

Środa, 28 września 2005 r.

P6_TA(2005)0356

Prawa i obowiązki pasażerów w międzynarodowym transporcie kolejowym *I**

Rezolucja legislacyjna Parlamentu Europejskiego w sprawie wniosku dotyczącego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w międzynarodowym transporcie kolejowym (COM(2004)0143 — C6-0003/2004 — 2004/0049(COD))

(Procedura współdecyzji: pierwsze czytanie)

Parlament Europejski,

- uwzględniając wniosek Komisji przedstawiony Parlamentowi Europejskiemu i Radzie (COM(2004)0143) ⁽¹⁾,
 - uwzględniając art. 251 ust. 2 i art. 71 ust. 1 Traktatu WE, zgodnie z którymi wniosek został przedstawiony Parlamentowi przez Komisję (C6-0003/2004),
 - uwzględniając art. 51 Regulaminu,
 - uwzględniając sprawozdanie Komisji Transportu i Turystyki (A6-0123/2005),
1. zatwierdza po poprawkach projekt Komisji;
 2. zwraca się do Komisji o ponowną konsultację, jeśli uzna ona za stosowne wprowadzenie znaczących zmian do swojego projektu lub zastąpienie go innym tekstem;
 3. zobowiązuje swojego Przewodniczącego do przekazania stanowiska Parlamentu Radzie i Komisji.

⁽¹⁾ Dotychczas niepublikowany w Dzienniku Urzędowym.

P6_TC1-COD(2004)0049

Stanowisko Parlamentu Europejskiego przyjęte w pierwszym czytaniu w dniu 28 września 2005 r. w celu przyjęcia rozporządzenia (WE) nr .../2005 Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 71 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,

uwzględniając opinię Komitetu Regionów ⁽²⁾,

stanowiąc zgodnie z procedurą ustanowioną w art. 251 Traktatu ⁽³⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie jakości usług kolejowych i praw użytkowników dla pasażerów w ruchu **kolejowym oraz** podniesienie jakości i efektywności obsługi pasażerów w ruchu **kolejowym, aby** wspomóc zwiększenie udziału transportu kolejowego w porównaniu z innymi środkami transportu.

⁽¹⁾ Dz.U. C 221 z 8.9.2005, str. 8.

⁽²⁾ Dz.U. C 71 z 22.3.2005, str. 26.

⁽³⁾ Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 28 września 2005 r.

Środa, 28 września 2005 r.

- (2) Strategia polityki konsumenta na lata 2002-2006⁽¹⁾ ma na celu osiągnięcie wysokiego stopnia ochrony konsumenta w dziedzinie przewozu oraz stosowanie ochrony konsumenta w dziedzinie przewozu zgodnie z nakazem zawartym w art. 153 ust. 2 Traktatu.
- (3) **Obecnie obowiązująca Konwencja o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. obejmuje jednolite przepisy dotyczące umowy o międzynarodowy przewóz pasażerów i bagażu kolejną (CIV — załącznik A do Konwencji). COTIF została zmieniona Protokołem wileńskim z dnia 3 czerwca 1999 r. Przystąpienie Wspólnoty do COTIF będzie możliwe, gdy Protokół wileński wejdzie w życie. Istotnym jest, aby niniejsze rozporządzenie uwzględniło istniejące już postanowienia zawarte w CIV. Pożądane jest jednak rozszerzenie jego zakresu tak, aby chronił nie tylko podróżnych w ruchu międzynarodowym, ale także podróżnych w ruchu krajowym. Ze względu na pewność prawną sprawą kluczową jest unikanie –jeżeli CIV już zawiera odpowiednie przepisy — włączania tych przepisów dosłownie do niniejszego rozporządzenia.**
- (4) Prawa użytkowników w ruchu kolejowym obejmują uzyskiwanie informacji dotyczących usługi przed, w trakcie i po podróży.
- (5) Pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy przewozu i prawa pasażera wymagają ochrony w tym zakresie.
- (6) Systemy komputerowe wykorzystywane do sprzedaży pasażerom biletów kolejowych mogą, przy właściwym z nich korzystaniu, zapewnić ważną i pożyteczną usługę dla pasażerów kolei. Konieczne jest zatem ułatwienie dostępu do takich systemów na niedyskryminujących zasadach.
- (7) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny współpracować w celu ułatwienia transferu z jednej sieci do innej, a także od jednego operatora do innego, i w drodze takiej współpracy **promować** dostępność zintegrowanych biletów dla pasażerów w ruchu kolejowym.
- (8) Przedsiębiorstwa kolejowe oferujące kolejowe usługi pasażerskie powinny ze sobą współpracować, aby zagwarantować, że pasażerowie w ruchu **kolejowym odniosą** korzyści z przepisów zawartych w niniejszym rozporządzeniu. Współpraca taka powinna mieć charakter otwarty i odbywać się na zasadach nie dyskryminujących żadnych przedsiębiorstw kolejowych oferujących kolejowe usługi pasażerskie.
- (9) Kolejowe usługi pasażerskie powinny przynosić korzyści **wszystkim** obywatelom w ogólności. **Wszyscy pasażerowie, w tym pasażerowie niepełnosprawni lub inni pasażerowie z ograniczoną możliwością poruszania się, mają prawo do równych możliwości podróżowania kolejną, bez jakiegokolwiek dyskryminacji.**
- (10) **Przedsiębiorstwa kolejowe i zawiadowcy stacji powinni zawsze brać pod uwagę wszystkie możliwe problemy dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się tak, aby podczas zakupu nowego taboru czy przebudowie stacji systematycznej poprawie ulegały urządzenia informacyjne i obsługowe oraz ogólna dostępność sieci kolejowej.**
- (11) System nieograniczonej odpowiedzialności w przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażerów jest odpowiedni w kontekście bezpiecznego, nowoczesnego systemu przewozów kolejowych.
- (12) Wprowadzenie limitów odpowiedzialności za utratę lub uszkodzenie bagażu oraz za szkody spowodowane opóźnieniem, spóźnieniem na przesiadkę lub odwołaniem podróży powinno prowadzić do większej jasności i zapewnić bodźce dla **rynku pasażerskich** przewozów kolejowych, z korzyścią dla pasażerów.
- (13) Pożądane jest uwolnienie ofiar wypadków i osób będących na ich utrzymaniu z krótkoterminowych trosk finansowych w okresie następującym bezpośrednio po wypadku.
- (14) Zasady określone w niniejszym rozporządzeniu powinny się stosować nawet wtedy, kiedy przewóz pasażerski jest wykonywany innymi środkami, w szczególności drogą morską lub lądową drogą wodną, jako część podróży kolejną lub w konsekwencji tymczasowych zmian. Przewaga odpowiedzialności operatora kolejowego jest zgodna z konwencjami międzynarodowymi, zwłaszcza z art. 1 ust. 3 CIV, Protokołu wileńskiego oraz art. 2 ust. 2 Konwencji Ateńskiej dotyczącej przewozu pasażerów i ich bagażu drogą morską z 2002 r.

⁽¹⁾ Dz.U. C 137 z 8.6.2002, str. 2.

Środa, 28 września 2005 r.

- (15) W przypadku podróży obsługiwanej przez kolejne przedsiębiorstwa kolejowe pasażer powinien mieć możliwość wysuwania roszczeń przeciwko każdemu z przedsiębiorstw kolejowych uczestniczących w przewozie.
- (16) W interesie rynku kolejowych przewozów pasażerskich jest utrzymanie wysokiego poziomu bezpieczeństwa, zarówno na stacjach jak i w pociągu.
- (17) W interesie innych pasażerów i przedsiębiorstwa kolejowego leży, aby pasażer musiał przestrzegać pewnych zasad zachowania.
- (18) Skutki niniejszego rozporządzenia należy poddawać przeglądowi, ze szczególnym uwzględnieniem inflacji i zmian w poziomie konkurencji na odpowiednich rynkach kolejowych przewozów pasażerskich.
- (19) Niniejsze rozporządzenie winno być bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych ⁽¹⁾.
- (20) Państwa Członkowskie winny ustalić kary stosujące się w przypadku naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia.
- (21) Ponieważ celów działania, tj. rozwoju kolei we Wspólnocie oraz wprowadzenia praw pasażera w ruchu **kolejowym**, **nie** mogą w wystarczającym stopniu zrealizować same Państwa **Członkowskie**, **wobec** czego lepiej je realizować na szczeblu wspólnotowym, Wspólnota może przyjmować odpowiednie środki zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co konieczne dla osiągnięcia tych celów.
- (22) Środki niezbędne do wprowadzenia w życie niniejszego rozporządzenia powinny zostać przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji ⁽²⁾,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I

POSTANOWIENIA OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot i zakres

1. Niniejsze rozporządzenie wprowadza w życie niektóre postanowienia Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami COTIF i zawiera szereg przepisów uzupełniających.

2. Niniejsze rozporządzenie ustala prawa i obowiązki **wszystkich** pasażerów **w transporcie** kolejowym.

Umowy o świadczenie usług publicznych muszą zapewniać co najmniej stopień ochrony przewidziany w niniejszym rozporządzeniu. Państwa Członkowskie mogą wprowadzić dalej idące prawa w prawie krajowym lub w umowach o świadczenie usług publicznych. Państwa Członkowskie mogą domagać się zastosowania odstępstwa od tego przepisu na okres 5 lat od wejścia w życie niniejszego rozporządzenia. Podejmując decyzję w sprawie odstępstwa Komisja uwzględni sytuację i rozwój rynku przewozów kolejowych w danym Państwie Członkowskim.

3. Jeżeli Wspólnota zawarła umowę przewozu kolejowego z krajem trzecim, niniejsze rozporządzenie stosuje się również do podróży międzynarodowych podejmowanych do lub z tego kraju albo do podróży tranzytem przez ten **kraj**.

⁽¹⁾ Dz.U. L 281 z 23.11.1995, str. 31. Dyrektywa zmieniona rozporządzeniem (WE) nr 1882/2003 (Dz.U. L 284 z 31.10.2003, str. 1).

⁽²⁾ Dz.U. L 184 z 17.7.1999, str. 23.

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 2

Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosują się następujące definicje:

- 1) „przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza dowolne przedsiębiorstwo publiczne lub prywatne posiadające licencję zgodnie ze stosownym prawem wspólnotowym, **którego działalnością jest regularne** świadczenie usług w zakresie przewozu kolejowego pasażerów, w tym zapewnianie przez to przedsiębiorstwo trakcji;
- 2) „zarządca infrastruktury” oznacza każdy podmiot lub przedsiębiorstwo odpowiedzialne w szczególności za budowę i utrzymanie infrastruktury kolejowej, lub jej części, zgodnie z definicją w art. 3 dyrektywy 91/440/EWG Rady z 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei wspólnotowych ⁽¹⁾, co może również obejmować zarządzanie systemami kontroli i bezpieczeństwa infrastruktury; *funkcja* zarządcy infrastruktury sieci lub jej części może być przydzielona różnym podmiotom lub przedsiębiorstwom;
- 3) „organ przydzielający” oznacza organizację odpowiedzialną za przydział zdolności przepustowej infrastruktury kolejowej;
- 4) „organ pobierający” opłaty oznacza organizację odpowiedzialną za pobieranie opłat za użytkowanie przepustowości infrastruktury kolejowej;
- 5) „operator turystyczny” oznacza organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej niebędącego przedsiębiorstwem kolejowym w rozumieniu art. 2 ust 2 i 3 dyrektywy Rady 90/314/EWG z 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek ⁽²⁾;
- 6) „główna stacja kolejowa” oznacza stację kolejową, **którą Państwo Członkowskie wskaże jako taką na podstawie natężenia ruchu, charakteru międzynarodowego lub położenia geograficznego**;
- 7) „zawiodowca stacji” oznacza jednostkę organizacyjną w Państwie Członkowskim, której powierzono zarządzanie i/lub konserwację stacji kolejowych;
- 8) „umowa przewozu” oznacza umowę pomiędzy przedsiębiorstwem kolejowym i/lub operatorem turystycznym z *jednej* strony a pasażerem z drugiej strony w sprawie *świadczenia* jednej lub kilku podróży oraz, odpowiednio, jednej lub kilku rezerwacji, niezależnie od tego, które przedsiębiorstwo kolejowe lub inne przedsiębiorstwo przewozowe wykona przewóz czy zostanie podjęte przez przedsiębiorstwo kolejowe i/ lub operatora turystycznego, który zawiera umowę;
- 9) „bilet” oznacza ważny dokument służący jako dowód zawarcia umowy przewozu i uprawniający do przewozu lub jego równoważnik w formie niepapierowej, w tym w formie elektronicznej, wydany lub autoryzowany przez przedsiębiorstwo kolejowe;
- 10) **„Bilet okresowy” oznacza umowę przewozu, która pozwala posiadaczowi regularnie podróżować przez określony czas na określonej trasie**;
- 11) „rezerwacja” oznacza **umowę zawartą pomiędzy pasażerem a przedsiębiorstwem kolejowym, w związku z którą został sporządzony i wydany pasażerowi bilet lub inne potwierdzenie**;
- 12) „bilet bezpośredni” oznacza bilet lub bilety reprezentujące mowę przewozu, konieczne do odbycia podróży międzynarodowej ze stacji początkowej do stacji docelowej z wykorzystaniem kilku relacji i/ lub przedsiębiorstw kolejowych;
- 13) „podróż międzynarodowa” oznacza kolejową podróż pasażerów, kiedy przekroczona zostaje przynajmniej jedna granica wewnętrzna Wspólnoty, która może być odbyta relacją międzynarodową i/ lub środkami relacji krajowej w przypadku krajowej części podróży;

⁽¹⁾ Dz.U. L 237 z 24.8.1991, str. 25. Dyrektywa ostatnio zmieniona Aktem Przystąpienia z 2003 r.

⁽²⁾ Dz.U. L 158 z 23.6.1990, str. 59.

Środa, 28 września 2005 r.

- 14) „relacja międzynarodowa” oznacza kolejową relację przewozu pasażerów, kiedy pociąg przekracza przynajmniej jedną wewnętrzną granicę Wspólnoty; pociąg może być łączony i/lub dzielony na różne części mające różne stacje początkowe i **docelowe**;
- 15) **„opóźnienie”** oznacza czas między przyjazdem w rozkładzie jazdy a rzeczywistym przyjazdem. **Zmiany w rozkładzie jazdy, o których powiadamia się pasażerów z przynajmniej 48-godzinnym wyprzedzeniem nie są określane jako opóźnienia;**
- 16) „odwołanie” oznacza zawieszenie rozkładowej relacji, z **wyjątkiem relacji, o których odwołaniu powiadomiono pasażerów z przynajmniej 48-godzinnym;**
- 17) **„system** informacji i rezerwacji komputerowej dla transportu kolejowego (CRST)” oznacza skomputeryzowany system zawierający informacje o wszystkich relacjach pasażerskich oferowanych przez przedsiębiorstwa kolejowe; informacje przechowywane w CRST odnośnie do relacji pasażerskich obejmują informacje dotyczące:
 - a) rozkładów jazdy relacji pasażerskich,
 - b) dostępności miejsc w relacjach pasażerskich,
 - c) opłat i warunków specjalnych,
 - d) dostępności pociągów dla osób o ograniczonej zdolności poruszania się,
 - e) urzędzeń do dokonywania rezerwacji lub wydawania biletów w zakresie, w jakim część lub wszystkie te urządzenia zostały udostępnione abonentom;
- 18) „sprzedawca systemu” oznacza każdy podmiot i jego podmioty stowarzyszone, który lub które są odpowiedzialne za prowadzenie lub sprzedaż komputerowych systemów informacji i rezerwacji dla transportu kolejowego; przedsiębiorstwa kolejowe, które przy sprzedaży własnych usług korzystają z komputerowych systemów informacji i rezerwacji, nie są sprzedawcami systemu w rozumieniu niniejszej definicji;
- 19) „osoba o ograniczonej zdolności poruszania się” oznacza każdą osobę, której **samodzielność, zdolność orientacji lub komunikacji albo** zdolność poruszania się jest ograniczona z powodu niesprawności fizycznej, zmysłowej lub lokomocyjnej, osłabienia funkcjonowania umysłu, wieku, choroby lub jakiegokolwiek innej przyczyny inwalidztwa w czasie korzystania z transportu i których sytuacja wymaga specjalnej pomocy oraz dostosowania przewozu do potrzeb takiej osoby, żeby był on dostępny dla wszystkich pasażerów;
- 20) „kolejne przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, które zobowiązuje się wykonać część relacji międzynarodowej;
- 21) „zastępcze przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, które nie zawarło umowy przewozu z pasażerem, ale któremu przedsiębiorstwo kolejowe powierzyło wykonanie całości lub części przewozu;
- 22) **„CIV” oznacza jednolite przepisy dotyczące umowy o międzynarodowy przewóz pasażerów i bagażu koleją, ze zmianami wprowadzonymi Protokołem wileńskim, załącznik A do COTIF.**

ROZDZIAŁ II

INFORMACJE I BILETY

Artykuł 3

Informacje dotyczące podróży

Przedsiębiorstwa kolejowe i/lub operatorzy turystyczni dostarczają pasażerowi **na żądanie** informacje określone w załączniku I **dotyczące oferowanych przez nich usług.**

Informacje są udostępniane w formie dostępnym i zrozumiałym i są wolne od opłat. Szczególną uwagę poświęca się potrzebom osób z upośledzeniami słuchu i/lub wzroku.

Przedsiębiorstwa kolejowe i operatorzy turystyczni są odpowiedzialni za rzetelność informacji dostarczanych w formie drukowanej lub elektronicznej, dotyczących oferowanych przez nich usług.

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 4

Umowa przewozu i bilety

1. Na podstawie umowy przewozowej przedsiębiorstwo lub przedsiębiorstwa kolejowe zobowiązują się do przewiezienia pasażera oraz jego bagażu i bagażu podręcznego do miejsca przeznaczenia, **i do przewozu roweru pasażera we wszystkich pociągach, również na liniach międzynarodowych i w pociągach szybkojeźdźczych, w określonych przypadkach odpłatnie**. Umowa musi zostać potwierdzona poprzez wydanie pasażerowi jednego lub więcej biletów. Bilety są uznawane *prima facie* za dowód zawarcia umowy. **W odniesieniu do umów przewozu zastosowanie mają postanowienia art. 6 i 7 CIV.**
2. **Bez uszczerbku dla ustępu 1**, przedsiębiorstwa kolejowe będą wydawać bilety, które zawierają przynajmniej informacje wymienione w **załączniku II**.

Artykuł 5

Dostęp do systemów informacyjnych dotyczących podróży

1. Ust. 2 do 7 poniżej mają zastosowanie bez uszczerbku dla rozporządzenia Rady (EWG) nr 2299/89 z 24 lipca 1989 r. w sprawie kodeksu postępowania dla komputerowych systemów rezerwacji⁽¹⁾, a w szczególności jego art. 21b.
2. Sprzedawca **systemu zapewni** każdemu przedsiębiorstwu kolejowemu, które złoży na to zamówienie, możliwość uczestniczenia w urządzeniach **dystrybucyjnych**, na równych i wykluczających dyskryminację zasadach, w ramach dostępnej zdolności obsługowej rozpatrywanego systemu, podlegającej wszelkim ograniczeniom technicznym pozostającym poza kontrolą sprzedawcy systemu.
3. Sprzedawca systemu nie będzie:
 - a) dołączał bezzasadnych warunków do umowy z przedsiębiorstwem kolejowym będącym uczestnikiem;
 - b) wymagał przyjęcia warunków uzupełniających, które ze swej natury lub zgodnie z zastosowaniem komercyjnym, nie mają związku z uczestnictwem w jego systemie informacyjnym, i będzie stosował takie same warunki dla takiego samego poziomu obsługi.
4. Sprzedawca systemu nie będzie uzależniał udziału w swoim systemie informacyjnym od spełnienia warunku, że uczestniczące przedsiębiorstwo kolejowe nie może równocześnie być uczestnikiem innego systemu.
5. Przedsiębiorstwo kolejowe będące uczestnikiem ma prawo rozwiązania umowy ze sprzedawcą systemu bez kary, z przynajmniej sześciomiesięcznym terminem wypowiedzenia, upływającym nie wcześniej niż na koniec pierwszego roku.
6. Urządzenia do ładowania i przetwarzania dostarczone przez sprzedawcę systemu są oferowane wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym będącym uczestnikami bez dyskryminacji.
7. Jeżeli sprzedawca systemu wprowadzi jakieś ulepszenie w zapewnianych urządzeniach dystrybucyjnych lub w sprzęcie używanym do zapewniania urządzeń, zaoferuje te ulepszenia wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym będącym uczestnikami na takich samych warunkach, z zastrzeżeniem bieżących ograniczeń technicznych.

Artykuł 6

Dostępność biletów, biletów bezpośrednich i rezerwacji

1. **Przedsiębiorstwa** kolejowe współpracują, bez uszczerbku dla przepisów art. 81, 82 i 86 Traktatu, w celu oferowania pasażerom biletów bezpośrednich na przejazdy międzynarodowe. Współpraca jest otwarta dla każdego przedsiębiorstwa kolejowego, bez dyskryminacji. Opłaty za usługi wydawania biletów będą pobierane według kosztów własnych. Przedsiębiorstwa kolejowe będą zgłaszać Komisji umowę(y) o współpracy po upływie roku od wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.

⁽¹⁾ Dz.U. L 220 z 29.7.1989, str. 1. Rozporządzenie ostatnio zmienione rozporządzeniem (WE) nr 323/1999 (Dz.U. L 40 z 13.2.1999, str. 1).

Środa, 28 września 2005 r.

2. Bilety na **przejazdy muszą** być rozprowadzane wśród pasażerów przynajmniej za pośrednictwem następujących punktów sprzedaży:
 - a) kas biletowych oraz, jeżeli są dostępne, **dostępnie usytuowanych** automatów do sprzedaży biletów na wszystkich głównych stacjach kolejowych; lub
 - b) telefonu/**dostępnych stron** internetowych lub dowolnych innych powszechnie dostępnych technologii informacyjnych, bez dodatkowych opłat za korzystanie z takiego kanału dystrybucji.
3. **Bilety wystawiane w ramach kontraktów na świadczenie usług publicznych muszą być rozprowadzane za pośrednictwem co najmniej za pośrednictwem:**
 - a) **kas biletowych oraz, jeżeli są dostępne, dostępnie usytuowanych automatów do sprzedaży biletów na wszystkich głównych stacjach kolejowych; oraz**
 - b) **telefonu / dostępnych stron internetowych lub dowolnych innych powszechnie dostępnych technologii informacyjnych, bez dodatkowych opłat za korzystanie z takiego kanału dystrybucji.**
4. **Jeśli na stacji początkowej nie ma kas biletowych ani automatów do sprzedaży biletów, pasażerowie muszą zostać przynajmniej poinformowani na stacji o:**
 - a) **możliwości dokonania zakupu biletu telefonicznie, za pośrednictwem Internetu lub w pociągu oraz o sposobie dokonania zakupu;**
 - b) **o najbliższej głównej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy biletowe i/lub automaty do sprzedaży biletów.**
5. **Jeśli ze względów bezpieczeństwa, polityki zapobiegania nadużyciom finansowym lub obowiązkowej rezerwacji miejsca, dostęp do pociągu lub terminalu mają jedynie posiadacze ważnych biletów, przedsiębiorstwa kolejowe będą udostępniać możliwość nabywania biletów w pociągu, w szczególności, gdy pasażer nie mógł nabyć biletu na stacji początkowej z któregośkolwiek z następujących powodów:**
 - a) **zamknięcie kas biletowych;**
 - b) **awaria automatów do sprzedaży biletów;**
 - c) **braku kas biletowych lub automatów do sprzedaży biletów na stacji początkowej;**
 - d) **braku łatwo dostępnych kas biletowych lub automatów do sprzedaży biletów, gdy pasażer jest osobą o ograniczonej możliwości poruszania się.**

Pasażer taki zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania odpowiedniej osoby z obsługi pociągu.

Artykuł 7

Techniczne specyfikacje interoperacyjności

1. Aby umożliwić pasażerom uzyskanie informacji wymienionych w art. 3, zaś przedsiębiorstwom kolejowym umożliwić wydawanie biletów, zgodnie z art. 4, a także biletów bezpośrednich i rezerwacji, zgodnie z art. 6, zastosowanie mają poniższe ustępy 2-4.
2. **Techniczne specyfikacje interoperacyjności (TSI) wspomniane w rozdziale II i załączniku II, punkt 2.5a (aparatura telematyczna dla pasażerów) dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2001/16/WE z dnia 19 marca 2001 r. w sprawie interoperacyjności transeuropejskiego konwencjonalnego systemu kolejowego ⁽¹⁾ stosuje się do celów niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do wszystkich usług oferowanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, w tym usług dużych prędkości.**
3. **W rok po przyjęciu niniejszego rozporządzenia Komisja, na wniosek przedłożony przez Europejską Agencję Kolejową, przyjmuje specyfikacje techniczne dla interoperacyjności aparatury telematycznej dla pasażerów. TSI umożliwiają dostarczanie informacji z załącznika I.**

⁽¹⁾ Dz.U. L 110 z 20.4.2001, str. 1. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2004/50/WE (Dz.U. L 164 z 30.4.2004, str. 114.).

Środa, 28 września 2005 r.

4. *Przedsiębiorstwa kolejowe dostosują swoje komputerowe systemy informacyjne i rezerwacyjne zgodnie z wymaganiami określonymi w TSI najpóźniej w rok po przyjęciu TSI przez Komisję.*

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE W PRZYPADKU
ŚMIERCI LUB USZKODZENIA CIAŁA PASAŻERÓW

Artykuł 8

Śmierć i obrażenia ciała pasażerów

1. *Przedsiębiorstwo kolejowe jest odpowiedzialne w przypadku śmierci lub obrażeń, zarówno fizycznych, jak i psychicznych, pasażera pod warunkiem, że wypadek, który spowodował śmierć lub obrażenia nie wynikał z klęski żywiołowej, aktów wojny lub terroryzmu.*

2. *Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za obrażenia cielesne pasażera, którego przewozi, pozostaje ono jedynym partnerem w rozmowie z pasażerem oraz jedynym podmiotem, od którego pasażer może domagać się odszkodowania, bez uszczerbku dla roszczenia regresowego z tytułu odpowiedzialności, z jakim przedsiębiorstwo kolejowe może występować przeciwko osobom trzecim.*

3. *Obowiązek ubezpieczenia określony w art. 9 dyrektywy 95/18/WE Rady z dnia 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym⁽¹⁾ w zakresie dotyczącym odpowiedzialności za pasażerów należy rozumieć jako wymóg ubezpieczenia przedsiębiorstwa kolejowego do poziomu, jaki jest odpowiedni dla zapewnienia, aby wszystkie osoby uprawnione do odszkodowania otrzymały pełną kwotę, jaka im przysługuje zgodnie z niniejszym rozporządzeniem.*

Minimalne pokrycie ubezpieczeniowe wynosi 310 000 euro na pasażera.

Artykuł 9

Odszkodowanie w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażerów

1. *Odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego za szkody poniesione w przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażera nie podlegają żadnym ograniczeniom finansowym.*

2. *W przypadku szkód powstałych w ramach art. 8 ust. 1 i nieprzekraczających 120 000 euro na pasażera, przedsiębiorstwo kolejowe nie może wyłączyć ani ograniczyć swojej odpowiedzialności. Powyżej tej kwoty przedsiębiorstwo kolejowe nie jest odpowiedzialne za szkody, jeżeli udowodni, że nie dopuściło się zaniedbań ani w żaden inny sposób nie zawiniło.*

3. *Jeżeli w wyniku śmierci pasażera osoby, których utrzymanie było lub byłoby prawnym obowiązkiem zmarłego, zostaną pozbawione takiego utrzymania, osoby takie otrzymają również odszkodowanie za taką stratę.*

Artykuł 10

Płatności zaliczkowe

W przypadku śmierci lub uszkodzenia ciała pasażerów przedsiębiorstwo kolejowe wypłaci zaliczkę na pokrycie bezpośrednich potrzeb ekonomicznych w ciągu 15 dni od identyfikacji osoby uprawnionej do odszkodowania.

W przypadku śmierci wypłata taka nie będzie niższa niż 19 000 euro.

⁽¹⁾ Dz.U. L 143 z 27.6.1995, str. 70. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 164 z 30.4.2004, str. 44).

Środa, 28 września 2005 r.

Taka płatność zaliczkowa nie oznacza przyjęcia odpowiedzialności i może zostać odliczona od wszelkich kwot należnych później w związku z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejowego.

ROZDZIAŁ IV

ODPOWIEDZIALNOŚĆ I ODSZKODOWANIE W PRZYPADKU USZKODZENIA LUB UTRATY BAGAŻU, BAGAŻU PODRĘCZNEGO, ZWIERZĄT I POJAZDÓW

Artykuł 11

Bagaż, pojazdy i zwierzęta

1. *Odpowiedzialność i odszkodowanie w przypadku całkowitego lub częściowego zniszczenia, utraty lub uszkodzenia bagażu ręcznego, zwierząt, bagażu, wózków inwalidzkich, wózków dziecięcych, rowerów i pojazdów podlega przepisom CIV, rozdział III, a zwłaszcza art. 33 do 46.*
2. *Bez uszczerbku dla ustępu 1, przedsiębiorstwo kolejowe lub podmiot zarządzający stacją, który jest odpowiedzialny za odszkodowanie w przypadku całkowitego lub częściowego zniszczenia albo utraty lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się/sprzętu medycznego należącego do pasażera z ograniczoną zdolnością poruszania się, wypłaci ekwiwalent odszkodowania równy maksymalnie kosztom wymiany takiego sprzętu. W razie potrzeby przedsiębiorstwo kolejowe zaoferuje również pasażerowi tymczasowy sprzęt zastępczy.*

ROZDZIAŁ V

ODPOWIEDZIALNOŚĆ, ODSZKODOWANIA I POMOC W PRZYPADKU OPÓŹNIEŃ

Artykuł 12

Opóźnienia

1. *Przedsiębiorstwo kolejowe odpowiada za opóźnienie lub opóźnienie powodujące spóźnienie na połączenie i/lub odwołanie usługi dla pasażerów i /lub w zakresie przewozu bagażu.*
2. *Przedsiębiorstwo kolejowe nie odpowiada za opóźnienie, spóźnienie na połączenie lub odwołanie usługi, gdy jest to wynikiem:*
 - a) *wyjątkowych warunków pogodowych, klęsk żywiołowych, aktów wojny lub terroryzmu;*
 - b) *okoliczności wykraczających poza działanie przedsiębiorstwa kolejowego, którym przewoźnik — pomimo zachowania należytej staranności wymaganej w danych okolicznościach — nie mógł zapobiec i których konsekwencjom nie mógł zapobiec;*
 - c) *winy pasażera; lub*
 - d) *postępowania osoby trzeciej, któremu przewoźnik — pomimo zachowania należytej staranności wymaganej w danych okolicznościach — nie mógł zapobiec i którego konsekwencjom nie mógł zapobiec; inne przedsiębiorstwo korzystające z tej samej infrastruktury kolejowej nie jest określane jako strona trzecia.*
3. *Przedsiębiorstwo kolejowe i/lub zarządzający stacją są również odpowiedzialni za opóźnienia w zapewnieniu pomocy na stacji lub w pociągu, które powodują, że pasażer o ograniczonej sprawności ruchowej spóźni się na odjazd pociągu lub spóźni się na połączenie przesiadkowe na stacji docelowej.*

Artykuł 13

Odszkodowanie za opóźnienia

1. *Przedsiębiorstwo kolejowe zwraca pasażerowi dopłaty, jeżeli faktycznie wykonane usługi nie spełniają wskazanych kryteriów takich dopłat (zob. załącznik II, punkt 6).*

Środa, 28 września 2005 r.

2. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać odszkodowania za opóźnienia od przedsiębiorstwa kolejowego, jeśli staje wobec problemu opóźnienia. Minimalne odszkodowania za opóźnienia **wynoszą:**

- 25 % w przypadku opóźnienia o co najmniej 60 minut;
- 50 % w przypadku opóźnienia o co najmniej 120 minut;
- 75 % w przypadku opóźnienia o co najmniej 180 minut.

3. *Pasażerowie posiadający bilet okresowy, którzy stają wobec problemu powtarzających się opóźnień lub anulowania połączeń w okresie ważności biletu okresowego mogą zwrócić się o odszkodowanie. Może ono przybierać różne formy: bezpłatnych przejazdów, obniżek cen i przedłużenia ważności biletu okresowego.*

Przedsiębiorstwa kolejowe z góry określają — po dokładnych konsultacjach z przedstawicielami użytkowników lub z władzami zajmującymi się umowami na usługi publiczne — kryteria punktualności i niezawodności danych usług, które są wykorzystywane dla celów stosowania niniejszego ustępu.

4. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2 zostanie przyznane w ciągu **jednego miesiąca** po złożeniu wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może być **przyznane** w postaci kuponów (vouchery) i/lub innych usług, **jeżeli warunki skorzystania z nich są elastyczne (zwłaszcza w odniesieniu do okresu ważności i celu podróży).** **Na uzasadniony wniosek pasażera odszkodowanie musi zostać przyznane w formie pieniężnej.**

5. Odszkodowanie, o którym mowa w ust. 2 i 3, nie jest pomniejszane o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość progu nie przekroczy czterech euro.

6. *Niniejszy artykuł obowiązuje bez uszczerbku dla praw pasażera do dalszego odszkodowania. Odszkodowanie przyznane na mocy niniejszego artykułu może zostać odliczone od takiego odszkodowania.*

Artykuł 14

Utraty połączenia i odwołania

1. **Głównym priorytetem przedsiębiorstw kolejowych jest zapewnienie połączeń i unikanie odwołań przy użyciu wszystkich dostępnych środków.**

2. W przypadku opóźnienia, **w tym opóźnienia w zapewnieniu przez przedsiębiorstwo kolejowe pomocy osobie o ograniczonej sprawności ruchowej**, prowadzącego do utraty połączenia lub odwołania relacji **międzynarodowej**, będzie miał zastosowanie ust. 3, z wyjątkiem takiego przypadku, kiedy przedsiębiorstwo kolejowe może wykazać, że ten przewóz został **opóźniony lub** odwołany wyłącznie z powodu wyjątkowych okoliczności.

3. Kiedy przedsiębiorstwo kolejowe staje wobec problemu opóźnienia, które doprowadzi do utraty połączenia, lub kiedy — przed planowanym czasem odjazdu — przedsiębiorstwo kolejowe odwołuje lub zasadnie przewiduje odwołanie **relacji kolejowej**, dołoży wszelkich starań, aby poinformować pasażerów **i zapewnić im możliwość dotarcia do miejsca docelowego podróży.**

Pasażerom zaoferuje się przynajmniej następujące możliwości:

- a) zwrot pełnego kosztu biletu, na warunkach na jakich został opłacony, za część lub części ich niezrealizowanego przejazdu i za część lub części już zrealizowane, jeśli ten **przejazd nie** służy żadnemu celowi w stosunku do pierwotnego planu podróży pasażera, wraz z — kiedy to ma zastosowanie — przewozem powrotnym do punktu pierwszego odjazdu przy najwcześniejszej możliwości. Wpłata zwrotu kosztu będzie dokonana na tych samych warunkach jak wpłata odszkodowania, o którym mowa w artykule 13 ust. 4 i 5; albo

Środa, 28 września 2005 r.

- b) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu **zapewniających równoważny stopień dostępności**, do miejsca docelowego podróży przy najbliższej okazji, z **możliwością podróży droższymi pociągami bez ponoszenia dodatkowych kosztów**;
- c) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego podróży w późniejszym **terminie**.

Artykuł 15

Pomoc

1. W przypadku opóźnienia, opóźnienia prowadzącego do utraty połączenia lub odwołania relacji pasażerowie są informowani o sytuacji i o szacunkowym czasie odjazdu i szacunkowym czasie przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez operatora stacji, najpóźniej w ciągu 10 minut po planowanym czasie odjazdu lub po przerwaniu relacji.
2. W przypadku opóźnienia, opóźnienia prowadzącego do utraty połączenia lub odwołania relacji, pasażerom oferuje się nieodpłatnie:
 - a) **o ile to możliwe**, posiłki i napoje; i/lub
 - b) **nocleg, jeżeli zapewnienie go w danych warunkach nie jest niemożliwe**, w przypadkach, gdy konieczny jest pobyt przez *jedną* lub więcej nocy lub gdy konieczny jest jakikolwiek dodatkowy pobyt; i/lub
 - c) transport pomiędzy stacją kolejową a **takim** miejscem zakwaterowania (w hotelu lub gdzie indziej); **lub**
 - d) **gdy przejazd został wstrzymany na czas nieokreślony z powodów innych niż wyjątkowe okoliczności wskazane w art. 12 ust. 2**, transport pomiędzy **dotkniętą problemem** stacją kolejową a punktem docelowym przejazdu **przy użyciu** alternatywnego środka transportu.
3. Na żądanie pasażera przedsiębiorstwa kolejowe zaświadczać na bilecie, że połączenie kolejowe miało opóźnienie, *doprowadziło* do utraty połączenia, albo że zostało odwołane. **Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe wymaga takiego zaświadczenia, musi podjąć niezbędne działania, aby umożliwić pasażerom uzyskanie go w sposób prosty i szybki.**
4. Stosując ust. 1 i 2 prowadzące obsługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby pasażerów o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących, a także na potrzeby podróżujących bez opiekuna dzieci. **Informacje dotyczące opóźnień i odwołań, zakwaterowania w hotelu lub innych rozwiązań transportowych, możliwości kontynuacji lub zmiany trasy podróży, muszą być komunikowane w przystępny sposób. Zakwaterowanie lub inny transport zorganizowane przez przedsiębiorstwo kolejowe dla pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się muszą być dla nich dostępne i trzeba im zapewnić odpowiednią pomoc w przypadku opóźnienia lub odwołania.**

ROZDZIAŁ VI

POSTANOWIENIA WSPÓLNE

Artykuł 16

Inne gałęzie transportu

Gdy pojazdy kolejowe są przewożone promem na **odcinku(-ach)** przejazdu **lub gdy transport kolejowy został czasowo zastąpiony innym środkiem transportu, zastosowanie ma art. 31 CIV.**

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 17

Kolejne przedsiębiorstwa kolejowe

Jeżeli **przejazd jest** wykonywany przez kolejne przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa kolejowe zaangażowane w ten przewóz są wspólnie i solidarnie odpowiedzialne w przypadku śmierci lub obrażeń ciała pasażera albo w razie uszkodzenia lub utraty bagażu, czy też opóźnień, opóźnień prowadzących do utraty połączenia lub odwołań.

Artykuł 18

Zastępcze przedsiębiorstwa kolejowe

Kiedy przedsiębiorstwo kolejowe powierzyło wykonanie przewozu, w całości bądź części, zastępczemu przedsiębiorstwu kolejowemu, przedsiębiorstwo kolejowe będzie jednak pozostawać odpowiedzialne w odniesieniu do całego przewozu, **zgodnie z w art. 39 CIV.**

Artykuł 19

Osoby, za które przedsiębiorstwo kolejowe ponosi odpowiedzialność

Przedsiębiorstwo kolejowe będzie odpowiadać za **osoby zgodnie z art. 51 CIV.**

Artykuł 20

Podstawa roszczeń — łączenie roszczeń

W przypadkach, do których niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie, powództwo dotyczące odpowiedzialności może być wytoczone, niezależnie od podstawy roszczenia, przeciwko przedsiębiorstwu kolejowemu wyłącznie na warunkach i z ograniczeniami określonymi w niniejszym rozporządzeniu.

Te same zasady stosują się do powództwa wytoczonego przeciwko pracownikom lub innym osobom, za które przedsiębiorstwo kolejowe ponosi odpowiedzialność stosownie do art. 19.

Łączna kwota odszkodowania do zapłacenia przez przedsiębiorstwo kolejowe, zastępcze przedsiębiorstwo kolejowe i ich pracowników oraz inne osoby, z których usług korzystają one przy wykonaniu przewozu, nie przekracza limitów określonych w niniejszym rozporządzeniu.

Artykuł 21

Ograniczenie powództw

Okres przedawnienia roszczeń reguluje art. 60 CIV.

Artykuł 22

Prawo regresu

Żaden przepis niniejszego rozporządzenia nie ma wpływu na kwestię, czy osoba odpowiedzialna za szkody zgodnie z jego przepisami ma prawo regresu wobec dowolnych innych osób.

Przedsiębiorstwo kolejowe ma prawo dochodzić odszkodowania od zarządzającego infrastrukturą w celu odzyskania odszkodowania, jakie przedsiębiorstwo kolejowe wypłaciło pasażerom. Odpowiedzialność takiego zarządzającego infrastrukturą jest bez uszczerbku dla stosowania planu wykonania określonego w art. 11 dyrektywy 2001/14/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 lutego 2001 r. w sprawie alokacji zdolności przepustowej infrastruktury kolejowej i pobierania opłat za użytkowanie infrastruktury kolejowej oraz przyznawanie świadectw bezpieczeństwa ⁽¹⁾ i jest ona proporcjonalna do ceny szlaku kolejowego, jeżeli plan wykonania nie przewiduje żadnego systemu odszkodowań.

(¹) Dz.U. L 75 z 15.3.2001, str. 29. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2004/49/WE.

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 23

Wyłączenie zrzeczenia i zastrzeżenia limitów

1. Zobowiązania wobec pasażerów na podstawie niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu lub zrzeczeniu, zwłaszcza na mocy klauzuli derogacyjnej lub restrykcyjnej zawartej w umowie przewozu.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą oferować pasażerom warunki umowne, które są korzystniejsze od warunków minimalnych określonych w niniejszym rozporządzeniu.

Artykuł 24

Uwolnienie

Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe dowiedzie, że szkoda została spowodowana lub przyczyniło się do niej niedbalstwo lub inne umyślne działanie lub zaniechanie osoby, która domaga się odszkodowania albo osoba, od której wywodzi ona to prawo, przedsiębiorstwo kolejowe jest w całości lub częściowo uwolnione z odpowiedzialności w stosunku do powoda w zakresie, w jakim owo niedbalstwo lub umyślne działanie albo zaniechanie spowodowało lub przyczyniło się do szkody.

ROZDZIAŁ VII

OSOBY O OGRANICZONEJ ZDOLNOŚCI PORUSZANIA SIĘ

Artykuł 25

Zakaz odmowy przewozu

Przedsiębiorstwo kolejowe i/lub operator turystyczny nie mogą odmówić, z powodu ograniczonej możliwości poruszania się pasażera, wydania biletu i dokonania rezerwacji na **relację odjeżdżającą** z głównej stacji kolejowej.

Artykuł 26

Specjalne urządzenia w pociągach

Jeżeli pasażerowie z ograniczoną możliwością poruszania się potrzebują specjalnych urządzeń w pociągu, których nie sposób udostępnić bez bardzo dużych dodatkowych starań, obowiązek przewozu takich pasażerów przez przedsiębiorstwo kolejowe ma zastosowanie tylko w tej mierze, w jakiej pozwalają na jego realizację dostępne możliwości.

Wzywa się przedsiębiorstwa kolejowe do zwiększania swoich możliwości odpowiednio do potrzeb w tym zakresie.

Artykuł 27

Zakaz dyskryminacji cenowej

Przedsiębiorstwa kolejowe i/lub operatorzy turystyczni zapewnią pasażerom niepełnosprawnym możliwość zakupu biletów po tej samej cenie jak w przypadku w pełni sprawnych pasażerów.

Artykuł 28

Dostępność do stacji i w pociągu dla osób o ograniczonej możliwości przemieszczania się

Zarządzający przedsiębiorstwami kolejowymi i stacjami muszą stale ulepszać dostęp do stacji, peronów i pociągów dla osób z ograniczoną możliwością poruszania się poprzez usuwanie wszystkich istniejących jeszcze barier, przy okazji odnawiania i wymieniaiania pociągów lub remontu peronów i/ lub stacji, czy też budowania nowych.

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 29

Pomoc na stacjach kolejowych

1. Przy odjeździe z, tranzycie przez lub przyjeździe do stacji kolejowej osoby o ograniczonej zdolności poruszania **się, zawiadowca** stacji zapewni tej osobie pomoc w taki sposób, żeby była w stanie wsiąść do odjeżdżającej relacji, przesiąść się do relacji skomunikowanej lub wysiąść z relacji przyjeżdżającej, na którą zakupiła bilet.
2. Pomoc wspomniana w ust.1 jest zapewniana pod warunkiem, że powiadomienie o potrzebie takiej pomocy dla danej osoby zostanie przekazane przedsiębiorstwu kolejowemu i/lub operatorowi turystycznemu, u którego zakupiono bilet, przynajmniej na **48 godzin** przed czasem, gdy taka pomoc będzie potrzebna.
3. Jeżeli zawiadomienie jest złożone zgodnie z **ustępem 2**, zarządca stacji odjazdu, stacji tranzytu lub stacji przyjazdu wykona stosowne prace, aby zapewnić pomoc, zgodnie z **ustępem 1**.
4. **Podczas szkolenia odpowiedzialnych pracowników kolei i obsługi stacji zwróci się szczególną uwagę na podstawowe problemy, przed którymi podczas podróży koleją stają osoby o ograniczonej mobilności, aby mogli im udzielić pomocy; przeprowadzone to zostanie w oparciu o konsultacje z zainteresowanymi organizacjami.**

Artykuł 30

Zwracanie się o pomoc

1. **Zawiadowca** stacji jest odpowiedzialny za zapewnienie pomocy osobom o ograniczonej zdolności poruszania się.
2. **Zawiadowca** stacji wyznaczy punkty na i poza **główną** stacją kolejową, w których osoby o ograniczonej zdolności poruszania się mogą zgłaszać swój przyjazd na tę **główną** stację kolejową oraz, w razie potrzeby, zwrócić się o pomoc.

Artykuł 31

Pomoc w pociągu

Przedsiębiorstwo kolejowe, **zawiadowca stacji** i/lub operator turystyczny zapewnia osobie z ograniczoną możliwością poruszania się pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania z pociągu, **jak** zostało to określone w **art. 29**.

Artykuł 32

Powiadomienie o potrzebie pomocy

Przedsiębiorstwa kolejowe i operatorzy turystyczni **zapewnią mechanizmy, dzięki którym pasażerowie o ograniczonej zdolności poruszania się będą mieli możliwość powiadomienia przedsiębiorstwa kolejowego o potrzebie uzyskania pomocy, i będą informować ich o takich mechanizmach w punktach sprzedaży.**

ROZDZIAŁ VIII

BEZPIECZEŃSTWO OSOBISTE PASAŻERÓW I SKARGI

Artykuł 33

Bezpieczeństwo osobiste pasażerów

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i **zawiadowcy stacji** podejmą odpowiednie kroki dla zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa na stacjach kolejowych i w pociągach. Będą one zapobiegać zagrożeniom dla bezpieczeństwa **osobistego** pasażerów i skutecznie odpowiadać na te zagrożenia tam, gdzie i kiedy one wystąpią, w ramach zakresu ich odpowiedzialności.

Środa, 28 września 2005 r.

2. Bez uszczerbku dla przepisów art. 81, 82 i 86 Traktatu, przedsiębiorstwa kolejowe współpracują ze sobą w celu osiągnięcia i utrzymania wysokiego poziomu bezpieczeństwa oraz w celu wymiany informacji dotyczących najlepszej praktyki w zakresie zapobiegania działaniom, które niosą prawdopodobieństwo pogorszenia poziomu **bezpieczeństwa**.

Artykuł 34

Niezależna ocena

Europejska Agencja Kolei przeprowadza niezależną ocenę skuteczności samoregulacji w sektorze i ułatwia przeprowadzanie porównań pomiędzy przedsiębiorstwami kolejowymi.

Artykuł 35

Skargi

1. Przedsiębiorstwa **kolejowe wprowadzą** mechanizm rozpatrywania skarg. Przedsiębiorstwo kolejowe podaje do publicznej wiadomości pasażerów informacje kontaktowe działu skarg.
2. Pasażerowie mogą składać **skargi do** każdego przedsiębiorstwa kolejowego uczestniczącego w prowadzeniu połączenia lub w punkcie sprzedaży, w którym nabyli bilet.
3. Skargę można złożyć **co najmniej** w języku lub w językach Państw Członkowskich, na których terytorium miała miejsce **podróż, albo** też po **angielsku**.
4. **Przedsiębiorstwo** kolejowe lub punkt sprzedaży otrzymujący skargę złożoną zgodnie z ust. 2 ma obowiązek udzielenia pasażerowi odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, w ciągu 20 dni roboczych od otrzymania skargi. W odpowiedzi określone będą możliwości pozasądowego trybu rozstrzygnięcia sporu oraz obowiązującego zadośćuczynienia prawnego. Jeżeli konkretna odpowiedź nie jest możliwa w ciągu 20 dni roboczych wskutek braku informacji, skarżący będzie poinformowany o przewidywanym okresie opóźnienia. Odpowiedź na skargę zostaje udzielona maksymalnie w ciągu 3 **miesiący**.

Artykuł 36

Adresat skarg

Roszczenia związane z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejowego są kierowane na piśmie do przedsiębiorstwa kolejowego.

W przypadku podróży międzynarodowej wykonywanej przez kolejne przedsiębiorstwa kolejowe lub przez jedno lub kilka zastępczych przedsiębiorstw kolejowych, roszczenie może być skierowane do któregośkolwiek z przedsiębiorstw kolejowych uczestniczących w przewozie. Roszczenie skierowane do jednego z przedsiębiorstw kolejowych uczestniczących w przewozie jest uważane za skierowane również do pozostałych.

Artykuł 37

Obowiązki pasażera

Bez uszczerbku dla praw przewidzianych w art. 6 ust. 5, obowiązki pasażerów określa art. 9 CIV.

ROZDZIAŁ IX

INFORMOWANIE I WPROWADZENIE W ŻYCIE

Artykuł 38

Informacja dla pasażerów na temat przysługujących im praw

Przedsiębiorstwa kolejowe, **zawiadawcy stacji i operatorzy turystyczni informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach stosownie do niniejszego rozporządzenia.**

Środa, 28 września 2005 r.

W tym celu Komisja przygotowuje streszczenie niniejszego rozporządzenia dostępne dla przedsiębiorstw kolejowych, zawiadowców stacji i operatorów turystycznych w języku zrozumiałym dla pasażera.

Artykuł 39

Wprowadzenie w życie

1. *Dla każdego z art. 3-38 niniejszego rozporządzenia, każde Państwo Członkowskie wyznaczy:*
 - a) *organ odpowiedzialny za jego wdrożenie; lub*
 - b) *organ, który pośredniczy w sporach dotyczących jego stosowania i który odpowiada przepisom, określonym w zaleceniu Komisji 2001/310/WE z dnia 4 kwietnia 2001 r. w sprawie zasad dla organów pozasądowych zaangażowanych w ugodowe rozwiązywanie sporów konsumenckich ⁽¹⁾.*

W odpowiednich sytuacjach organy te podejmują kroki niezbędne dla zapewnienia respektowania praw pasażerów. W tym celu przedsiębiorstwa kolejowe podają do publicznej wiadomości pasażerów informacje kontaktowe odpowiedniego wyznaczonego organu wykonawczego w danym Państwie Członkowskim.

Organ ten jest niezależny organizacyjnie, finansowo, decyzyjnie i ma odrębną strukturę prawną od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego lub przedsiębiorstwa kolejowego.

Państwa Członkowskie informują Komisję o organie wyznaczonym zgodnie z niniejszym ustępem.

2. *Każdy pasażer może złożyć skargę do organu wyznaczonego zgodnie z ust. 1 lub do innego organu właściwego, wyznaczonego przez Państwo Członkowskie, w sprawie zarzutu naruszenia niniejszego rozporządzenia.*
3. *Przedsiębiorstwa kolejowe i zawiadowcy stacji zapewnią, by pasażerowie byli informowani w odpowiedni sposób — na stacjach i w pociągu — w jaki sposób mogą skontaktować się z tym organem.*
4. *Organ wyznaczony zgodnie z ust. 1 będzie regularnie publikował dane dotyczące liczby i kategorii skarg otrzymanych od pasażerów.*

Artykuł 40

Współpraca organów odpowiedzialnych za wprowadzenie

Organy odpowiedzialne za wprowadzenie, o których mowa w art. 39 ust. 1, prowadzą wymianę informacji dotyczących ich prac oraz praktyki i zasad podejmowania decyzji w celu koordynowania zasad podejmowania decyzji na terytorium Wspólnoty. Komisja udziela im pomocy w tym zadaniu.

ROZDZIAŁ X

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Artykuł 41

Kary

Państwa Członkowskie określają zasady dotyczące kar za naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia i podejmują środki konieczne, aby zapewnić ich realizację. Przewidziane kary muszą być skuteczne, proporcjonalne i zniechęcające. Państwa Członkowskie zawiadomią Komisję o tych przepisach najpóźniej w terminie do ... (*) i będą bezzwłocznie zgłaszać wszelkie późniejsze zmiany ich dotyczące.

Artykuł 42

Załączniki

Załączniki będą zmienione w trybie określonym w art. 44 ust. 2.

(¹) Dz.U. L 109 z 19.4.2001, str. 56.

(*) Sześć miesięcy po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia.

Środa, 28 września 2005 r.

Artykuł 43

Postanowienia zmieniające

1. Środki konieczne do wykonania art. 3-6 i 28-32 będą przyjęte zgodnie z procedurą określoną w art. 44 ust. 2.
2. Kwoty, o których mowa w art. 10 i 13 będą zmieniane zgodnie z procedurą określoną w art. 44 ust. 2.

Artykuł 44

Komitet

1. Komisja wspomagana jest przez komitet powołany na mocy art. 11a dyrektywy 91/440/EWG.
2. W przypadku odniesienia do niniejszego ustępu, zastosowanie mają art. 5 i 7 decyzji 1999/468/WE z uwzględnieniem przepisów art. 8 tej decyzji.

Okres, o którym mowa w art. 5 ust. 6 decyzji 1999/468/WE ustala się na 3 miesiące.

3. Komitet przyjmuje swój regulamin.

Artykuł 45

Sprawozdanie

Komisja złoży sprawozdanie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie dotyczące wdrożenia i wyników niniejszego rozporządzenia po upływie trzech lat od jego wejścia w życie, w szczególności odnośnie do poziomów jakości usług.

Sprawozdanie będzie opracowane na podstawie informacji składanych stosownie do art. 40 ust. 1 niniejszego rozporządzenia oraz art. 10b dyrektywy 91/440/EWG. W razie potrzeby sprawozdaniu będą towarzyszyć odpowiednie wnioski.

Artykuł 46

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie **w rok** od daty jego publikacji w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich Państwach Członkowskich.

Sporządzono w ...

W imieniu Parlamentu Europejskiego
Przewodniczący

W imieniu Rady
Przewodniczący

ZAŁĄCZNIK I

**MINIMALNE INFORMACJE UDZIELANE PRZEZ
PRZEDSIĘBIORSTWA KOLEJOWE**

Informacje przed przejazdem

- Wszystkie istotne warunki dotyczące umowy;
- Rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży;
- Rozkłady jazdy i warunki najniższych opłat za przewóz;
- Dostępność i warunki dostępu dla osób o ograniczonej zdolności poruszania się;