnim putničkim čvorištima**, jedan predstavnik tih osoba istaknuo je na namjenskoj radionici da bi, s obzirom na to da su osobama sa smanjenom pokretljivošću potrebne različite vrste pomoći, trebalo razmotriti brojna pitanja pri utvrđivanju uloge/opsega jedinstvene kontaktne točke te je izrazio sumnju u učinkovitost ako bi se uvela neobvezujuća pravna mjera. Jedna organizacija osoba sa smanjenom pokretljivošću s kojom je proveden intervju navela je da bi jedinstvena kontaktna točka bila vrlo korisna osobama sa smanjenom pokretljivošću u dobivanju pomoći i relevantnih

informacija. Kad je riječ o zračnim prijevoznicima, njih 10 od 17 navelo je da bi doprinos te mjere bio (vrlo) velik. Zračni prijevoznici i njihova krovna organizacija podržali su mjeru na radionici i naglasili da je važno uspostaviti jasne kanale komunikacije te definirati opseg usluga koje bi se trebale pružati. Jedna ispitana organizacija zračnih prijevoznika navela je da bi ulogu jedinstvene kontaktne točke trebalo dati operatoru terminala, koju ima kad je riječ o samo zračnom prijevozu. Kad je riječ o upraviteljima infrastrukture i terminala koji su sudjelovali u ciljanoj anketi, njih 6 od 11 smatra da bi doprinos te mjere cilju politike bio (vrlo) velik.

- **Prikupljanje i primjena stručnog znanja**

Istraživačka studija

Komisija je provela istraživačku studiju o pravima putnika u multimodalnom kontekstu koja je objavljena 2019.¹⁵ Rezultati te studije uzeti su u obzir, posebno utvrđene praznine u zakonodavstvu i veličina tržišta putnika u multimodalnom prijevozu. U studiji je utvrđeno da pristup iz postojećih pet uredbi o pravima putnika usmjeren na konkretnu vrstu prijevoza može dovesti do nastanka praznina u zakonodavstvu i općenito nedovoljne pokrivenosti prava putnika u multimodalnom kontekstu. Analiza je bila onoliko opsežna i detaljna koliko je to bilo moguće s obzirom na dostupne podatke.

Procjena učinka

Procjena učinka temeljila se na istraživanjima i analizama koje je provela Komisija. Komisija je angažirala i vanjskog neovisnog savjetnika koji je u okviru procjene učinka obavljao konkretne zadatke, odnosno proveo procjenu troškova i koristi te otvoreno javno savjetovanje i ciljano savjetovanje (u obliku intervjua i radionica). Vanjska popratna studija objavit će se zajedno s ovim Prijedlogom.

- **Procjena učinka**

Izvješće o procjeni učinka podneseno je 7. lipnja 2023. Odboru za nadzor regulative. Odbor je 7. srpnja 2023. donio pozitivno mišljenje sa zadržkama. Utvrdio je da izvješće sadržava niz nedostataka koji se odnose na opis razmjera problema i njegovih posljedica, opis koristi opcija i procjenu proporcionalnosti najpoželjnije opcije te na pregled administrativnih troškova i troškova prilagodbe u okviru procjene „jedan za jedan”¹⁶. Svi su nedostaci ispravljani u završnom izvješću o procjeni učinka koje se dostavlja zajedno s ovim Prijedlogom, i to poboljšanjem opisa veličine tržišta multimodalnog prijevoza i trenutne nesposobnosti tržišta da riješi taj problem, razmjera posljedica problema u pogledu manjka informacija i pomoći putnicima za vrijeme multimodalnog putovanja, koristi u smislu uštede neočekivanih troškova za potrošače, prijevoznike, posrednike i nacionalna javna tijela, usporedbom opcija, među ostalim njihove proporcionalnosti, te klasifikacijom jednokratnih troškova za provedbu odredbi o pružanju informacija u stvarnom vremenu i integraciju komunikacijskih sustava za putnike u multimodalnom prijevozu kao troškova prilagodbe, a ne administrativnih troškova.

¹⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/fl76da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>

¹⁶ SWD(2023) 386, Prilog 1.

Mjere politike sadržane u tri opcije politike kojima se rješava problem 2 iz ove procjene učinka („Nedovoljna zaštita putnika za vrijeme multimodalnih putovanja”) razlikuju se među trima gore navedenim kategorijama karata (A, B i C). Tablica u nastavku sadržava pregled različitih opcija politike s obzirom na te različite kategorije karata.

	Kategorija A (jedinstveni ugovor)	Kategorija B (zasebne karte koje je spojio i prodaje prodavatelj putnih karata)	Kategorija C (zasebne karte koje je kupac sam kupio)
Opcija politike 2.1	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Osnovni skup prava putnika (<i>mjera politike B.3a</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)
Opcija politike 2.2	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Informacije u stvarnom vremenu (<i>mjera politike B.2</i>) Osnovni skup prava putnika (<i>mjera politike B.3a</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Informacije u stvarnom vremenu (<i>mjera politike B.2</i>) Informacije da su karte zasebne (<i>mjera politike B.4a</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)
Opcija politike 2.3	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Informacije u stvarnom vremenu (<i>mjera politike B.2</i>) Poboljšani skup prava putnika (<i>mjera politike B.3b</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Informacije u stvarnom vremenu (<i>mjera politike B.2</i>) Informacije da su karte zasebne (<i>mjera politike B.4b</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)	Informacije prije kupnje (<i>mjera politike B.1</i>) Jedinstvena kontaktna točka (<i>mjere politike B.5 i B.6</i>) Rješavanje pritužbi od strane industrije i nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva (<i>mjere politike B.7 i B.8</i>)

U procjeni učinka zaključuje se da je opcija politike 2.2 najpoželjnija. Njome je utvrđeno da je to najučinkovitija i najdjelotvornija opcija politike jer se njome osigurava pravedna ravnoteža između djelotvornosti intervencije u ostvarenju cilja povećanja zaštite putnika (među ostalim osoba sa smanjenom pokretljivošću) u kontekstu multimodalnih putovanja i učinkovitosti u smislu troškova za industriju s obzirom na to da je riječ o tržištu u razvoju. Utvrđeno je da je opcija politike 2.2 i najproporcionalnija mjera te najusklađenija u smislu unutarnje i vanjske usklađenosti.

Ciljevi održivog razvoja

Inicijativa pridonosi **ciljevima održivog razvoja** br. 10 – Smanjiti nejednakosti unutar zemalja i među zemljama (kad je riječ o putnicima s invaliditetom i smanjenom pokretljivošću), br. 13 – Djelovanje u području klime (poboljšanje prava putnika može potaknuti ljude da osobne automobile češće zamijene javnim prijevozom) i br. 16 – Osigurati pristup pravdi za sve i izgraditi učinkovite, odgovorne i uključive institucije (poboljšana i dostupna sredstva pravne zaštite za putnike i bolji resursi za provedbu za upravu).

Provjera usklađenosti s klimatskom politikom

Ovaj je Prijedlog u skladu s ciljem klimatske neutralnosti EU-a utvrđenim u Europskom zakonu o klimi te ciljevima Unije za 2030. i 2050., a pridonosi i ostvarenju cilja održivog razvoja br. 13 – Djelovanje u području klime, kao što je prethodno navedeno.

• **Primjerenost i pojednostavnjenje propisa**

Ova inicijativa dio je programa rada Komisije za 2023. u Prilogu II. (Inicijative u okviru REFIT-a) pod naslovom „Gospodarstvo u interesu građana”. Ima važnu dimenziju REFIT-a u smislu pojednostavnjenja pravila za putnike koji putuju u multimodalnom kontekstu.

Veliko potencijalno pojednostavnjenje moglo bi biti poboljšanje informacija o vrsti karte koju putnici koriste za vrijeme multimodalnog putovanja. Trenutačno putnici ne mogu lako pristupiti takvim informacijama, pod uvjetom da su uopće dostupne. Putnici u multimodalnom prijevozu imali bi na raspolaganju i bolja sredstva pravne zaštite u okviru postupaka rješavanja pritužbi na razini industrije i nacionalnih tijela, zbog čega bi im bilo lakše ostvariti svoja prava. To zajedno s većim pravima u slučaju propuštene veze između usluga prijevoza (povrat troškova ili preusmjeravanje) omogućuje uštedu troškova za putnike. Za osobe sa smanjenom pokretljivošću, na primjer, postoji i važan potencijal za veću učinkovitost jer ne bi imali samo pravo na besplatnu pomoć kad putuju na temelju jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu, već bi mogli primiti i koordiniranu pomoć pri promjeni vrste prijevoza na multimodalnim čvorištima (jedinstvena kontaktna točka), gdje bi trenutačno prijevoznici i operatorima terminala morali podnositi više zahtjeva za pomoć.

Prijedlog nužno podrazumijeva regulatorno opterećenje jer trenutačno ne postoje nikakva pravila koja štite putnike na multimodalnim putovanjima. Međutim, u tom kontekstu postoji značajna olakotna okolnost, posebno za prijevoznike, jer već primjenjuju većinu mjera u kontekstu putovanja jednom vrstom prijevoza (npr. povrat troškova ili preusmjeravanje, skrb, pomoć osobama sa smanjenom pokretljivošću) i dosad nije uzet u obzir samo onaj dio putovanja kad putnik mijenja vrstu prijevoza. Osim toga, na prijevoznike i posrednike koji pripadaju kategoriji MSP-ova primjenjivalo bi se izuzeće od predloženih pravila o pružanju informacija u stvarnom vremenu (članci 5. i 6. Prijedloga).

Očekuje se da će učinak na konkurentnost EU-a ili međunarodnu trgovinu biti uglavnom neutralan.

U Prijedlogu se uzima u obzir digitalno okruženje, posebno kad je riječ o pružanju informacija u stvarnom vremenu o, primjerice, poremećajima i kašnjenjima, koje se u idealnom slučaju dostavljaju i sredstvima digitalne komunikacije, te u predloženim pravilima o rješavanju pritužbi, na temelju kojih i poduzeća i nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva trebaju osigurati da putnici svoje pritužbe mogu podnijeti na internetu i izvan njega. Osim toga, u obzir se uzima i sve veći broj internetskih putničkih agenata koji bi potencijalnim putnicima bili voljni ponuditi kombinirane usluge prijevoza. To se očituje u pravilima o dijeljenju putnih informacija i o odgovornosti posrednika koji prodaju kombinirane karte za različite usluge prijevoza.

• **Temeljna prava**

Člankom 38. Povelje o temeljnim pravima propisuje se da se politikama Unije osigura visoka razina zaštite potrošača. Člankom 26. Povelje poziva se na integraciju osoba s invaliditetom, a od država članica zahtijeva da poduzmu mjere kojima se osigurava njihova neovisnost, društvena i profesionalna uključenost te sudjelovanje u životu zajednice. Jačanjem prava

putnika koji putuju u multimodalnom kontekstu u EU-u dodatno će se podići opća visoka razina zaštite potrošača.

Obveza dijeljenja osobnih podataka putnika utječe na pravo na zaštitu osobnih podataka na temelju članka 8. Povelje. Ta je obveza nužna i proporcionalna s obzirom na cilj osiguravanja djelotvorne zaštite potrošača u skladu s člankom 38. Povelje. Osim toga, kako bi se dodatno ublažili učinci na zaštitu podataka, provode se mjere zaštite podataka, prvenstveno ograničenje svrhe i jasno razdoblje zadržavanja. Daljnje odredbe iz Prijedloga koje se odnose na upotrebu podataka o putnicima pridonose poštovanju prava na zaštitu osobnih podataka na temelju članka 8. Povelje tako što se njima jasno utvrđuje koji se osobni podaci mogu upotrebljavati u određene svrhe (za informiranje, povrat troškova i preusmjeravanje putnika te za potrebe sigurnosti i zaštite) i pod kojim uvjetima.

4. UTJECAJ NA PRORAČUN

Prijedlog ne utječe na proračun Unije.

5. DRUGI ELEMENTI

- **Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja**

Komisija će pratiti provedbu i djelotvornost ove inicijative na temelju pokazatelja napretka navedenih u poglavlju 9. procjene učinka. Pet godina nakon stupanja na snagu predloženog zakonodavstva Komisija će procijeniti jesu li postignuti njegovi ciljevi.

U komunikaciji „Dugoročna konkurentnost EU-a: perspektiva nakon 2030.”¹⁷ Komisija se obvezala racionalizirati i pojednostavniti zahtjeve za izvješćivanje, a da se pritom ne ugroze povezani ciljevi politike. Ovaj je Prijedlog u skladu s tim ciljevima. Iako se njime stvara nova obveza za prijevoznike koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu da svake dvije godine objavljuju izvješće o provedbi svojih standarda kvalitete usluge s ključnim pokazateljima uspješnosti povezanim s pravima putnika (npr. propuštene veze, rješavanje pritužbi, suradnja s predstavnicima osoba s invaliditetom), ta su izvješća neupitno nužna za praćenje i izvršenje prava putnika. Za vrijeme savjetovanja s dionicima prijevoznici su naveli da već prikupljaju te podatke, a odabrana je takva učestalost izvješćivanja (tek svake dvije godine) kako bi troškovi provedbe tih mjera ostali niski. Osim što su vrijedan izvor informacija za nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva koja raspolažu ograničenim resursima za provedbu svojih zadaća praćenja i izvršenja, ta će izvješća putnicima omogućiti da donose utemeljene odluke o tome kojeg prijevoznika odabrati ovisno o kvaliteti njihova rada te bi mogli potaknuti natjecanje između prijevoznika na temelju kvalitete. Isto tako, obveza nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva da svake dvije godine izvješćuju o mjerama poduzetima kako bi se osigurala provedba ove Uredbe i o relevantnim statističkim podacima o, primjerice, pritužbama pomogla bi Komisiji u njezinoj zadaći provjere provedbe ove Uredbe.

- **Detaljno obrazloženje posebnih odredaba prijedloga**

Struktura ove Uredbe nadahnuta je postojećim uredbama o pravima putnika, posebno najnovijom Uredbom (EU) 2021/782 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu. Sastojat će se od sljedećih glavnih poglavlja:

¹⁷ COM(2023) 168.

Poglavlje I.: Opće odredbe

Poglavlje I. sadržava opće odredbe ove Uredbe u kojima se utvrđuju predmet i ciljevi, područje primjene i definicije. Osim toga, opisuje se komplementarna priroda ovog Prijedloga s postojećim pravom Unije o pravima putnika.

Poglavlje II.: Ugovori o prijevozu i informacije

Poglavlje II. sadržava odredbe o ugovorima o prijevozu i informacijama koje prijevoznici, posrednici i upravitelji multimodalnih čvorišta pružaju putnicima. Opisuje se informacije koje se putnicima trebaju pružiti prije i za vrijeme njihova putovanja (u stvarnom vremenu) te načini razmjene informacija i suradnje raznih vrsta uključenih poduzeća.

Poglavlje III.: Odgovornost u slučaju propuštene veze

Poglavlje III. sadržava odredbe o pomoći putnicima (povrat troškova, preusmjeravanje, skrb) s jedinstvenim ugovorom o multimodalnom prijevozu u slučaju propuštene veze s nekom naknadnom uslugom prijevoza. Osim toga, u njemu se opisuje postupak povrata troškova kad je takav ugovor sklopljen s posrednikom. Ujedno se razjašnjava odgovornost prijevoznika i posrednika koji nude kombinirane multimodalne karte. Naposljetku, uvodi se zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu.

Poglavlje IV.: Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću

Poglavlje IV. sadržava pravila za zaštitu osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te pružanje pomoći takvim osobama u kontekstu multimodalnog putovanja. Osim pojedinosti o pravu na prijevoz i pomoć osoba sa smanjenom pokretljivošću koje su sklopile jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu, uvodi se i uspostava jedinstvenih kontaktnih točki na multimodalnim putničkim čvorištima. Ta se čvorišta podudaraju s multimodalnim putničkim čvorištima koja se moraju razviti u svakom gradskom čvoru mreže TEN-T do 2030. na temelju Prijedloga uredbe o smjernicama Unije za razvoj transeuropske prometne mreže¹⁸.

Poglavlje V.: Kvaliteta usluge i pritužbe

Poglavlje V. sadržava pravila o kvaliteti usluge i o rješavanju pritužbi od strane prijevoznika, posrednika i upravitelja multimodalnih čvorišta.

Poglavlje VI.: Informiranje i izvršavanje zakonodavstva

Poglavlje VI. sadržava odredbe o informiranju putnika o njihovim pravima te o izvršenju ove Uredbe. Potonje obuhvaća pravila o imenovanju nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva, pristupu praćenju usklađenosti s propisima o pravima putnika koji se temelji na riziku, dijeljenu informacija relevantnih poduzetnika s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva te suradnji između država članica i Komisije.

Poglavlje VII.: Završne odredbe

¹⁸ Prijedlog UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA o smjernicama Unije za razvoj transeuropske prometne mreže, izmjeni Uredbe (EU) 2021/1153 i Uredbe (EU) br. 913/2010 te stavljanju izvan snage Uredbe (EU) br. 1315/2013, COM/2021/812 final od 14.12.2021. – 2021/0420(COD).

Poglavlje VII. sadržava odredbe o obvezama izvješćivanja i postupku odbora.

Prilozi

U Prilogu I. utvrđuje se popis gradskih čvorova u kojima je potrebno uspostaviti multimodalna putnička čvorišta i pripadajuće jedinstvene kontaktne točke te upravljati njima.

Prilog II. sadržava minimalne standarde kvalitete usluge koje prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu i upravitelji multimodalnih čvorišta moraju zadovoljiti.

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**o pravima putnika u kontekstu multimodalnih putovanja**

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija²,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

budući da:

- (1) Zakonodavstvom Unije o pravima putnika³ znatno je poboljšana zaštita prava putnika koji putuju zrakom, morem i unutarnjim plovnim putovima, autobusom i željeznicom kad im planove za putovanje poremete duga kašnjenja i otkazivanja.
- (2) Međutim, provedbom prava utvrđenih i zaštićenih tim uredbama otkriveni su nedostaci za putnike koji putuju ili namjeravaju putovati kombinirajući različite vrste prijevoza, što sprječava ostvarivanje punog potencijala prava putnika.
- (3) U okviru zajedničke prometne politike važno je zaštititi prava putnika koji mijenjaju vrste prijevoza kako bi se potaknuo razvoj multimodalnog putovanja i poboljšao izbor mogućnosti putovanja za putnike.

¹ SL C [...], [...], str. [...].

² SL C [...], [...], str. [...].

³ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91, SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>; Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>; Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka), SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>; Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>; Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004, SL L 55, 28.2.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

- (4) Stoga bi Unijine standarde zaštite utvrđene uredbama (EZ) br. 261/2004, (EZ) br. 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) br. 1177/2010 i (EU) br. 181/2011 za putovanje jednom vrstom prijevoza trebalo proširiti kako bi obuhvatili prava putnika koji mijenjaju vrstu prijevoza i kako bi se osiguralo da poduzetnici uključeni u multimodalno putovanje posluju prema usklađenim pravilima.
- (5) Putnicima na multimodalnim putovanjima trebalo bi pružiti pravnu zaštitu kad za to ne postoji posebno sektorsko zakonodavstvo Unije.
- (6) Prava putnika na multimodalnim putovanjima utvrđena u ovoj Uredbi trebala bi nadopuniti zaštitu koju ti putnici imaju na temelju postojećeg zakonodavstva Unije o pravima putnika. Stoga se ovom Uredbom ne bi trebala dovoditi u pitanje prava i obveze na temelju tog zakonodavstva.
- (7) Ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati na jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu ako su dio paket aranžmana i pravo na povrat troškova proizlazi iz Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća⁴. S obzirom na zaštitu putnika predviđenu tom direktivom, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati ni na kombinirane multimodalne karte kad ih kombinira organizator u okviru paket aranžmana.
- (8) Države članice trebale bi osigurati da je diskriminacija na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika u Uniji zabranjena kad prijevoznici ili posrednici općoj javnosti nude ugovorne uvjete i tarife za multimodalna putovanja. Socijalne tarife ne bi trebale biti zabranjene, pod uvjetom da su takve mjere razmjerne i neovisne o državljanstvu dotičnog putnika. S obzirom na razvoj internetskih platformi za prodaju putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi posvetiti posebnu pažnju tome da prilikom procesa pristupanja internetskim platformama ili kupnje karata ne dolazi do diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika u Uniji. Nadalje, neovisno o načinu kupnje određene vrste karte, razina zaštite putnika trebala bi biti jednaka.
- (9) Države članice trebale bi osigurati da prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu za multimodalna putovanja obavijeste putnika o vrsti karte ili karata povezanih s tim putovanjem i pravima koja mu pripadaju, posebno kad je riječ o propuštenim vezama.
- (10) Pristup putnim informacijama, među ostalim podacima u stvarnom vremenu, olakšava multimodalno putovanje i putnicima pruža veći broj mogućnosti putovanja. Stoga se Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/1926⁵ utvrđuje pristupačnost takvih putnih i prometnih informacija nacionalnim pristupnim točkama, kako bi se osiguralo da prodavatelji putnih karata mogu informirati putnike prije i za vrijeme putovanja. Da bi se izbjeglo nepotrebno opterećenje prijevoznika koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu, ti bi prijevoznici trebali moći ispuniti zahtjeve odredbi ove Uredbe o pružanju putnih informacija drugim prijevoznicima i posrednicima koji

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

⁵ Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 od 31. svibnja 2017. o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pružanja informacija o multimodalnim putovanjima na razini EU-a (SL L 272, 21.10.2017., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

prodaju njihove usluge dostavljanjem tih podataka takvim nacionalnim pristupnim točkama.

- (11) Prijevoznici i posrednici iz kategorije malih i srednjih poduzeća (MSP-ovi) koji ispunjavaju uvjete utvrđene u Prilogu I. Uredbi Komisije (EU) br. 651/2014⁶ često imaju ograničene resurse, što može ograničiti njihov pristup informacijama, posebno u kontekstu novih tehnologija. Stoga bi se na te prijevoznike i posrednike trebalo primjenjivati izuzeće od zahtjeva za pružanje informacija u stvarnom vremenu putnicima u multimodalnom prijevozu.
- (12) Putnici koji su sklopili jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu i koji propuste vezu zbog kašnjenja ili otkazivanja prethodne usluge iz tog ugovora trebali bi ostvariti ili povrat troškova karata ili bi im trebalo osigurati preusmjeravanje pod zadovoljavajućim uvjetima, a dok čekaju vezu s kasnijim polaskom trebala bi im se pružiti odgovarajuća skrb.
- (13) Ako se jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu sklapa preko posrednika, posrednik i ugovorni prijevoznik trebali bi obavijestiti putnika o postupku povrata troškova. Točnije, ugovorni prijevoznik trebao bi javno navesti surađuje li s posrednicima za potrebe obrade povrata troškova te o kojim se posrednicima radi.
- (14) Točne informacije o usluzi multimodalnog prijevoza ključne su i kad putnici kupuju karte od posrednika. Ako posrednici prodaju zasebne karte za različite usluge prijevoza u obliku kombinirane multimodalne karte, trebali bi jasno informirati putnika da te karte ne pružaju istu razinu zaštite kao jedinstveni ugovori o multimodalnom prijevozu te da prijevoznik ili prijevoznici koji pružaju usluge nisu izdali te karte kao jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu. Ako posrednici ne ispune taj zahtjev, trebali bi biti obvezni isplatiti povrat troškova cijene karte i dodatnu naknadu od 75 % tog iznosa.
- (15) S obzirom na Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile mogućnosti multimodalnog putovanja usporedive s mogućnostima koje imaju drugi građani, trebalo bi utvrditi pravila o nediskriminaciji tih osoba i pomoći tim osobama tijekom multimodalnog putovanja. Posebnu pažnju trebalo bi ponajprije posvetiti pružanju informacija osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću u pogledu pristupačnosti usluga prijevoza, uvjeta pristupa vozilima i opremi u tim vozilima kad mijenjaju vrstu prijevoza. Ako se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću informacije pružaju u pristupačnim formatima, trebale bi se pružati u skladu s primjenjivim zakonodavstvom kao što su zahtjevi za pristupačnost utvrđeni u Prilogu I. Direktivi (EU) 2019/882⁷. S obzirom na koristi u pogledu sigurnosti, praktičnosti i pristupačnosti, države članice trebale bi poticati upotrebu europskih lisnica za digitalni identitet za identifikaciju i autentifikaciju u situacijama multimodalnog prijevoza, posebno za pomoć ranjivim osobama ili osobama s invaliditetom.

⁶ Uredba Komisije (EU) br. 651/2014 od 17. lipnja 2014. o ocjenjivanju određenih kategorija potpora spojivima s unutarnjim tržištem u primjeni članaka 107. i 108. Ugovora (SL L 187, 26.6.2014., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

⁷ Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

- (16) Prijevoznici i upravitelji multimodalnih čvorišta trebali bi aktivno surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom kako bi poboljšali kvalitetu pristupačnosti usluga prijevoza. Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšao pristup uslugama multimodalnog prijevoza putnika, države članice, prijevoznici i upravitelji terminala trebali bi uspostaviti nacionalne jedinstvene kontaktne točke za koordiniranje pružanja informacija i pomoći na multimodalnim putničkim čvorištima u određenim velikim gradskim čvorovima.
- (17) Osim toga, države članice trebale bi imati mogućnost od prijevoznika i upravitelja terminala zahtijevati da uspostave nacionalne jedinstvene kontaktne točke za koordiniranje pružanja informacija i pomoći na dodatnim multimodalnim putničkim čvorištima.
- (18) Prijevoznici i upravitelji terminala trebali bi definirati i nadzirati standarde kvalitete za usluge multimodalnog prijevoza putnika te upravljati tim standardima. Prijevoznici bi također trebali objavljivati informacije o kvaliteti svojih usluga.
- (19) Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika da podnesu pritužbu nacionalnom tijelu ili da traže pravnu zaštitu u okviru nacionalnih postupaka.
- (20) Kako bi zadržale visoku razinu zaštite prava potrošača u multimodalnom prijevozu, države članice trebale bi imenovati nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva radi pažljivog praćenja primjene ove Uredbe i radi njezina izvršavanja na nacionalnoj razini. Ta bi tijela trebala moći poduzimati niz mjera izvršavanja. Putnici bi trebali moći podnijeti pritužbe o navodnim kršenjima ove Uredbe tim tijelima ili bilo kojem drugom tijelu koje je država članica imenovala u tu svrhu. Valja napomenuti da države članice mogu odabrati imenovati nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva koje je imenovano i kao tijelo odgovorno za izvršavanje drugih pravila Unije o pravima putnika.
- (21) Obrada osobnih podataka trebala bi se obavljati u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka utvrđenim u Uredbi (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća⁸. Obrada osobnih podataka mora se u prvom redu provoditi u skladu sa zahtjevima utvrđenima u članku 5. stavku 1. i članku 6. stavku 1. te uredbe. Valja istaknuti i da se obvezama pružanja informacija putnicima o njihovim pravima ne dovodi u pitanje obveza voditelja obrade podataka da pruža informacije ispitaniku u skladu s člancima 12., 13. i 14. Uredbe (EU) 2016/679.
- (22) Moglo bi biti potrebno podijeliti podatke za kontakt putnika kako bi se osiguralo da putnik prima informacije o multimodalnom putovanju prije i za vrijeme tog putovanja. Prijevoznik te podatke za kontakt može upotrebljavati isključivo radi ispunjavanja obveze informiranja iz ove Uredbe i za ispunjavanje svojih obveza na temelju primjenjivog prava Unije o sigurnosti i zaštiti. Ti osobni podaci ne bi se trebali obrađivati u bilo koje druge svrhe i trebalo bi ih izbrisati u roku od 72 sata od ispunjenja ugovora o prijevozu, osim ako je daljnje zadržavanje podataka za kontakt opravdano kako bi se ispunile obveze povezane s pravom putnika na preusmjeravanje, povrat troškova ili naknadu.

⁸ Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

- (23) Države članice trebale bi utvrditi sankcije koje se primjenjuju na kršenje ove Uredbe i osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije bi trebale biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (24) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe, odnosno razvoj tržišta Unije za multimodalni prijevoz putnika i uspostavljanje prava putnika u kontekstu multimodalnih putovanja, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se stoga oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (25) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća⁹. Postupak ispitivanja trebao bi se upotrijebiti za donošenje zajedničkih obrazaca zahtjeva za povrat troškova i naknadu.
- (26) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje. Sudovi država članica moraju primjenjivati ovu Uredbu u skladu s tim pravima i načelima.
- (27) Provedeno je savjetovanje s Europskim nadzornikom za zaštitu podataka u skladu s člankom 42. stavkom 1. Uredbe (EU) 2018/1725 Europskog parlamenta i Vijeća, koji je dostavio mišljenje [],

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

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

- (a) nediskriminaciju putnika u pogledu uvjeta prijevoza i izdavanja karata;
- (b) informiranje putnika;
- (c) prava putnika u slučaju poremećaja, posebno u kontekstu propuštene veze između različitih vrsta prijevoza;
- (d) nediskriminaciju osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pomoć tim osobama;
- (e) definiranje i nadzor standarda kvalitete usluge;

⁹ Uredba (EZ) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (f) rješavanje pritužbi;
- (g) opća pravila o izvršenju;
- (h) sankcije.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na multimodalna putovanja, koja uključuju usluge prijevoza obuhvaćene područjem primjene zakonodavstva Unije o pravima putnika¹⁰, a koja prijevoznici ili posrednici putnicima nude u obliku:
 - (a) jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu;
 - (b) kombinirane multimodalne karte;
 - (c) zasebnih multimodalnih karti.
2. Ova se Uredba primjenjuje na prijevoznike, posrednike i upravitelje terminala. Primjenjuje se i na upravitelje multimodalnih čvorišta koji upravljaju jedinstvenim kontaktnim točkama na multimodalnim putničkim čvorištima u gradskim čvorovima navedenima u Prilogu I.
3. Ovom se Uredbom ne dovode u pitanje sljedeća pravila utvrđena u drugom zakonodavstvu Unije kojim se reguliraju drugi aspekti zaštite putnika te se njome dopunjuje ta zaštita:
 - (a) zakonodavstvo Unije o pravima putnika;
 - (b) zakonodavstvo Unije o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima¹¹;
 - (c) zakonodavstvo Unije o zaštiti potrošača¹².

¹⁰ Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); Uredba (EU) 2021/782 Europskog parlamenta i Vijeća od 29. travnja 2021. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu (preinaka) (SL L 172, 17.5.2021., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); Uredba (EU) br. 1177/2010 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. studenog 2010. o pravima putnika kada putuju morem ili unutarnjim plovnim putovima i o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 334, 17.12.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (SL L 55, 28.2.2011., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

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

¹² Uredba (EU) 2017/2394 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. prosinca 2017. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za izvršavanje propisa o zaštiti potrošača i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2006/2004 (Tekst značajan za EGP) (SL L 345, 27.12.2017., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); Direktiva 2005/29/EZ Europskog Parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2005. o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutarnjem tržištu i o izmjeni Direktive Vijeća 84/450/EEZ, direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ

4. Ova se Uredba ne primjenjuje na kombinirane multimodalne karte kad ih kombinira organizator u okviru paket aranžmana na temelju Direktive (EU) 2015/2302¹³.
5. Članak 7. stavak 1. točka (a) primjenjuje se na putnike čiji su jedinstveni ugovori o multimodalnom prijevozu dio paket aranžmana, osim ako pravo na povrat troškova proizlazi iz Direktive (EU) 2015/2302¹⁴.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „multimodalno putovanje” znači putovanje putnika od polazišta do konačnog odredišta koje obuhvaća najmanje dvije usluge prijevoza i najmanje dvije vrste prijevoza;
- (2) „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba, osim posrednika, koja nudi usluge prijevoza općoj javnosti, među ostalim:
 - (a) stvarni zračni prijevoznici kako su definirani u članku 2. točki (b) Uredbe (EZ) br. 261/2004;
 - (b) željeznički prijevoznici kako su definirani u članku 3. točki 1. Uredbe (EU) 2021/782;
 - (c) prijevoznici kako su definirani u članku 3. točki (d) Uredbe (EU) br. 1177/2010;
 - (d) prijevoznici kako su definirani u članku 3. točki (e) Uredbe (EU) br. 181/2011;
- (3) „prodavatelj putnih karata” znači svaka fizička ili pravna osoba, osim prijevoznika, koja djeluje u ime prijevoznika ili putnika radi sklapanja ugovora o prijevozu;
- (4) „posrednik” znači prodavatelj putnih karata, organizator ili prodavatelj kako je definiran u članku 3. točki 8. odnosno točki 9. Direktive (EU) 2015/2302, osim prijevoznika;

Europskog parlamenta i Vijeća, kao i Uredbe (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća („Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi”) (Tekst značajan za EGP) (SL L 149, 11.6.2005., str. 22., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (Direktiva o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova) (SL L 165, 18.6.2013., str. 63., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); Direktiva (EU) 2020/1828 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2020. o predstavničkim tužbama za zaštitu kolektivnih interesa potrošača i stavljanju izvan snage Direktive 2009/22/EZ (SL L 409, 4.12.2020., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim uvjetima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenog 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (5) „karta” znači valjani dokaz, neovisno o njegovu obliku, o sklapanju ugovora o prijevozu;
- (6) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu između prijevoznika i putnika, za pružanje jedne ili više usluga prijevoza;
- (7) „jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu” znači ugovor o prijevozu za multimodalno putovanje koje se sastoji od uzastopnih usluga prijevoza koje pruža jedan ili više prijevoznika;
- (8) „kombinirana multimodalna karta” znači karta ili karte za multimodalno putovanje koje predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu koje prijevoznik ili posrednik kombinira na vlastitu inicijativu, a koje putnik kupuje jednom platnom transakcijom;
- (9) „zasebne multimodalne karte” znači karte za multimodalno putovanje koje predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu koje prijevoznik ili posrednik nudi zajedno, a koje putnik kupuje zasebnim platnim transakcijama;
- (10) „usluga prijevoza” znači usluga prijevoza putnika koja se obavlja među terminalima prema voznom redu, među ostalim i usluge prijevoza koje se nude za preusmjeravanje;
- (11) „upravno tijelo zračne luke” znači tijelo definirano u točki (f) Uredbe (EZ) br. 1107/2006;
- (12) „zračna luka” znači zračna luka kako je definirana u točki (j) Uredbe (EZ) br. 1107/2006;
- (13) „upravitelj željezničkog kolodvora” znači upravitelj kolodvora kako je definiran u članku 3. točki 3. Uredbe (EU) 2021/782;
- (14) „željeznički kolodvor” znači kolodvor kako je definiran u članku 3. točki 22. Uredbe (EU) 2021/782;
- (15) „lučki terminal” znači terminal kako je definiran u članku 3. točki (k) Uredbe (EU) br. 1177/2010;
- (16) „operator lučkog terminala” znači operator terminala kako je definiran u članku 3. točki (s) Uredbe (EU) br. 1177/2010;
- (17) „autobusni kolodvor” znači kolodvor kako je definiran u članku 3. točki (m) Uredbe (EU) br. 181/2011;
- (18) „uprava autobusnog kolodvora” znači jedinica kako je definirana u članku 3. točki (o) Uredbe (EU) br. 181/2011;
- (19) „terminal” znači zračna luka, željeznički kolodvor, lučki terminal ili autobusni kolodvor;
- (20) „upravitelj terminala” znači upravno tijelo zračne luke, upravitelj željezničkog kolodvora, operator lučkog terminala ili uprava autobusnog kolodvora;
- (21) „multimodalno putničko čvorište” znači mjesto na kojem se spajaju najmanje dvije vrste putničkog prijevoza, na kojem se osigurava pristup javnom prijevozu i omogućuje presjedanje s jedne na drugu vrstu prijevoza, uključujući parkiranje i nastavljanje putovanja javnim prijevozom (engl. *park and ride*) i aktivne vrste prijevoza, te koje služi kao sučelje između gradskih čvorova i prometnih mreža na veće udaljenosti;

- (22) „upravitelj multimodalnog čvorišta” znači upravitelj terminala odgovoran za upravljanje multimodalnim putničkim čvorištem;
- (23) „propuštena veza za vrijeme multimodalnog putovanja” znači situacija u kojoj je putnik propustio jednu ili više usluga prijevoza za vrijeme multimodalnog putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja jedne ili više prethodnih usluga prijevoza ili zbog polaska prije vremena polaska predviđenog voznim redom;
- (24) „osoba s invaliditetom” i „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači svaka osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je pokretljivost pri korištenju prijevozom smanjena zbog dobi;
- (25) „mala i srednja poduzeća” ili „MSP-ovi” znači poduzetnici koji ispunjavaju uvjete utvrđene u Prilogu I. Uredbi Komisije (EU) br. 651/2014.

POGLAVLJE II.

UGOVORI O PRIJEVOZU I INFORMACIJE

Članak 4.

Nediskriminirajući ugovorni uvjeti i nediskriminirajuće tarife

1. Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, prijevoznici ili posrednici moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i tarife za multimodalna putovanja bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana prijevoznika ili posrednika unutar Unije.
2. Socijalne tarife prihvatljive su pod uvjetom da ne diskriminiraju na temelju državljanstva putnika.

Članak 5.

Putne informacije za putnike

1. Prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu u ime jednog ili više prijevoznika putniku prije kupnje pružaju informacije o tome čini li karta ili karte koje se nude za multimodalno putovanje jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu, kombiniranu multimodalnu kartu ili zasebne multimodalne karte te o pravima povezanim s vrstom ugovora ili karte.
2. Prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu u ime jednog ili više prijevoznika za potrebe multimodalnog putovanja putniku prije kupnje daju opće smjernice o minimalnom vremenu između različitih vrsta povezanih usluga prijevoza koje se nude u okviru multimodalnog putovanja.
3. Upravitelji multimodalnih čvorišta daju i opće smjernice o minimalnom vremenu između različitih vrsta usluga prijevoza koje se pružaju na multimodalnom čvorištu.
4. Prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu u ime jednog ili više prijevoznika za potrebe multimodalnog putovanja putniku prije multimodalnog putovanja pružaju informacije o:
 - (a) općim uvjetima koji se primjenjuju na ugovor;

- (b) voznim redovima i uvjetima za najbrže putovanje u okviru multimodalnog putovanja;
 - (c) voznim redovima i uvjetima za sve dostupne cijene za multimodalno putovanje, uz isticanje najnižih cijena;
 - (d) poremećajima i kašnjenjima koji utječu na multimodalno putovanje, planiranim i nastalim u stvarnom vremenu;
 - (e) postupcima za podnošenje pritužbi na temelju članka 18.
5. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu i kombinirane multimodalne karte te, ako je moguće, posrednici koji nude kombinirane multimodalne karte putnicima za vrijeme putovanja pružaju informacije o:
- (a) poremećajima i kašnjenjima (planiranim i nastalim u stvarnom vremenu);
 - (b) glavnim prijevoznim vezama;
 - (c) pitanjima sigurnosti i zaštite koja nastanu u prijevoznom sredstvu i na terminalima.
6. Informacije iz stavaka od 1. do 5. pružaju se u najprikladnijem obliku, među ostalim i upotrebom odgovarajućih komunikacijskih tehnologija. Informacije se pružaju u pristupačnom obliku.
7. Kad je to tehnički moguće, informacije se putnicima pružaju i elektroničkim putem. Ako se informacije pružaju elektroničkim sredstvima komunikacije, prijevoznici i posrednici osiguravaju da putnik može čuvati svu pisanu korespondenciju, među ostalim datum i vrijeme korespondencije, na trajnom nosaču podataka. Sva sredstva komunikacije putniku omogućuju brzo kontaktiranje s prijevoznikom i posrednikom te djelotvorno komuniciranje.
8. Ako putnik ne sklopi jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu izravno s prijevoznikom, nego putem posrednika, taj posrednik tom prijevozniku daje podatke za kontakt putnika i podatke o rezervaciji. Prijevoznik te podatke za kontakt može upotrebljavati samo u mjeri u kojoj je to potrebno da bi ispunio svoje obveze iz ove Uredbe koje se odnose na pružanje informacija, skrb, povrat troškova, preusmjeravanje i naknadu te da bi ispunio svoje obveze iz primjenjivog prava Unije o sigurnosti i zaštiti. Prijevoznik briše podatke za kontakt u roku od 72 sata od ispunjenja ugovora o prijevozu, osim ako je daljnje zadržavanje podataka za kontakt opravdano kako bi se ispunile obveze povezane s pravom putnika na preusmjeravanje, povrat troškova ili naknadu.
9. Na prijevoznike i posrednike MSP-ove primjenjuje se izuzeće od odredbi o pružanju informacija u stvarnom vremenu iz ovog članka.

Članak 6.

Pristup putnim informacijama za prijevoznike i posrednike

1. Ne dovodeći u pitanje članak 10. stavak 1. Uredbe (EU) 2021/782, prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu drugim prijevoznicima i posrednicima koji prodaju njihove ugovore omogućuju pristup putnim informacijama utvrđenima u članku 5. stavcima od 2. do 5.

2. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu distribuiraju te informacije i odobravaju pristup informacijama na nediskriminirajući način i bez nepotrebne odgode. Jednokratni zahtjev dostatan je za stalni pristup informacijama. Prijevoznik koji je dužan staviti na raspolaganje informacije u skladu sa stavkom 1. može zatražiti sklapanje ugovora ili drugog aranžmana na temelju kojeg se distribuiraju informacije ili odobrava pristup informacijama. Uvjetima bilo kojeg ugovora ili aranžmana o upotrebi informacija ne smiju se nepotrebno ograničavati mogućnosti njihove ponovne upotrebe. Uvjetima se ne smije koristiti za ograničavanje tržišnog natjecanja. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu od drugih prijevoznika i posrednika mogu tražiti poštenu, razumnu i proporcionalnu financijsku naknadu za troškove nastale pri pružanju pristupa informacijama.
3. Informacije se distribuiraju, a pristup osigurava odgovarajućim tehničkim sredstvima, kao što su aplikacijska programska sučelja. Mora se osigurati da su ta aplikacijska programska sučelja u skladu sa specifikacijama utvrđenima u provedbenim aktima donesenima na temelju Direktive (EU) 2016/797.
4. Kad se informacije iz stavka 1. pružaju u skladu s drugim pravnim aktima Unije, posebno delegiranim aktima donesenima na temelju Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća¹⁵, ispunjavaju se i odgovarajuće obveze iz ovog članka.

POGLAVLJE III.

PROPUŠTENE VEZE

Članak 7.

Povrat troškova i preusmjeravanje

1. Ako se za vrijeme multimodalnog putovanja propusti povezana kasnija usluga prijevoza, koja se pruža na temelju jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu, ili se može razumno očekivati da će se propustiti zbog kašnjenja ili otkazivanja prethodne usluge prijevoza na temelju istog ugovora, ugovorni prijevoznik putniku odmah nudi odabir između sljedećih mogućnosti:
 - (a) povrata pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove puta koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove puta koje je već ostvario ako putovanje više ne služi bilo kojoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, povratnog putovanja do prvog mjesta polaska prvom prilikom;
 - (b) nastavka putovanja ili preusmjeravanja, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom;
 - (c) nastavka putovanja ili preusmjeravanja, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

¹⁵ Direktiva 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 7. srpnja 2010. o okviru za uvođenje inteligentnih prometnih sustava u cestovnom prometu i za veze s ostalim vrstama prijevoza (SL L 207, 6.8.2010., str. 1., ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

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

2. Ako, za potrebe stavka 1. točaka (b) i (c), usporedivo preusmjeravanje obavlja isti prijevoznik ili je za obavljanje preusmjeravanja zadužen drugi prijevoznik, time se putnika ne smije izložiti dodatnim troškovima. Taj se zahtjev primjenjuje i ako preusmjeravanje uključuje upotrebu prijevoza višeg razreda i alternativnih vrsta prijevoza. Prijevoznici moraju uložiti razumne napore da se izbjegnu dodatne veze i da se osigura da kašnjenje u ukupnom trajanju putovanja bude što kraće.
3. Pružatelji usluga preusmjeravanja moraju osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućiti razinu pomoći i pristupačnosti usporedivu s propuštenom uslugom prijevoza kad nude alternativnu uslugu. Pružatelji usluga preusmjeravanja moraju se posebno pobrinuti da osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pruže alternativne usluge primjerene njihovim potrebama, a koje se razlikuju od usluga ponuđenih drugim putnicima.
4. Povrat troškova iz stavka 1. točke (a) isplaćuje se u roku od 14 dana nakon primitka zahtjeva. Države članice mogu zahtijevati od ugovornih prijevoznika da prihvate takve zahtjeve putem određenih sredstava komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke. Povrat troškova može biti u obliku isplate novca, vaučera ili pružanja drugih usluga ako su uvjeti tih vaučera i usluga dovoljno fleksibilni, posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta, i ako je putnik izričito pristao prihvatiti te vaučere i usluge. Povrat cijene karte ne smije se umanjiti za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina.

Članak 8.

Povrat troškova kad je jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu sklopljen putem posrednika

1. Ako je putnik kupio jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu putem posrednika, ugovorni prijevoznik može povrat troškova iz članka 7. stavka 1. točke (a) izvršiti putem tog posrednika u skladu s ovim člankom.
2. Posrednik i ugovorni prijevoznik informiraju putnika o postupku povrata troškova kako je predviđeno ovim člankom na jasan, sveobuhvatan i lako dostupan način u trenutku rezervacije i na potvrdi rezervacije.
3. Povrat troškova putem posrednika besplatan je za putnike i sve druge uključene strane.
4. Prijevoznik na jasan, sveobuhvatan i lako dostupan način javno navodi je li suglasan s obradom povrata troškova putem posrednika i s kojim posrednicima to prihvaća provesti.
5. Ako se povrat troškova obavlja putem posrednika koji su ugovornom prijevozniku platili za jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu s vlastitih računa, primjenjuje se sljedeće:
 - (a) ugovorni prijevoznik isplaćuje povrat troškova posredniku u roku od sedam dana, u jednoj transakciji istim načinom plaćanja koji se upotrebljavao za rezervaciju, a isplatu povezuje s izvornim referentnim brojem rezervacije. Sedmodnevno razdoblje počinje na datum kad putnik odabere povrat troškova u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (a) ove Uredbe. Posrednik isplaćuje

povrat troškova putniku izvornim načinom plaćanja, najkasnije u roku od dodatnih sedam dana, te o tome obavješćuje putnika i prijevoznika;

- (b) ako putnik ne dobije povrat troškova u roku od 14 dana od dana odabira povrata troškova u skladu s člankom 7. stavkom 1. točkom (a) ove Uredbe, ugovorni prijevoznik obraća se putniku najkasnije na dan nakon isteka razdoblja od 14 dana kako bi mu putnik dostavio podatke potrebne za uplatu povrata troškova. Ugovorni prijevoznik, nakon što primi podatke za uplatu, putniku uplaćuje povrat troškova u roku od 14 dana te o tome obavješćuje putnika i posrednika.

Članak 9.

Pomoć

1. Ako se za vrijeme multimodalnog putovanja propusti povezana kasnija usluga prijevoza, koja se pruža na temelju jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu, do čega je došlo zbog kašnjenja ili otkazivanja prethodne usluge prijevoza na temelju istog ugovora, ugovorni prijevoznik putnicima besplatno nudi sljedeće:
 - (a) obroke i osvježavajuća pića, u količinama koje su primjerene u odnosu na vrijeme čekanja, ako su raspoloživi u prijevoznom sredstvu ili na terminalu ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te trošak;
 - (b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od terminala do mjesta smještaja, u slučajevima kad je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili dodatan boravak, ako i kad je to fizički moguće. Ako je takav boravak potreban zbog okolnosti iz članka 19. stavka 10. Uredbe (EU) 2021/782, prijevoznik može ograničiti trajanje smještaja na najviše tri noći. Kad god je to moguće, u obzir se uzimaju zahtjevi u pogledu pristupa za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te potrebe pasa pomagača.
2. Pri primjeni stavka 1. stvarni prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o potrebama osoba koje su u njihovoj pratnji i pasa pomagača.

Članak 10.

Odgovornost za kombinirane multimodalne karte

1. Prijevoznik ili posrednik koji prodaje kombiniranu multimodalnu kartu odgovoran je za povrat troškova ukupnog iznosa plaćenog za tu kartu i, nadalje, za isplatu naknade od 75 % tog iznosa ako putnik propusti jednu ili više veza. Pravom na povrat troškova ili naknadu ne dovodi se u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima dodjeljuje daljnja naknada za štetu.
2. Odgovornost utvrđena u stavku 1. ne primjenjuje se ako je na kartama, na nekom drugom dokumentu ili u elektroničkom obliku, na način kojim se putniku omogućuje da ponovno prikaže informacije u svrhu naknadne upotrebe, navedeno da se kombinirana multimodalna karta sastoji od zasebnih ugovora o prijevozu bez prava iz ove Uredbe na povrat troškova, preusmjeravanje, pomoć ili naknadu u slučaju propuštene veze, a putnik je o tome bio jasno obaviješten prije kupnje. Teret dokazivanja da su putniku pružene te informacije snosi prijevoznik ili posrednik koji je prodao kombiniranu multimodalnu kartu.

Teret dokazivanja da su putniku pružene te informacije snosi prijevoznik ili posrednik koji je prodao kombiniranu multimodalnu kartu.

3. Prijevoznici ili posrednici koji su prodali kombiniranu multimodalnu kartu odgovorni su za rješavanje zahtjeva i mogućih pritužbi putnika na temelju stavka 1.
4. Povrat troškova i naknada iz stavka 1. isplaćuju se u roku od 14 dana nakon primitka zahtjeva.

Članak 11.

Zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu

1. Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za povrat troškova i naknadu u skladu s ovom Uredbom. Zajednički obrazac utvrđuje se u pristupačnim oblicima. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 26. stavka 2.
2. Putnik ima pravo podnijeti zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 1. Prijevoznici i posrednici ne smiju odbiti zahtjev za povrat troškova ili naknadu samo zbog toga što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, prijevoznici i posrednici traže od putnika da pojasni svoj zahtjev te mu u tome pomažu.
3. Prijevoznici i posrednici na svojim internetskim stranicama navode informacije kao što je e-adresa na koju se zahtjevi iz stavka 1. mogu poslati elektroničkim putem. Taj se zahtjev ne primjenjuje ako su dostupna druga elektronička sredstva komunikacije koja putnicima omogućuju da zatraže povrat troškova ili naknadu, kao što su obrazac na internetskim stranicama ili mobilne aplikacije, pod uvjetom da takva sredstva komunikacije nude odabir i informacije utvrđene u zajedničkom obrascu te su dostupna na službenom jeziku Unije i jeziku koji je međunarodno prihvaćen u tom području. Putnike se pri upotrebi takvih sredstava komunikacije ne smije sprječavati da informacije dostave na bilo kojem od jezika Unije.
4. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim jezicima Unije. Tijelo ili tijela koja su države članice imenovala u skladu s člankom 20. stavkom 1. i člankom 21. stavkom 1. osiguravaju da putnici mogu pristupiti zajedničkom obrascu.

POGLAVLJE IV.

OSOBE S INVALIDITETOM I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Članak 12.

Pravo na prijevoz

1. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu i upravitelji multimodalnih čvorišta utvrđuju nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti za prijevoz osoba s invaliditetom i prijevoz osoba sa smanjenom pokretljivošću. Ta pravila moraju biti u skladu s relevantnim odredbama o ograničenju prijevoza osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u pravu Unije o pravima putnika.
2. Rezervacije i karte za multimodalna putovanja, neovisno o tome jesu li u obliku jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu, kombinirane multimodalne karte

ili zasebnih multimodalnih karti, nude se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću bez dodatnih troškova. Prijevoznik ili posrednik ne smije odbiti rezervaciju niti smije odbiti izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, niti smije zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim ako je to nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti iz stavka 1.

3. Pravila o pristupačnosti iz stavka 1. utvrđuju se uz aktivno sudjelovanje predstavnika organizacija osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te, prema potrebi, predstavnika osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.
4. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu i upravitelji multimodalnih čvorišta objavljuju pravila o pristupačnosti iz stavka 1. te ih na zahtjev pružaju u pristupačnom obliku.
5. Ako prijevoznik zahtijeva da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću ima pratnju koja joj može pružiti potrebnu pomoć u skladu sa stavkom 2., osoba u pratnji ima pravo na besplatno putovanje i, ako je to izvedivo, pravo sjediti pokraj osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću.
6. Kad se prijevoznik ili posrednik koristi odstupanjem predviđenim u članku 12. stavku 2., on na zahtjev u pisanom obliku, ili prema potrebi u bilo kojem pristupačnom obliku, obavješćuje dotičnu osobu s invaliditetom ili dotičnu osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo odstupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja prihvaćanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili određivanja uvjeta da ta osoba mora imati pratnju. Prijevoznik ili posrednik ulaže sve razumne napore da dotičnoj osobi predloži prihvatljiv alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću.

Članak 13.

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

Prijevoznici i posrednici koji nude ugovore o prijevozu u ime jednog ili više prijevoznika, kao i upravitelji multimodalnih čvorišta, osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružaju informacije o pristupačnosti multimodalnog čvorišta te povezanih objekata i usluga. Informacije se pružaju na zahtjev u pristupačnom obliku.

Članak 14.

Pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću

U kontekstu jedinstvenih ugovora o multimodalnom prijevozu prijevoznici, upravitelji terminala i posrednici surađuju da bi osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću besplatno pružili pomoć, u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 12. stavka 1., te stavljaju na raspolaganje jedinstveni mehanizam obavješćivanja u skladu sa sljedećim:

- (a) pomoć se pruža kad su prijevoznik, posrednik putem kojeg je kupljen jedinstveni ugovor o multimodalnom prijevozu, upravitelj terminala ili jedinstvena kontaktna točka iz članka 15., ako je to primjenjivo, obaviješteni o potrebi putnika za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je pomoć potrebna; dostatna je jedna obavijest za jedno putovanje; obavijest se proslijeđuje svim prijevoznicima, upraviteljima terminala i jedinstvenim kontaktnim točkama uključenima u putovanje;

- (b) obavijest se prihvaća bez dodatnih troškova, bez obzira na upotrijebljeno sredstvo komunikacije;
- (c) prijevoznici, upravitelji terminala i posrednici poduzimaju sve mjere potrebne za primanje obavijesti; ako prodavatelji putnih karata ne mogu obraditi takve obavijesti, navode alternativna prodajna mjesta ili alternativne načine za davanje obavijesti;
- (d) ako se obavijest daje u skladu s točkom (a), prijevoznici i upravitelji terminala pružaju pomoć na način da osoba može iskoristiti usluge prijevoza za koje ima rezervaciju u okviru jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu;
- (e) ako obavijest nije dana u skladu s točkom (a) ili nije uopće dana, prijevoznici i upravitelji terminala poduzimaju sve razumne napore da pruže pomoć na način da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;
- (f) dopuštena je pratnja psa pomagača za osobu s invaliditetom ili osobu sa smanjenom pokretljivošću u skladu s mjerodavnim pravom Unije¹⁶ ili nacionalnim pravom.

Članak 15.

Jedinstvene kontaktne točke za pomoć na multimodalnim putničkim čvorištima

1. Države članice osiguravaju da upravitelji terminala i prijevoznici na njihovu državnom području surađuju kako bi uspostavili i upotrebljavali jedinstvene kontaktne točke za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću na multimodalnim putničkim čvorištima u gradskim čvorovima iz Priloga I. Uvjeti za funkcioniranje jedinstvenih kontaktnih točaka utvrđuju se u pravilima o pristupačnosti iz članka 12. stavka 1. Te jedinstvene kontaktne točke odgovorne su za:
 - (a) zaprimanje zahtjeva za pomoć na terminalima;
 - (b) priopćavanje pojedinačnih zahtjeva za pomoć operatorima terminala i prijevoznicima.
2. Države članice mogu zahtijevati da upravitelji terminala i prijevoznici na njihovu državnom području surađuju kako bi uspostavili i upotrebljavali jedinstvene kontaktne točke na drugim multimodalnim putničkim čvorištima osim onih navedenih u stavku 1.

Članak 16.

Naknada za opremu za kretanje, pomagala i pse pomagače

1. Ako upravitelji terminala i prijevoznici koji pomažu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pri prelasku s jedne usluge prijevoza na povezanu uslugu prijevoza, u kontekstu jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu ili na multimodalnom putničkom čvorištu, prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim invalidskih kolica i pomagala, ili gubitak ili ozljedu pasa pomagača kojima se koriste osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom

¹⁶ Uredba (EU) br. 576/2013 Europskog parlamenta i Vijeća od 12. lipnja 2013. o nekomercijalnom premještanju kućnih ljubimaca i o stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 998/2003 (Tekst značajan za EGP) (SL L 178, 28.6.2013., str. 1.).

pokretljivošću, oni su odgovorni za taj gubitak, oštećenje ili ozljedu te isplaćuju naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća:

- (a) troškove zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme za kretanje ili pomagala;
 - (b) troškove zamjene psa pomagača koji je izgubljen ili troškove liječenja psa pomagača koji je ozlijeđen;
 - (c) razumne troškove privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala ili pasa pomagača ako takvu zamjenu ne osigurava ili ne treba osigurati prijevoznik ili upravitelj terminala u skladu sa stavkom 2.
2. Kad se primjenjuje stavak 1., prijevoznici i upravitelji terminala brzo ulažu sve razumne napore kako bi pružili hitno potrebne privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala. Osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću smije zadržati tu privremenu zamjensku opremu ili to pomagalo dok joj se ne isplati naknada iz stavka 1.
 3. Ako prijevoznik ili upravitelj terminala plaća naknadu na temelju stavka 1., ni jedna odredba iz ove Uredbe ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao njegovo pravo da zatraži naknadu od bilo koje osobe, uključujući treću stranu, u skladu s primjenljivim pravom.

POGLAVLJE V.

KVALITETA USLUGE I PRITUŽBE

Članak 17.

Standardi kvalitete usluge

1. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu II.
2. Prijevoznici koji nude jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu prate svoju uspješnost na temelju standarda kvalitete usluge. Objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga na svojim internetskim stranicama do [dvije godine od dana početka primjene ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga. Izvješće ne smije sadržavati osobne podatke.
3. Upravitelji multimodalnih čvorišta koji se nalaze u nekoj državi članici uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu II. Oni prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.

Članak 18.

Pritužbe

1. Svaki prijevoznik koji nudi jedinstvene ugovore o multimodalnom prijevozu ili kombinirane multimodalne karte, svaki posrednik koji nudi kombinirane multimodalne karte i svaki upravitelj multimodalnog čvorišta uspostavlja mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom u

svojim područjima nadležnosti. Putnike jasno informiraju o svojim podacima za kontakt i radnom jeziku ili radnim jezicima.

2. Pojediniosti o postupku rješavanja pritužbe moraju biti dostupne javnosti, među ostalim i osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Te se informacije na zahtjev stavljaju na raspolaganje na službenom jeziku ili službenim jezicima države članice u kojoj prijevoznik, posrednik ili upravitelj multimodalnog čvorišta posluje.

POGLAVLJE VI.

INFORMIRANJE I IZVRŠAVANJE ZAKONODAVSTVA

Članak 19.

Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za multimodalna putovanja prijevoznici i posrednici obavješćuju putnike o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe. Za ispunjavanje tog zahtjeva u pogledu informiranja mogu se koristiti sažetkom odredaba ove Uredbe koji je Komisija izradila na svim službenim jezicima Unije i stavila ga na raspolaganje javnosti.
2. Prijevoznici i posrednici koji nude multimodalna putovanja obavješćuju putnike i o podacima za kontakt jednog ili više tijela koje je država članica imenovala u skladu s člankom 20. stavkom 1., u prijevoznim sredstvima i na svojim internetskim stranicama.
3. Prijevoznici i posrednici informacije iz ovog članka pružaju u papirnatom ili elektroničkom obliku, ili na bilo koji drugi način, među ostalim u pristupačnim formatima. Navode gdje se te informacije mogu dobiti u slučaju otkazivanja putovanja, propuštene veze ili dugog kašnjenja.

Članak 20.

Nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva

1. Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela odgovorna za izvršavanje ove Uredbe. U tu svrhu države članice mogu imenovati tijelo koje je već odgovorno za izvršavanje prava Unije o pravima putnika. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.
2. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu imenovanom ili tijelima imenovanima u skladu s ovim člankom i o njegovim ili njihovim odgovornostima. Komisija i imenovana tijela objavljuju te informacije na svojim internetskim stranicama.
3. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva do 1. lipnja XXXX. [dvije godine od početka primjene ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga na svojim internetskim stranicama objavljuju izvješće o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine, koje među ostalim sadržava opis poduzetih radnji za provođenje ove Uredbe i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Članak 21.

Rješavanje pritužbi od strane nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva i drugih tijela

1. Države članice imenuju nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ili bilo koje drugo tijelo kao subjekt odgovoran za rješavanje pritužbi na temelju stavka 2. ovog članka.
2. Ako su u skladu sa stavkom 1. i člankom 20. stavkom 1. imenovana različita tijela, uspostavljaju se mehanizmi za izvješćivanje da bi se osigurala razmjena informacija među njima, kako bi se pomoglo nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva u izvršavanju njegovih nadzornih zadaća i zadaća u vezi s izvršavanjem zakonodavstva te kako bi tijelo za rješavanje pritužbi imenovano u skladu s ovim stavkom moglo prikupiti informacije koje su mu potrebne za razmatranje pojedinačnih pritužbi.
3. Ne dovodeći u pitanje prava potrošača da traže druge načine pravne zaštite na temelju Direktive 2013/11/EU, nakon neuspješne pritužbe prijevozniku, posredniku ili upravitelju multimodalnog čvorišta na temelju članka 18., putnici mogu podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe tijelu imenovanom na temelju stavka 1.
4. Pritužbe putnika o incidentu u kontekstu jedinstvenog ugovora o multimodalnom prijevozu rješava tijelo imenovano na temelju stavka 1. u državi članici u kojoj ugovorni prijevoznik ima poslovni nastan.
5. Pritužbe putnika o incidentu u kontekstu kombinirane multimodalne karte koju nude prijevoznici rješava tijelo imenovano na temelju stavka 1. u državi članici u kojoj prijevoznik koji nudi tu kartu ima poslovni nastan ili, ako prijevoznik ima poslovni nastan izvan Unije, u državi članici u kojoj se nalazi pravna ili fizička osoba koja djeluje kao pravni zastupnik prijevoznika. Ako prijevoznik nema takvog zastupnika, pritužbu rješava tijelo imenovano na temelju stavka 2. u državi članici u kojoj putovanje počinje ili završava.
6. Ne dovodeći u pitanje stavke 3. i 4., pritužbe putnika o posredniku rješava tijelo imenovano na temelju stavka 1. u državi članici u kojoj posrednik ima poslovni nastan ili, ako posrednik ima poslovni nastan izvan Unije, u državi članici u kojoj se nalazi pravna ili fizička osoba koja djeluje kao pravni zastupnik posrednika. Ako posrednik nema takvog zastupnika, pritužbu rješava tijelo imenovano na temelju stavka 2. u državi članici u kojoj putovanje počinje ili završava.
7. Ako se pritužba odnosi na navodna kršenja koja su počinili upravitelji multimodalnih čvorišta, pritužbu rješava tijelo imenovano na temelju stavka 1. u državi članici na čijem se državnom području dogodio incident.

Članak 22.

Pristup praćenju usklađenosti s propisima o pravima putnika koji se temelji na riziku

1. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva razvijaju program praćenja usklađenosti kako bi se pratilo ispunjavanje obveza utvrđenih u ovoj Uredbi na temelju procjene rizika. Program omogućuje otkrivanje i ispravljanje opetovane neusklađenosti u provedbi prava putnika. Program praćenja usklađenosti obuhvaća reprezentativni uzorak aktivnosti praćenja.
2. Procjena rizika temelji se na činjeničnoj procjeni pri kojoj se uzimaju u obzir pritužbe putnika tim tijelima, ako postoje, nalazi aktivnosti praćenja koje su provela

ta tijela, informacije iz članka 23. stavaka 1. i 3., kao i drugi izvori informacija koji se odnose na primjenu ove Uredbe na državnom području dotične države članice.

3. Procjena rizika mora se prvi put provesti do 30. lipnja XXXX. [godinu dana od početka primjene ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga.
4. Aktivnosti praćenja usklađenosti temelje se na procjeni rizika i provode se u obliku revizija, inspekcija, razgovora, provjera i pregleda dokumenata, prema potrebi. Uključuju najavljene i nenajavljene aktivnosti. Aktivnosti praćenja proporcionalne su utvrđenim rizicima.
5. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva osiguravaju brzo ispravljanje neusklađenosti prijevoznika i upravitelja terminala utvrđenih u okviru aktivnosti praćenja. Od prijevoznika zahtijevaju da prema potrebi dostave akcijski plan za ispravljanje neusklađenosti.
6. Program praćenja usklađenosti iz stavka 1., procjena rizika iz stavka 2. te njihovi nalazi dostavljaju se Komisiji do 30. lipnja XXXX. [dvije godine od početka primjene ove Uredbe] i svake dvije godine nakon toga. Prema potrebi se uključuju u izvješća iz članka 20. stavka 3.

Članak 23.

Razmjena informacija s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva

1. Prijevoznici, posrednici, upravitelji terminala i upravitelji multimodalnih čvorišta nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva.
2. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva.
3. Pri provedbi svojih funkcija nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo imenovano za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo.

Članak 24.

Suradnja država članica i Komisije

1. Države članice redovito šalju relevantne podatke povezane s primjenom ove Uredbe Komisiji, koja će te podatke staviti na raspolaganje drugim državama članicama u elektroničkom obliku.
2. Na zahtjev Komisije nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva ispituju određene prakse jednog ili više prijevoznika, upravitelja terminala i posrednika za koje se sumnja da nisu usklađene s obvezama utvrđenima u ovoj Uredbi i izvješćuju Komisiju o svojim saznanjima u roku od četiri mjeseca od zahtjeva.

POGLAVLJE VII.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 25.

Sankcije

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

Članak 26.

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže odbor osnovan člankom 38. Uredbe (EU) 2021/782.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Članak 27.

Izvješće

Komisija do XXX [pet godina od datuma početka primjene u skladu s člankom 28.] izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe.

Izvješće se temelji na informacijama koje se moraju pružati u skladu s ovom Uredbom.

Članak 28.

Stupanje na snagu i primjena

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

Počinje se primjenjivati [godinu dana nakon stupanja na snagu].

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

Sastavljeno u Bruxellesu,

Za Europski parlament
Predsjednica

Za Vijeće
Predsjednik