

I

(Zakonodajni akti)

UREDBE

UREDBA (EU) št. 181/2011 EVROPSKEGA PARLAMENTA IN SVETA

z dne 16. februarja 2011

o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu in spremembi Uredbe (ES) št. 2006/2004

(Besedilo velja za EGP)

EVROPSKI PARLAMENT IN SVET EVROPSKE UNIJE STA –

ob upoštevanju Pogodbe o delovanju Evropske unije in zlasti člena 91(1) Pogodbe,

ob upoštevanju predloga Evropske komisije,

ob upoštevanju mnenja Evropskega ekonomsko-socialnega odbora ⁽¹⁾,

po posvetovanju z Odborom regij,

v skladu z rednim zakonodajnim postopkom, glede na skupno besedilo, ki ga je odobril Spravni odbor 24. januarja 2011 ⁽²⁾,

ob upoštevanju naslednjega:

(1) Dejavnost Unije na področju avtobusnega prevoza bi morala biti med drugim usmerjena v zagotavljanje visoke ravni varstva potnikov, ki je primerljiva z drugimi načini prevoza in velja povsod, kjer potujejo. Poleg tega bi bilo treba v celoti upoštevati zahteve varstva potrošnikov na splošno.

(2) Ker je potnik v avtobusnem prevozu šibkejša stranka prevozne pogodbe, bi bilo treba vsem potnikom zagotoviti minimalno raven zaščite.

(3) Pri ukrepih Unije za izboljšanje pravic potnikov v sektorju avtobusnih prevozov bi bilo treba upoštevati posebnosti tega prometnega sektorja, ki ga tvorijo predvsem mala in srednje velika podjetja.

(4) Potniki in vsaj osebe, ki jih je potnik po pravni dolžnosti vzdrževal ali bi jih moral vzdrževati, bi morali biti ustrezno zaščiteni v primeru nesreč, ki se zgodijo pri uporabi avtobusa, ob upoštevanju Direktive 2009/103/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. septembra 2009 o zavarovanju civilne odgovornosti pri uporabi motornih vozil in o izvajanju obveznosti zavarovanja takšne odgovornosti ⁽³⁾.

(5) Pri izbiri nacionalne zakonodaje, ki se uporablja za odškodnino v primeru smrti, vključno z razumnimi pogrebnimi stroški, ali osebne poškodbe ter za izgubo ali poškodbo prtljage zaradi nesreč, ki se zgodijo pri uporabi avtobusa, bi bilo treba upoštevati Uredbo (ES) št. 864/2007 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 11. julija 2007 o pravu, ki se uporablja za nepogodbene obveznosti (Rim II) ⁽⁴⁾, in Uredbo (ES) št. 593/2008 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 17. junija 2008 o pravu, ki se uporablja za pogodbena obligacijska razmerja (Rim I) ⁽⁵⁾.

(6) Potniki bi morali, poleg odškodnine v skladu z veljavnim nacionalnim pravom, v primeru smrti ali osebne poškodbe oziroma izgube ali poškodbe prtljage zaradi nesreč, ki se zgodijo pri uporabi avtobusa, imeti pravico do pomoči v zvezi s takojšnjimi praktičnimi potrebami po nesreči. V to pomoč bi morali biti, kadar je potrebno, vključeni prva pomoč, nastanitev, hrana, oblačila in prevoz.

⁽¹⁾ UL C 317, 23.12.2009, str. 99.

⁽²⁾ Stališče Evropskega parlamenta z dne 23. aprila 2009 (UL C 184 E, 8.7.2010, str. 312), stališče Sveta v prvi obravnavi z dne 11. marca 2010 (UL C 122 E, 11.5.2010, str. 1), stališče Evropskega parlamenta z dne 6. julija 2010 (še ni objavljeno v Uradnem listu), odločitev Sveta z dne 31. januarja 2011 in zakonodajna resolucija Evropskega parlamenta z dne 15. februarja 2011 (še ni objavljeno v Uradnem listu).

⁽³⁾ UL L 263, 7.10.2009, str. 11.

⁽⁴⁾ UL L 199, 31.7.2007, str. 40.

⁽⁵⁾ UL L 177, 4.7.2008, str. 6.

- (7) Na splošno bi morale biti avtobusne potniške storitve za potnike koristne. Zato bi morale imeti invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo, ki je posledica invalidnosti, starosti ali drugih dejavnikov, možnost uporabe storitev avtobusnega prevoza, ki so primerljive z možnostmi drugih državljanov. Invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo imajo enake pravice glede prostega pretoka, svobodnega odločanja in nediskriminacije kot vsi drugi državljani.
- (8) Z vidika člena 9 Konvencije Združenih narodov o pravicah invalidov ter z namenom, da se invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo zagotovijo možnosti avtobusnega prevoza, primerljive možnostim drugih državljanov, bi bilo treba določiti pravila o nediskriminaciji in pomoči med potovanjem. Te osebe bi bilo torej treba sprejeti in se jim prevoz ne bi smel zavrniti zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti, razen iz razlogov, ki so upravičeni na podlagi varnosti ali zahtev oziroma razlogov v zvezi z zasnovo vozila ali infrastrukture. V okviru zadevne zakonodaje za varstvo delavcev bi morale imeti invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo pravico do pomoči na postajah in na prevoznih sredstvih. Za doseganje socialne vključenosti bi jim morala biti takšna pomoč na voljo brezplačno. Prevozniki bi morali določiti pogoje dostopa, po možnosti z uporabo evropskega standardizacijskega sistema.
- (9) Pri odločitvah glede načrta novih postaj in pri velikih prenovah bi morali upravljavci postaj skušati upoštevati potrebe invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo v skladu z zahtevami za konstrukcijo, namenjeno vsem uporabnikom. V vsakem primeru bi morali upravljavci postaj določiti kontaktne točke, na katerih lahko zadevne osebe sporočijo svoj prihod in potrebo po pomoči.
- (10) Brez poseganja v veljavno ali bodočo zakonodajo o tehničnih zahtevah za avtobuse, bi morali avtobusni prevozniki po možnosti prav tako upoštevati navedene potrebe pri odločanju o opremi novih in obnovljenih vozil.
- (11) Države članice bi si morale prizadevati za izboljšanje obstoječe infrastrukture, kjer je to potrebno, da bi prevozniki lahko omogočili dostop invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo ter jim ponudili ustrezno pomoč.
- (12) Da bi se zadovoljilo potrebam invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo, bi morale biti osebje ustrezno usposobljeno. Da bi bilo olajšano medsebojno priznavanje nacionalnih kvalifikacij voznikov, bi bilo lahko kot del temeljne kvalifikacije ali rednega usposabljanja organizirano usposabljanje glede osveščanja o invalidnosti, kot je to navedeno v Direktivi 2003/59/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 15. julija 2003 o temeljnih kvalifikacijah in rednem usposabljanju voznikov nekaterih cestnih vozil za prevoz blaga ali potnikov⁽¹⁾. Da bi bila uvedba zahtev za usposabljanje usklajena z roki iz navedene direktive, bi bilo treba za omejeno časovno obdobje dopustiti možnost za izjemo.
- (13) Treba bi se bilo posvetovati z reprezentativnimi organizacijami invalidnih oseb ali oseb z zmanjšano mobilnostjo oziroma jih vključiti v pripravo vsebin usposabljanja v zvezi z invalidnostjo.
- (14) V pravice potnikov v avtobusnem prevozu bi morale biti vključeno obveščanje o storitvah pred in med potovanjem. Vse bistvene informacije, ki so zagotovljene potnikom v avtobusnem prevozu, bi bilo treba na zahtevo zagotoviti tudi v nadomestnih oblikah, ki so dostopne invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, kot so povečan tisk, enostaven jezik, brajica, elektronska sporočila, dostopna s prilagojeno tehnologijo, ali zvočni zapisi.
- (15) Ta uredba ne bi smela omejevati pravic prevoznikov, da zahtevajo odškodnino od katere koli osebe, vključno s tretjimi osebami, v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo.
- (16) Zmanjšati bi bilo treba nevšečnosti, ki jih imajo potniki zaradi odpovedi potovanj ali znatnih zamud. V ta namen bi bilo treba za potnike, ki potujejo s postaj, ustrezno poskrbeti in jih obveščati na način, dostopen vsem potnikom. Potnikom bi bilo treba tudi omogočiti odpoved potovanja in povračilo vrednosti vozovnice oziroma nadaljevanje potovanja ali jim pod zadovoljivimi pogoji zagotoviti preusmeritev. Če prevozniki potnikom ne zagotovijo potrebne pomoči, bi morali imeti potniki pravico do denarne odškodnine.
- (17) Prevozniki bi morali sodelovati med seboj in vključiti interesne skupine, strokovna združenja ter združenja potrošnikov, potnike, invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo, da bi sprejeli ureditve na nacionalni ali evropski ravni. Te ureditve bi morale biti namenjene izboljšanju obveščanja, oskrbe in pomoči potnikom ob prekinitvi potovanja, med drugim zlasti ob dolgih zamudah ali odpovedi potovanja, pri čemer se prednost daje oskrbi potnikov s posebnimi potrebami zaradi njihove invalidnosti, zmanjšane mobilnosti, bolezni, starosti ali nosečnosti, ter spremljevalcem in potnikom, ki potujejo z majhnimi otroki. O navedenih ureditvah bi bilo treba obvestiti nacionalne organe izvrševanja.

(¹) UL L 226, 10.9.2003, str. 4.

- (18) Ta uredba ne bi smela vplivati na pravice potnikov iz Direktive Sveta 90/314/EGS z dne 13. junija 1990 o paketnem potovanju, organiziranih počitnicah in izletih ⁽¹⁾. Če se izlet odpove zaradi razlogov, ki niso povezani z odpovedjo avtobusnih prevoznih storitev, se ta uredba ne bi smela uporabljati.
- (19) Potnike bi bilo treba v celoti obveščati o njihovih pravicah iz te uredbe, da jih lahko učinkovito uveljavljajo.
- (20) Potnikom bi bilo treba omogočiti uveljavljanje njihovih pravic z ustreznim pritožbenim postopkom, ki ga izvajajo prevozniki, ali z vložitvijo pritožb pri organu ali organih, ki jih v ta namen imenuje zadevna država članica.
- (21) Države članice bi morale zagotoviti skladnost s to uredbo ter imenovati pristojen organ ali organe za izvajanje nalog nadziranja in izvrševanja. Navedeno ne bi smelo vplivati na pravice potnikov, da s pravnimi sredstvi na sodišču zahtevajo nadomestilo v skladu z nacionalno zakonodajo.
- (22) Ob upoštevanju postopkov, ki so jih države članice oblikovale za vložitev pritožb, bi morala biti pritožba, ki se nanaša na pomoč, po možnosti naslovljena na organ ali organe, ki jih država članica, v kateri se nahaja kraj vstopa ali kraj izstopa, imenuje za izvajanje te uredbe.
- (23) Države članice bi morale spodbujati uporabo javnega prevoza in uporabo integriranih informacij in vozovnic, da bi optimizirale uporabo in medobratovalnost različnih vrst prevoza in različnih prevoznikov.
- (24) Države članice bi morale določiti kazni za kršitve te uredbe in zagotoviti njihovo uporabo. Navedene kazni bi morale biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne.
- (25) Ker cilja te uredbe, in sicer zagotovitve enakovredne ravni varstva in pomoči potnikom v avtobusnem prevozu v državah članicah, države članice ne morejo zadovoljivo doseči in ker se te cilje zaradi obsega in učinkov ukrepov lažje doseže na ravni Unije, lahko Unija sprejme ukrepe v skladu z načelom subsidiarnosti iz člena 5 Pogodbe o Evropski uniji. V skladu z načelom sorazmernosti iz navedenega člena ta uredba ne presega tistega, kar je potrebno za doseganje navedenega cilja.
- (26) Ta uredba ne bi smela posegati v Direktivo 95/46/ES Evropskega parlamenta in Sveta z dne 24. oktobra 1995 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ⁽²⁾.
- (27) Izvajanje te uredbe bi moralo temeljiti na Uredbi (ES) št. 2006/2004 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. oktobra 2004 o sodelovanju med nacionalnimi organi, odgovornimi za izvrševanje zakonodaje o varstvu potrošnikov (Uredba o sodelovanju na področju varstva potrošnikov) ⁽³⁾. Navedeno uredbo bi bilo zato treba ustrezno spremeniti.
- (28) Ta uredba spoštuje temeljne pravice in upošteva načela, priznana zlasti z Listino Evropske unije o temeljnih pravicah, kot je navedeno v členu 6 Pogodbe o Evropski uniji, ob hkratnem upoštevanju Direktive Sveta 2000/43/ES z dne 29. junija 2000 o izvajanju načela enakega obravnavanja oseb ne glede na raso ali narodnost ⁽⁴⁾ ter Direktive Sveta 2004/113/ES z dne 13. decembra 2004 o izvajanju načela enakega obravnavanja moških in žensk pri dostopu do blaga in storitev ter oskrbi z njimi ⁽⁵⁾ –

SPREJELA NASLEDNJO UREDBO:

POGLAVJE I

SPLOŠNE DOLOČBE

Člen 1

Predmet

Ta uredba določa pravila za avtobusni prevoz o:

- (a) nediskriminaciji med potniki v zvezi s pogoji prevoza, ki jih zagotavljajo prevozniki;
- (b) pravicah potnikov v primeru nesreč s smrtnim izidom ali osebno poškodbo oziroma izgubo ali poškodbo prtljage, ki se zgodijo pri uporabi avtobusa;
- (c) nediskriminaciji ter obvezni pomoči invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo;
- (d) pravicah potnikov v primeru odpovedi ali zamude;
- (e) minimalnih informacijah, ki jih je treba zagotoviti potnikom;
- (f) obravnavanju pritožb;
- (g) splošnih predpisih o izvrševanju.

⁽¹⁾ UL L 158, 23.6.1990, str. 59.

⁽²⁾ UL L 281, 23.11.1995, str. 31.

⁽³⁾ UL L 364, 9.12.2004, str. 1.

⁽⁴⁾ UL L 180, 19.7.2000, str. 22.

⁽⁵⁾ UL L 373, 21.12.2004, str. 37.

Člen 2

Področje uporabe

1. Ta uredba se uporablja za potnike na linijskih prevozih za nedoločene kategorije potnikov, kadar je kraj vstopa ali kraj izstopa potnika na ozemlju države članice in je predvidena dolžina prevoza vsaj 250 km.

2. Kar zadeva prevoze iz odstavka 1, pri katerih je predvidena dolžina prevoza krajša od 250 km, se uporabljajo členi 4(2), 9, 10(1), točka (b) člena 16(1), člen 16(2), člen 17(1) in (2), ter členi 24 do 28.

3. Ta uredba, razen členov od 9 do 16, člena 17(3) ter poglavij IV, V in VI, se uporablja tudi za potnike na potovanju v okviru občasnih prevozov, kadar je začetni kraj vstopa ali končni kraj izstopa potnika na ozemlju države članice.

4. Države članice lahko za notranje linijske prevoze pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe določb te uredbe, razen členov 4(2), 9, 10(1), točke (b) člena 16(1), člena 16(2), člena 17(1) in (2) ter členov 24 do 28. Takšne izjeme se lahko odobrijo za obdobje največ štirih let od začetka uporabe te uredbe; to obdobje se lahko enkrat podaljša.

5. Države članice lahko za obdobje največ štirih let od dneva začetka uporabe te uredbe pregledno in brez diskriminacije odobrijo izjeme od uporabe določb te uredbe za določene linijske prevozne storitve, ker se znaten del takšnih linijskih storitev, ki vključuje vsaj en postanek, predviden v voznem redu, izvaja zunaj Unije. Takšne izjeme se lahko enkrat podaljšajo.

6. Države članice obvestijo Komisijo o izjemah za različne vrste storitev, odobrenih v skladu z odstavkoma 4 in 5. Komisija sprejme ustrezne ukrepe, če se zdi, da taka izjema ni v skladu z določbami tega člena. Komisija do 2. marca 2018 Evropskemu parlamentu in Svetu predloži poročilo o izjemah, odobrenih v skladu z odstavkoma 4 in 5.

7. Nobena od določb te uredbe ne nasprotuje obstoječi zakonodaji oziroma ne uvaja dodatnih zahtev glede na veljavno zakonodajo, ki ureja tehnične zahteve za avtobuse ali infrastrukturo ali opremo na glavnih in ostalih avtobusnih postajah.

8. Ta uredba na vpliva na pravice potnikov v skladu z Direktivo 90/314/EGS in se ne uporablja v primeru, da se izlet iz navedene direktive odpove iz razlogov, ki niso povezani z odpovedjo linijskega prevoza.

Člen 3

Opredelitev pojmov

Za namene te uredbe se uporabljajo naslednje opredelitve pojmov:

- (a) „linijski prevozi“ pomenijo prevoze, s katerimi se zagotovi avtobusni prevoz potnikov v določenih časovnih presledkih na določenih progah, pri čemer potniki vstopajo in izstopajo na vnaprej določenih postajah;
- (b) „občasni prevozi“ pomenijo prevoze, ki niso zajeti v opredelitvi linijskih prevozov in katerih glavna značilnost je avtobusni prevoz skupin potnikov, sestavljenih na pobudo naročnika ali prevoznika samega;
- (c) „prevozna pogodba“ pomeni pogodbo o prevozu, ki jo skleneta prevoznik in potnik za zagotovitev enega ali več linijskih ali občasnih prevozov;
- (d) „vozovnica“ pomeni veljaven dokument ali drugo dokazilo prevozne pogodbe;
- (e) „prevoznik“ pomeni fizično ali pravno osebo, ki širši javnosti ponuja linijski ali občasni prevoz, razen organizatorja potovanja, potovalnega agenta ali prodajalca vozovnic;
- (f) „prevoznik izvajalec“ pomeni fizično ali pravno osebo, ki dejansko opravi prevoz v celoti ali del prevoza, razen prevoznika;
- (g) „prodajalec vozovnic“ pomeni vsakega posrednika, ki sklepa prevozne pogodbe v imenu prevoznika;
- (h) „potovalni agent“ pomeni vsakega posrednika, ki sklepa prevozne pogodbe v imenu potnika;
- (i) „organizator potovanja“ pomeni organizatorja ali posrednika, v smislu člena 2(2) in (3) Direktive 90/314/EGS, razen prevoznika;
- (j) „invalidna oseba“ ali „oseba z zmanjšano mobilnostjo“ je katera koli oseba, katere mobilnost je pri uporabi prevoza zmanjšana zaradi telesne invalidnosti (čutilne ali gibalne, stalne ali začasne), duševne prizadetosti ali katerega koli drugega vzroka invalidnosti ali zaradi starosti ter katere položaj zahteva posebno pozornost in prilagajanje storitev, ki so na voljo vsem potnikom, njenim posebnim potrebam;

- (k) „pogoji dostopa“ pomenijo ustrezne standarde in smernice za dostop do avtobusov in/ali določenih postaj, vključno z infrastrukturo za invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo, ter informacije o tem;
- (l) „rezervacija“ pomeni rezervacijo sedeža na avtobusu za določeni čas odhoda organizatorja potovanja;
- (m) „postaja“ pomeni postajo z osebjem, kjer je v skladu z določeno progo in voznim redom linijskega prevoza, predviden vstop in izstop potnikov in ki razpolaga z opremo kot je to okence za prijavo potnikov, čakalnico ali okence za prodajo vozovnic;
- (n) „avtobusno postajališče“ pomeni kakršen koli kraj, kjer je v skladu z določeno progo in voznim redom linijskega prevoza predviden vstop in izstop potnikov, razen postaje;
- (o) „upravljavec postaje“ pomeni organizacijsko enoto v državi članici, odgovorno za upravljanje določene postaje;
- (p) „odpoved“ pomeni neizvedbo predhodno načrtovanega linijskega prevoza;
- (q) „zamuda“ pomeni razliko med predvidenim odhodom linijskega prevoza v skladu z objavljenim voznim redom in njegovim dejanskim odhodom.

Člen 4

Vozovnice in nediskriminatorni pogodbeni pogoji

1. Prevozniki potnikom izdajo vozovnico, razen če dajejo pravico do prevoza drugi dokumenti. Vozovnica se lahko izda v elektronski obliki.
2. Brez poseganja v socialne tarife so pogodbeni pogoji in tarife, ki jih uporabljajo prevozniki, splošni javnosti ponujeni brez kakršne koli neposredne ali posredne diskriminacije na podlagi narodnosti končne stranke ali sedeža prevoznika ali prodajalca vozovnice v Uniji.

Člen 5

Drugi izvajalci

1. Če se izvajanje obveznosti iz te uredbe prenese na prevoznika izvajalca, prodajalca vozovnic ali na katero koli drugo osebo, je prevoznik, potovalni agent, organizator potovanja ali upravljavec postaje, ki je prenesel izvedbo teh obveznosti, kljub temu odgovoren za dejanja in opustitev dejanj tega izvajalca.
2. Poleg tega za izvajalca, na katerega je prevoznik, potovalni agent, organizator potovanja ali upravljavec postaje prenesel

izvajanje obveznosti, veljajo določbe te uredbe v zvezi s preneseno obveznostjo.

Člen 6

Izključitev odstopanja

1. Obveznosti do potnikov v skladu s to uredbo ni mogoče omejiti ali opustiti, zlasti ne s klavzulo o odstopanju ali omejevalno klavzulo v pogodbi o prevozu.
2. Prevozniki lahko ponudijo pogodbene pogoje, ki so za potnike ugodnejši kot pogoji iz te uredbe.

POGLAVJE II

ODŠKODNINA IN POMOČ V PRIMERU NESREČ

Člen 7

Smrt ali osebna poškodba potnikov in izguba ali poškodba prtljage

1. Potniki so v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo upravičeni do odškodnine za smrt, vključno z razumnimi pogrebnimi stroški, ali za osebno poškodbo ter izgubo ali poškodbo prtljage zaradi nesreč, ki se zgodijo pri uporabi avtobusa. V primeru smrti potnika imajo to pravico vsaj osebe, ki jih je potnik po pravni dolžnosti vzdrževal ali bi jih moral vzdrževati.
2. Znesek odškodnine se izračuna v skladu z veljavno nacionalno zakonodajo. Morebitna najvišja meja določena v nacionalni zakonodaji za odškodnino za smrt in osebno poškodbo oziroma izgubo ali poškodbo prtljage v vsakem posameznem primeru ne sme biti nižja od:

(a) 220 000 EUR za potnika;

(b) 1 200 EUR za vsak kos prtljage. V primeru poškodbe invalidskih vozičkov, druge opreme za gibanje ali medicinsko-tehničnih pripomočkov, je znesek odškodnine vedno enak stroškom nadomestitve ali popravila izgubljene ali poškodovane opreme.

Člen 8

Takojšnje praktične potrebe potnikov

V primeru nesreče, ki se zgodi pri uporabi avtobusa, prevoznik zagotovi razumno in sorazmerno pomoč v zvezi s takojšnjimi praktičnimi potrebami potnikov po nesreči. Ta pomoč, če je potrebno, vključuje nastanitev, hrano, oblačila, prevoz in omogočanje prve pomoči. Nobena pomoč ne pomeni priznanja odgovornosti.

Prevoznik lahko omeji skupne stroške nastanitve na 80 EUR na noč za posameznega potnika in za največ dve noči.

POGLAVJE III

PRAVICE INVALIDOV IN OSEB Z ZMANJŠANO MOBILNOSTJO

Člen 9

Pravica do prevoza

1. Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj ne smejo zavrniti sprejetja rezervacije, izdaje ali drugačne zagotovitve vozovnice ali vstopa osebe zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti.
2. Invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo se za rezervacije in vozovnice ne zaračunajo dodatni stroški.

Člen 10

Izjeme in posebni pogoji

1. Ne glede na člen 9(1) lahko prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj osebi zavrnejo sprejetje rezervacije, izdajo ali drugačno zagotovitev vozovnice ali vstop zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti:
 - (a) da bi izpolnili veljavne varnostne zahteve po mednarodnem pravu, pravu Unije ali nacionalnem pravu ali da bi izpolnili zdravstvene in varnostne zahteve, ki jih določijo pristojni organi;
 - (b) če zasnova vozila ali infrastrukture, vključno z avtobusnimi postajališči in postajami, fizično onemogoča varen in operativno izvedljiv vstop, izstop ali prevoz invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo.
2. Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanj, ki zavrnejo sprejetje rezervacije ali izdajo ali drugačno zagotovitev vozovnice iz razlogov, navedenih v odstavku 1, zadevno osebo obvestijo o kakršni koli sprejemljivi nadomestni možnosti storitve, ki jo opravlja prevoznik.
3. Če se invalidni osebi ali osebi z zmanjšano mobilnostjo, ki ima rezervacijo ali vozovnico in izpolnjuje zahteve iz točke (a) člena 14(1), kljub temu zavrne vstop zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti, imata ta oseba in oseba, ki jo spremlja v smislu odstavka 4 tega člena, možnost izbire med:
 - (a) pravico do povračila in, če je to ustrezno, čimprejšnjim brezplačnim povratnim prevozom do izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v prevozni pogodbi, ter
 - (b) nadaljevanjem ali preusmeritvijo potovanja z razumnim nadomestnim prevozom do namembnega mesta, določeneega v prevozni pogodbi, razen kadar to ni izvedljivo.

Na pravico do povračila denarja plačanega za vozovnico ne vpliva dejstvo, da obvestilo ni bilo dano v skladu s točko (a) člena 14(1).

4. Če prevoznik, potovalni agent ali organizator potovanj zaradi razlogov iz odstavka 1 osebi zaradi invalidnosti ali zmanjšane mobilnosti zavrne sprejetje rezervacije, izdajo ali drugačno zagotovitev vozovnice ali vstop v vozilo, lahko ta oseba zahteva, da jo spremlja druga oseba, ki jo izbere sama in ki lahko invalidni osebi ali osebi z zmanjšano mobilnostjo zagotovi potrebno pomoč, tako da razlogi iz odstavka 1 niso več veljavni.

Prevoz takšnega spremljevalca je brezplačen, sedež pa se mu dodeli poleg invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo, če je to izvedljivo.

5. Kadar se prevozniki, potovalni agenti ali organizatorji potovanja sklicujejo na odstavek 1, invalidno osebo ali osebo z zmanjšano mobilnostjo takoj obvestijo o razlogih za to in zadevno osebo na zahtevo o tem v pisni obliki obvestijo v petih delovnih dneh od dneva vložitve prošnje.

Člen 11

Dostopnost in informacije

1. Prevozniki in upravljavci postaj v sodelovanju z reprezentativnimi organizacijami invalidnih oseb ali oseb z zmanjšano mobilnostjo, po potrebi prek njihovih organizacij, uvedejo ali imajo vzpostavljene nediskriminatorne pogoje dostopa pri prevozu invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo.
2. Prevozniki in upravljavci postaj v fizični obliki ali na internetu, na zahtevo v dostopnih formatih, javno objavijo pogoje dostopa iz odstavka 1, vključno z besedilom določb mednarodnega prava, prava Unije ali nacionalnega prava, ki vzpostavljajo zahteve o varnosti, na katerih temeljijo ti nediskriminatorni pogoji dostopa, v jezikih, v katerih so informacije običajno na voljo za vse potnike. Pri objavljanju teh informacij se posebna pozornost nameni potrebam invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo.
3. Organizatorji potovanja objavijo pogoje dostopa iz odstavka 1, ki veljajo za potovanja, vključena v paketnem potovanju, počitniških paketih in izletih, ki jih organizirajo, prodajajo ali dajejo v prodajo.
4. Informacije o pogojih dostopa iz odstavkov 2 in 3 se na zahtevo potnika pošljejo v fizični obliki.

5. Prevozniki, potovalni agenti in organizatorji potovanja zagotovijo, da so vse zadevne splošne informacije o potovanju in pogojih prevoza na voljo v ustreznih in dostopnih oblikah za invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo, kjer je to primerno vključno z rezervacijami in informacijami prek spleta. Informacije se na zahtevo potnika pošljejo v fizični obliki.

Člen 12

Določitev postaj

Države članice določijo avtobusne postaje, na katerih je zagotovljena pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo. Države članice o tem obvestijo Komisijo. Komisija seznam določenih avtobusnih postaj objavi na internetu.

Člen 13

Pravica do pomoči na določenih postajah in na avtobusih

1. Prevozniki in upravljavci postaj v skladu s pogoji dostopa, določenimi v členu 11(1) in v okviru svojih pristojnosti na postajah, ki jih določijo države članice, invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo brezplačno zagotavljajo pomoč, vsaj v tolikšni meri, kot je opisano v delu (a) Priloge I.

2. Prevozniki v skladu s pogoji dostopa, določenimi v členu 11(1) invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo na avtobusih brezplačno zagotavljajo pomoč, vsaj v tolikšni meri, kot je opisano v delu (b) Priloge I.

Člen 14

Pogoji za zagotovitev pomoči

1. Prevozniki in upravljavci postaj sodelujejo z namenom, da bi zagotovili pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, pod pogojem, da:

(a) so prevozniki, upravljavci postaj, potovalni agenti ali organizatorji potovanja vsaj 36 ur, preden oseba potrebuje pomoč, obveščeni o potrebi po takšni pomoči; in

(b) se zadevne osebe zglasijo na določenem mestu:

(i) ob uri, ki jo vnaprej določi prevoznik, kar pa ne sme biti več kot 60 minut pred objavljeno uro odhoda, razen če se prevoznik in potnik dogovorita za krajše obdobje, ali

(ii) če ura ni določena, najpozneje 30 minut pred objavljeno uro odhoda.

2. Poleg odstavka 1 invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo prevoznika, potovalnega agenta ali organizatorja potovanja ob rezervaciji ali predhodnem nakupu vozovnice

obvestijo o posebnih potrebah glede sedeža, če je potreba ob tem času znana.

3. Prevozniki, upravljavci postaj, potovalni agenti in organizatorji potovanja sprejmejo vse ukrepe, ki so potrebni za olajšanje prejemanja obvestil o potrebi po pomoči, ki jih pošljejo invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo. Ta obveznost velja na vseh določenih postajah in njihovih prodajnih točkah, vključno s prodajo po telefonu in prek interneta.

4. Če oseba ne pošlje nobenega obvestila v skladu s točko (a) odstavka 1 in odstavkom 2, si prevozniki, upravljavci postaj, potovalni agenti in organizatorji potovanja čim bolj prizadevajo za zagotovitev pomoči, da lahko invalidna oseba ali oseba z zmanjšano mobilnostjo, ki ima za prevoz kupljeno vozovnico, vstopi v avtobus, prestopi ali ob prihodu izstopi.

5. Upravljavec postaje znotraj ali zunaj postaje določi mesto, na katerem lahko invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo prijavijo svoj prihod in zaprosijo za pomoč. To mesto je jasno označeno in v dostopnih oblikah nudi osnovne informacije o postaji in zagotavljanju pomoči.

Člen 15

Posredovanje informacij tretji osebi

Če potovalni agenti ali organizatorji potovanja prejmejo obvestilo iz točke (a) člena 14(1), te informacije v njihovem običajnem delovnem času čim prej posredujejo prevozniku ali upravljavcu postaje.

Člen 16

Usposabljanje

1. Prevozniki in po potrebi upravljavci postaj določijo postopke usposabljanja glede invalidnosti, vključno z navodili, ter zagotovijo, da:

(a) se njihovi uslužbenci, razen voznikov, vključno z uslužbenci, zaposlenimi pri drugem izvajalcu, ki zagotavlja neposredno pomoč invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, udeležijo usposabljanja oziroma dobijo navodila iz delov (a) in (b) Priloge II; in

(b) se njihovi uslužbenci, vključno z vozniki, ki delajo neposredno z javnostjo, vključno s potniki, ali se neposredno ukvarjajo z vprašanji, povezanimi z javnostjo, vključno s potniki, udeležijo usposabljanja oziroma dobijo navodila iz dela (a) Priloge II.

2. Država članica lahko za obdobje največ petih let od 1. marca 2013 odobri izjemo od uporabe točke (b) odstavka (1) v zvezi z usposabljanjem voznikov.

Člen 17

Odškodnina za invalidske vozičke in drugo opremo za gibanje

1. Prevozniki in upravljavci postaj odgovarjajo za izgubo ali poškodbo invalidskih vozičkov, druge opreme za gibanje ali medicinsko-tehničnih pripomočkov. Odškodnino za izgubo ali poškodbo poravnava prevoznik ali upravljavec postaje, ki je za navedeno izgubo ali poškodbo odgovoren.

2. Odškodnina iz odstavka 1 ustreza stroškom nadomestitve ali popravila izgubljenih ali poškodovanih opreme ali pripomočkov.

3. Po potrebi se skuša čim hitreje zagotoviti začasna nadomestna oprema ali pripomočki. Invalidski vozički, druga oprema za gibanje ali medicinsko-tehnični pripomočki imajo, če je le mogoče, podobne tehnične in funkcionalne lastnosti kot tisti, ki so poškodovani ali izgubljeni.

Člen 18

Izjeme

1. Brez poseganja v člen 2(2) lahko države članice notranje linijske prevoze izvzamejo iz uporabe vseh ali nekaterih določb iz tega poglavja, če s svojimi nacionalnimi predpisi zagotovijo vsaj enako stopnjo varstva invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo, kot jo zagotavlja ta uredba.

2. Države članice o izjemah, odobrenih na podlagi odstavka 1, obvestijo Komisijo. Komisija sprejme ustrezne ukrepe, če se zdi, da taka izjema ni v skladu z določbami tega člena. Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu do 2. marca 2018 predloži poročilo o izjemah, odobrenih v skladu z odstavkom 1.

POGLAVJE IV

PRAVICE POTNIKOV V PRIMERU ZAMUDE ALI ODPOVEDI

Člen 19

Nadaljevanje, sprememba potovanja in povračilo

1. Kadar prevoznik upravičeno pričakuje, da bo linijski prevoz odpovedan ali da bo imel odhod s postaje zamudo več kot 120 minut ali v primeru prevelikega števila rezervacij, se potniku takoj ponudi izbira med:

(a) čimprejšnjim nadaljevanjem ali preusmeritvijo potovanja v namembni kraj brez dodatnih stroškov in pod primerljivimi pogoji prevoza, kot so določeni v prevoznih pogodbah;

(b) povračilom cene vozovnice in, če je to primerno, čimprejšnjim brezplačnim povratnim avtobusnim prevozom do

izhodiščnega mesta odhoda, kot je določen v prevoznih pogodbah.

2. Če prevoznik potniku ne ponudi izbire iz odstavka 1, se potniku prizna pravica do nadomestila v višini 50 % cene vozovnice, poleg povračila iz točke (b) odstavka 1. Prevoznik ta znesek izplača v enem mesecu po vložitvi odškodninskega zahtevka.

3. Če avtobus postane neuporaben med potovanjem, prevoznik poskrbi za nadaljnjo zagotovitev storitve z drugim vozilom od kraja, kjer je neuporabno vozilo, ali za prevoz od kraja, kjer je neuporabno vozilo, do primerne čakališča ali postaje, od koder je mogoče nadaljevati potovanje.

4. Kadar je linijski prevoz odpovedan ali bo imel odhod iz avtobusnega postajališča zamudo več kot 120 minut, imajo potniki pravico do nadaljevanja ali preusmeritve potovanja ali povračila cene vozovnice od prevoznika, kakor je določeno v odstavku 1.

5. Izplačilo povračila iz točke (b) odstavka 1 in odstavka 4 se opravi v 14 dneh po tem, ko je bila dana ponudba ali je bil prejet zahtevak. Izplačilo pokriva celoten strošek vozovnice po ceni, po kateri je bila kupljena, za neopravljeni del ali dele potovanja in za že opravljeni del ali dele potovanja, če potovanje ne služi več nobenemu namenu glede na potnikov prvotni potovalni načrt. V primeru večkratne ali sezonske vozovnice je plačilo enakovredno njegovemu sorazmernemu delu polne cene večkratne ali sezonske vozovnice. Povračilo se izplača v denarju, razen če potnik sprejme drugo obliko povračila.

Člen 20

Informacije

1. V primeru odpovedi ali zamude pri začetku linijskega prevoza prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje potnike, katerih potovanje se začne na postaji, o tem čim prej obvesti, najpozneje pa 30 minut po načrtovanem času odhoda, o pričakovanem času odhoda pa takoj, ko ima te informacije na voljo.

2. Če potniki zaradi odpovedi ali zamude zamudijo povezano prevozno storitev po voznem redu, si prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje v razumni meri prizadeva, da zadevne potnike obvesti o nadomestnih povezavah.

3. Prevoznik ali, če je ustrezno, upravljavec postaje zagotovi, da invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo prejmejo potrebne informacije iz odstavkov 1 in 2 v dostopnih oblikah.

4. Kjer je to izvedljivo, se informacije, zahtevane v skladu z odstavkoma 1 in 2, vsem potnikom zagotovijo z elektronskimi sredstvi, tudi potnikom, katerih potovanje se začne na avtobusnem postajališču, in sicer v roku, določenem v odstavku 1, če je potnik to zahteval in je prevozniku dal potrebne kontaktne podatke.

Člen 21

Pomoč v primeru odpovedi ali zamud pri odhodi

Za potovanje, katerega predvideno trajanje je več kot tri ure, prevoznik v primeru odpovedi ali več kot 90-minutne zamude odhoda iz postaje potniku brezplačno ponudi:

- (a) prigrizek, obrok ali osvežilno pijačo, primerno glede na čakalno dobo ali zamudo, pod pogojem, da je na voljo na avtobusu ali na postaji ali ju je možno razumno dobaviti;
- (b) hotelsko sobo ali drugo namestitev ter pomoč pri prevozu med postajo in krajem namestitve v primerih, ko je potreben postanek ene ali več noči. Prevoznik lahko omeji skupne stroške nastanitve, ki ne vključujejo prevoza od postaje do kraja nastanitve oziroma nazaj, na 80 EUR na noč za posameznega potnika in za največ dve noči.

Prevoznik pri uporabi tega člena posebno pozornost nameni potrebam invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo ter morebitnim spremljevalcem.

Člen 22

Nadaljnji zahtevki

To poglavje potnikom na noben način ne onemogoča, da v skladu z nacionalno zakonodajo pred nacionalnimi sodišči zahtevajo odškodnino za izgubo zaradi odpovedi ali zamude pri linijskih prevozi.

Člen 23

Izjeme

1. Člena 19 in 21 se ne uporabljata za potnike, ki imajo vozovnico z odprtimi datumi potovanja, pod pogojem, da čas odhoda ni določen, razen za potnike, ki imajo večkratno vozovnico ali sezonsko vozovnico.

2. Točka (b) člena 21 se ne uporablja, kadar prevoznik dokaže, da so vzrok za odpoved ali zamudo vremenske razmere ali večja naravna nesreča, ki predstavljajo tveganje za varno upravljanje avtobusnega prevoza.

POGLAVJE V

SPLOŠNA PRAVILA O INFORMACIJAH IN PRITOŽBAH

Člen 24

Pravica do informacij o potovanju

Prevozniki in upravljavci postaje v okviru svojih pristojnosti potnikom ves čas njihovega potovanja zagotavljajo ustrezne informacije. Kjer je to izvedljivo, se te informacije na zahtevo zagotovijo v dostopnih oblikah.

Člen 25

Informacije o pravicah potnikov

1. Prevozniki in upravljavci postaj v okviru svojih pristojnosti potnikom zagotovijo ustrezne in razumljive informacije o njihovih pravicah iz te uredbe, in sicer najpozneje ob odhodu. Te informacije se zagotovijo na postajah in na internetu, kjer je to primerno. Na zahtevo invalidne osebe ali osebe z zmanjšano mobilnostjo se informacije, kjer je to izvedljivo, zagotovijo v dostopni obliki. Te informacije vključujejo kontaktne podatke organa izvrševanja ali organov, ki ga oziroma jih imenuje država članica v skladu s členom 28(1).

2. Za izpolnitev obveznosti glede obveščanja iz odstavka 1 lahko prevozniki in upravljavci postaj uporabijo povzetek določb te uredbe, ki ga pripravi Komisija v vseh uradnih jezikih institucij Evropske unije in jim ga da na voljo.

Člen 26

Pritožbe

Prevozniki uvedejo ali imajo vzpostavljen mehanizem za obravnavo pritožb v zvezi s pravicami in obveznostmi iz te uredbe.

Člen 27

Vložitev pritožb

Brez poseganja v zahtevke za odškodnino v skladu s členom 7, potnik, za katerega velja ta uredba, ki želi pri prevozniku vložiti pritožbo, to predloži v treh mesecih od dne, ko je bil linijski prevoz opravljen ali bi moral biti opravljen. Prevoznik v roku enega meseca od prejema pritožbe potnika obvesti, da je bila njegova pritožba utemeljena, zavrnjena ali se še vedno obravnava. Čas za predložitev končnega odgovora ni daljši od treh mesecev od prejema pritožbe.

POGLAVJE VI

IZVRŠEVANJE IN NACIONALNI ORGANI IZVRŠEVANJA

Člen 28

Nacionalni organi izvrševanja

1. Vsaka država članica določi nov ali obstoječ organ ali organe, odgovorne za izvajanje te uredbe glede linijskih prevozov iz krajev na njenem ozemlju in linijskih prevozov iz tretjih držav v te kraje. Vsak organ sprejme potrebne ukrepe za zagotovitev skladnosti s to uredbo.

Vsak organ je glede svoje organizacije, odločitev o financiranju, pravne strukture in sprejemanja odločitev neodvisen od prevoznikov, organizatorjev potovanj in upravljavcev postaj.

2. Države članice obvestijo Komisijo glede organa ali organov, imenovanih v skladu s tem členom.

3. Vsak potnik lahko zoper domnevno kršitev te uredbe v skladu z nacionalno zakonodajo vloži pritožbo pri ustreznem organu, imenovanem na podlagi odstavka 1, ali vsakem drugem pristojnem organu, ki ga je določila država članica.

Država članica lahko odloči, da potnik pritožbo najprej vloži pri prevozniku, in v tem primeru deluje nacionalni organ izvrševanja ali kateri koli drug pristojni organ, ki ga določi država članica, kot prizivni organ za pritožbe, ki niso bile rešene v skladu s členom 27.

Člen 29

Poročilo o izvrševanju

Organi izvrševanja, imenovani na podlagi člena 28(1), do 1. junija 2015 in nato vsaki dve leti objavijo poročilo o svoji dejavnosti v preteklih dveh koledarskih letih, ki vsebuje zlasti opis sprejetih ukrepov za izvajanje te uredbe in statistične podatke o pritožbah in uporabljenih sankcijah.

Člen 30

Sodelovanje med organi izvrševanja

Nacionalni organi izvrševanja iz člena 28(1) po potrebi izmenjujejo informacije o svojem delu in načelih ter praksi odločanja. Pri tej nalogi jih podpira Komisija.

Člen 31

Kazni

Države članice določijo pravila o kaznih, ki se uporabljajo za kršitve določb te uredbe, in sprejmejo vse ukrepe, potrebne za

zagotovitev njihovega izvajanja. Te kazni morajo biti učinkovite, sorazmerne in odvračilne. Države članice uradno obvestijo Komisijo o navedenih pravilih in ukrepih do 1. marca 2013, o vseh naknadnih spremembah, ki nanje vplivajo, pa nemudoma.

POGLAVJE VII

KONČNE DOLOČBE

Člen 32

Poročilo

Komisija Evropskemu parlamentu in Svetu do 2. marca 2016 poroča o izvajanju in učinkih te uredbe. Poročilo se po potrebi priložijo zakonodajni predlogi o podrobnejšem nadaljnjem izvajanju določb te uredbe ali o njeni spremembi.

Člen 33

Sprememba Uredbe (ES) št. 2006/2004

Prilogi k Uredbi (ES) št. 2006/2004 se doda naslednja točka:

„19. Uredba (EU) št. 181/2011 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 16. februarja 2011 o pravicah potnikov v avtobusnem prevozu (*).“

(*) UL L 55, 28.2.2011, str. 1.“

Člen 34

Začetek veljavnosti

Ta uredba začne veljati dvajseti dan po objavi v *Uradnem listu Evropske unije*.

Uporablja se od 1. marca 2013.

Ta uredba je v celoti zavezujoča in se neposredno uporablja v vseh državah članicah.

V Strasbourg, 16. februarja 2011

Za Evropski parlament

Predsednik

J. BUZEK

Za Svet

Predsednik

MARTONYI J.

PRILOGA I

POMOČ, KI JE ZAGOTOVLJENA INVALIDNIM OSEBAM IN OSEBAM Z ZMANJŠANO MOBILNOSTJO**(a) Pomoč na določenih postajah**

Pomoč in ureditve, ki so potrebne, da se invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo omogoči:

- da sporočijo svoj prihod na postajo in zaprosijo za pomoč na za to določenih točkah,
- da se premaknejo z določene točke do okenca za prijavo potnikov, v čakalnico ali na območje za vkrcavanje,
- vstop v vozilo s pomočjo dvigala, invalidskega vozička oziroma drugo ustrezno pomočjo,
- natovarjanje njihove prtljage,
- prevzem njihove prtljage,
- izstop iz vozila,
- spremstvo priznanega psa vodnika na avtobusu,
- dostop do sedeža.

(b) Pomoč na vozilu

Pomoč in ureditve, ki so potrebne, da se invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo omogoči:

- zagotovitev bistvenih informacij o potovanju v dostopni obliki na prošnjo potnika,
 - vstopanje/izstopanje med postanki med potovanjem, če je v vozilu poleg voznika še drugo osebje.
-

PRILOGA II

USPOSABLJANJE GLEDE INVALIDNOSTI

(a) Usposabljanje glede ozaveščanja o invalidnosti

Usposabljanje osebja, ki ima neposreden stik z javnostjo, vključno s potniki, vključuje:

- ozaveščanje o potrebah potnikov s fizičnimi, senzornimi (sluh in vid) in skritimi motnjami ali motnjami pri učenju ter o ustreznem odzivu na njihove potrebe, vključno s tem, kako razlikovati med različnimi sposobnostmi oseb, katerih mobilnost, orientacija ali komunikacija je morda zmanjšana,
- ovire, s katerimi se srečujejo invalidne osebe in osebe z zmanjšano mobilnostjo, vključno z ovirami, povezanimi z odnosom ljudi, okoljske/fizične ovire in organizacijske ovire,
- priznane pse vodnike, vključno z vlogo in potrebami psa vodnika,
- ravnanje v nepredvidenih dogodkih,
- medosebne spretnosti in komuniciranje z gluhihimi osebami in osebami z motnjami sluha, osebami z motnjami vida, osebami z motnjami v govoru ter osebami z motnjami pri učenju,
- način, kako pazljivo ravnati z invalidskimi vozički in drugimi pripomočki za mobilnost, da se preprečijo poškodbe (če obstaja, za vse osebje, ki je odgovorno za ravnanje s prtljago).

(b) Usposabljanje za pomoč invalidnim osebam

Usposabljanje osebja, ki neposredno pomaga invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, vključuje:

- način, na katerega uporabnikom invalidskih vozičkov pomagati na voziček in z njega,
 - spretnosti za zagotavljanje pomoči invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, ki potujejo s priznanim psom vodnikom, vključno z vlogo in potrebami teh psov,
 - tehnike za spremljanje slabovidnih potnikov ter za ravnanje s priznanimi psi vodniki in njihov prevoz,
 - poznavanje vrst opreme, ki lahko pomaga invalidnim osebam in osebam z zmanjšano mobilnostjo, ter usposobljenost za ravnanje s takšno opremo,
 - uporabo opreme za pomoč pri vstopanju in izstopanju, ki se uporablja, ter poznavanje ustreznih postopkov za pomoč pri vstopanju in izstopanju, ki zagotavljajo varnost in dostojanstvo invalidnih oseb in oseb z zmanjšano mobilnostjo,
 - razumevanje potrebe po zanesljivi in strokovni pomoči. Ozaveščanje o možnosti, da se nekateri invalidni potniki med potovanjem lahko počutijo ranljive zaradi svoje odvisnosti od pomoči,
 - poznavanje prve pomoči.
-