

I

(Įstatymo galią turintys teisės aktai)

REGLAMENTAI

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS (ES) Nr. 181/2011

2011 m. vasario 16 d.

dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių, kuriuo iš dalies keičiamas Reglamentas (EB) Nr. 2006/2004

(Tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SAJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Sutartį dėl Europos Sąjungos veikimo, ypač į jos 91 straipsnio 1 dalį,

atsižvelgdami į Europos Komisijos pasiūlymą,

atsižvelgdami į Europos ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽¹⁾,

pasikonsultavę su Regionų komitetu,

laikydami įprastos teisėkūros procedūros, atsižvelgdami į Taikinimo komiteto 2011 m. sausio 24 d. patvirtintą bendrą projektą ⁽²⁾,

kadangi:

- (1) Sąjungos veiksmais miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto srityje, be kita ko, turėtų būti siekiama užtikrinti aukštą keleivių apsaugos lygį, panašų į kitų rūšių transporto srityse užtikrinamą keleivių apsaugos lygį, nesvarbu, kur jie keliautų. Be to, reikėtų visapusiškai atsižvelgti į bendrus vartotojų apsaugos reikalavimus.
- (2) Kadangi miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais vykstantis keleivis yra silpnesnė vežimo sutarties šalis, visiems keleiviams turėtų būti užtikrinamas būtiniausias apsaugos lygis.

⁽¹⁾ OL C 317, 2009 12 23, p. 99.⁽²⁾ 2009 m. balandžio 23 d. Europos Parlamento Pozicija (OL C 184 E, 2010 7 8, p. 312), 2010 m. kovo 11 d. Tarybos pozicija, priimta per pirmąjį svarstymą (OL C 122 E, 2010 5 11, p. 1), 2010 m. liepos 6 d. Europos Parlamento pozicija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje), 2011 m. sausio 31 d. Tarybos sprendimas ir 2011 m. vasario 15 d. Europos Parlamento teisėkūros rezoliucija (dar nepaskelbta Oficialiajame leidinyje).

- (3) Nustatant Sąjungos priemones, kuriomis siekiama geriau užtikrinti keleivių teises miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų sektoriuje, turėtų būti atsižvelgta į specifines šio sektoriaus, kurį daugiausia sudaro mažosios ir vidutinės įmonės, ypatybes.

- (4) Atsižvelgiant į 2009 m. rugsėjo 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą 2009/103/EB dėl motorinių transporto priemonių valdytojų civilinės atsakomybės draudimo ir privalomojo tokios atsakomybės draudimo patikrinimo ⁽³⁾, keleiviams ir bent asmenims, kuriuos keleivis turėjo arba būtų turėjęs teisinę pareigą išlaikyti, turėtų būti užtikrinta teisė į tinkamą apsaugą nelaimingo atsitikimo, įvykusio važiuojant miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju.

- (5) Pasirenkant nacionalinės teisės aktus, taikomus kompensavimui mirties, įskaitant pagrižtas laidojimo išlaidas, ar kūno sužalojimo atveju, taip pat bagažo dingimo ar jo sugadinimo nelaimingų atsitikimų, įvykusių važiuojant miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju, reikėtų atsižvelgti į 2007 m. liepos 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 864/2007 dėl nesutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma II) ⁽⁴⁾ ir 2008 m. birželio 17 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 593/2008 dėl sutartinėms prievolėms taikytinos teisės (Roma I) ⁽⁵⁾.

- (6) Vadovaujantis taikoma nacionaline teise keleiviai turėtų turėti teisę ne tik į kompensaciją mirties ar kūno sužalojimo arba bagažo dingimo ar jo sugadinimo dėl nelaimingų atsitikimų, įvykusių važiuojant miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju, bet ir į pagalbą, kad būtų patenkinti jų skubūs praktiniai poreikiai po nelaimingo atsitikimo. Tokia pagalba prireikus turėtų apimti pirmąją pagalbą, apgyvendinimą, maitinimą, aprūpinimą drabužiais ir vežimą.

⁽³⁾ OL L 263, 2009 10 7, p. 11.⁽⁴⁾ OL L 199, 2007 7 31, p. 40.⁽⁵⁾ OL L 177, 2008 7 4, p. 6.

- (7) Miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleiviams teikiamos paslaugos turėtų būti naudingos visiems piliečiams. Todėl neįgalieji ir riboto judumo dėl negalios, amžiaus arba bet kurios kitos priežasties asmenys turėtų panašias galimybes naudotis vežimo miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais paslaugomis, kokios yra suteikiamos kitiems piliečiams. Neįgalieji ir riboto judumo asmenys turi tokias pačias teises į judėjimo laisvę, pasirinkimo laisvę ir nediskriminavimą, kaip ir kiti piliečiai.
- (8) Atsižvelgiant į Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijos 9 straipsnį ir siekiant suteikti neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims panašias galimybes keliauti miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais, kaip ir kitiems piliečiams, turėtų būti nustatytos nediskriminavimo ir pagalbos keliaujant taisyklės. Todėl tie asmenys turėtų būti priimami vežti, ir jiems neturėtų būti neleista naudotis transporto priemonėmis dėl jų negalios ar riboto judumo, nebent tai būtų daroma dėl saugos sumetimų arba transporto priemonių konstrukcija ar infrastruktūra pagrįstų priežasčių. Vadovaujantis atitinkamais teisės aktais dėl darbuotojų, neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų apsaugos, jie turėtų turėti teisę naudotis pagalba stotyse ir transporto priemonėse. Socialinės įtraukties sumetimais atitinkami asmenys pagalbą turėtų gauti nemokamai. Vežėjai turėtų nustatyti prieigos sąlygas, pageidautina remdamiesi Europos standartizacijos sistema.
- (9) Stotis valdančios įstaigos, priimdamos sprendimą dėl naujų stočių projektų arba iš esmės jas atnaujindamos, turėtų stengtis atsižvelgti į neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų poreikius laikydamosi reikalavimų pritaikyti projektą visiems naudotojams. Bet kuriuo atveju stotis valdančios įstaigos turėtų nurodyti vietas, kuriose tokie asmenys galėtų pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos.
- (10) Analogiškai, nepažeidžiant esamų ar būsimų teisės aktų dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusams taikomų techninių reikalavimų, vežėjai visais įmanomais atvejais turėtų atsižvelgti į šiuos poreikius priimdami sprendimus dėl naujų ir atnaujinamų transporto priemonių įrengimo.
- (11) Valstybės narės turėtų stengtis gerinti esamą infrastruktūrą, kai tai būtina norint, kad vežėjai galėtų užtikrinti prieigą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims bei teikti deramą pagalbą.
- (12) Siekiant, kad būtų patenkinti neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų poreikiai, personalas turėtų būti tinkamai apmokytas. Siekiant sudaryti palankesnes sąlygas abipusiam vairuotojų nacionalinės kvalifikacijos pripažinimui, žinių apie neįgaliuosius gerinimas galėtų būti įtrauktas į pradinės kvalifikacijos ar periodinį mokymą, kaip nurodyta 2003 m. liepos 15 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvoje 2003/59/EB dėl tam tikrų kelių transporto priemonių kroviniams ir keleiviams vežti vairuotojų pradinės kvalifikacijos ir periodinio mokymo ⁽¹⁾. Siekiant užtikrinti, kad nustatant mokymo reikalavimus būtų atsižvelgta į toje direktyvoje nustatytus terminus, turėtų būti numatyta galimybė ribotą laikotarpį leisti taikyti išimtį.
- (13) Rengiant mokymo apie neįgaliuosius turinį turėtų būti konsultuojamasi su neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis arba jos turėtų dalyvauti jį rengiant.
- (14) Be kitų teisių, miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleiviai taip pat turėtų turėti teisę gauti informaciją apie teikiamą paslaugą prieš kelionę ir jos metu. Visa svarbiausia miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų keleiviams teikiama informacija paprašius turėtų būti teikiama alternatyviais būdais, prieinamais neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, pavyzdžiui, stambiais rašmenimis, aiškia kalba, Brailio raštu, elektroniniais pranešimais, kuriuos galima perskaityti naudojant pritaikomąsias technologijas, arba garso įrašais.
- (15) Šiuo reglamentu neturėtų būti apribotos vežėjų teisės pagal taikomus nacionalinės teisės aktus reikalauti kompensacijos iš bet kurio asmens, įskaitant trečiuosius šalis.
- (16) Būtina mažinti keleivių nepatogumus, patiriamus, jeigu kelionė atšaukiama arba labai vėluojama ją pradėti. Todėl iš stočių išvykstančiais keleiviais turėtų būti tinkamai pasirūpinta ir visiems keleiviams prieinamais būdais turėtų būti suteikta tinkama informacija. Be to, keleiviai turėtų turėti galimybę atsisakyti kelionės ir atgauti už bilietus sumokėtus pinigus arba priimtiniomis sąlygomis tęsti kelionę ar vykti kitu maršrutu. Jeigu vežėjai nesuteikia keleiviams reikalingos pagalbos, keleiviai turėtų turėti teisę gauti piniginę kompensaciją.
- (17) Dalyvaujant suinteresuotiesiems subjektams, profesinėms asociacijoms ir vartotojų, keleivių, neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų asociacijoms, vežėjai turėtų bendradarbiauti, kad būtų nustatytos priemonės nacionaliniu ar Europos lygiu. Šiomis priemonėmis turėtų būti siekiama geriau informuoti keleivius, jais pasirūpinti ir suteikti jiems pagalbą tais atvejais, kai jų kelionė nutrūksta, ypač kai labai vėluojama kelionę pradėti arba ji atšaukiama, ypatingą dėmesį skiriant keleiviams, turintiems specifinių poreikių dėl negalios, riboto judumo, ligos, senyvo amžiaus ir neštumo, įskaitant juos lydinčius asmenis ir keleivius, keliaujančius su mažamečiais vaikais. Apie tokias priemones pranešama nacionalinėms vykdymo užtikrinimo įstaigoms.

(¹) OL L 226, 2003 9 10, p. 4.

- (18) Šiuo reglamentu neturėtų būti daromas poveikis keleivių teisėms, nustatytoms 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvoje 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų ⁽¹⁾. Šis reglamentas neturėtų būti taikomas tuo atveju, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei keleivių vežimo miesto arba tolimojo susisiekimo autobusais paslaugos atšaukimas.
- (19) Keleiviams turėtų būti suteikiama visa informacija apie pagal šį reglamentą jiems suteiktas teises, kad jie galėtų jomis veiksmingai pasinaudoti.
- (20) Keleiviai turėtų galėti pasinaudoti savo teisėmis remdamiesi atitinkamomis vežėjų nustatytomis skundų procedūromis arba atitinkamu atveju teikdami skundus atitinkamos valstybės narės tuo tikslu paskirtai įstaigai ar įstaigoms.
- (21) Valstybės narės turėtų užtikrinti, kad būtų laikomasi šio reglamento ir paskirti kompetentingą įstaigą ar įstaigas priežiūros ir vykdymo užtikrinimo užduotims atlikti. Tai nedaro poveikio keleivių teisėms nacionalinėje teisėje nustatyta tvarka kreiptis į teismą dėl žalos atlyginimo.
- (22) Pageidautina, kad skundas dėl pagalbos būtų teikiamas, atsižvelgiant į valstybių narių nustatytas skundų teikimo procedūras, valstybės narės, kurioje yra įlaipinimo arba išlaipinimo vieta, paskirtai už šio reglamento vykdymo užtikrinimą atsakingai įstaigai ar įstaigoms.
- (23) Valstybės narės turėtų skatinti naudojimąsi viešuoju transportu ir informacijos apie kelių rūšių transportą bei kelias transporto rūšis apimančių bilietų naudojimą, kad būtų optimizuotas naudojimas įvairiomis transporto rūšimis bei įvairių operatorių paslaugomis ir jų sąveika.
- (24) Valstybės narės turėtų nustatyti už šio reglamento pažeidimus taikomas sankcijas ir užtikrinti, kad tos sankcijos būtų taikomos. Tos sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.
- (25) Kadangi šio reglamento tikslo, t. y. užtikrinti vienodą keleivių apsaugos ir pagalbos jiems lygį vežant miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais valstybėse narėse, valstybės narės negali deramai pasiekti ir kadangi dėl veiksmo masto bei poveikio to tikslo būtų geriau siekti Sąjungos lygiu, laikydami Europos Sąjungos sutarties 5 straipsnyje nustatyto subsidiarumo principo Sąjunga gali patvirtinti priemones. Pagal tame straipsnyje nustatytą proporcingumo principą šiuo reglamentu neviršijama to, kas būtina nurodytam tikslui pasiekti.
- (26) Šiuo reglamentu neturėtų būti daromas poveikis 1995 m. spalio 24 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyvai

95/46/EB dėl asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ⁽²⁾.

- (27) Šio reglamento vykdymas turėtų būti grindžiamas 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo (Reglamentas dėl bendradarbiavimo vartotojų apsaugos srityje) ⁽³⁾. Todėl tas reglamentas turėtų būti atitinkamai iš dalies pakeistas.
- (28) Šis reglamentas taikomas nepažeidžiant pagrindinių teisių ir laikantis principų, pripažintų visų pirma Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijoje, kaip nurodyta Europos Sąjungos sutarties 6 straipsnyje, be kita ko, atsižvelgiant į 2000 m. birželio 29 d. Tarybos direktyvą 2000/43/EB, įgyvendinančią vienodo požiūrio principą asmenims nepriklausomai nuo jų rasės arba etninės priklausomybės ⁽⁴⁾, bei į 2004 m. gruodžio 13 d. Tarybos direktyvą 2004/113/EB, įgyvendinančią vienodo požiūrio į moteris ir vyrus principą dėl galimybės naudotis prekėmis bei paslaugomis ir prekių tiekimo bei paslaugų teikimo ⁽⁵⁾.

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

I SKYRIUS

BENDROSIOS NUOSTATOS

1 straipsnis

Dalykas

Šiuo reglamentu nustatomos vežimo miesto ir tolimojo susisiekimo autobusais taisyklės dėl:

- a) keleivių nediskriminavimo vežėjams siūlant vežimo sąlygas;
- b) keleivių teisių mirties ar kūno sužalojimo arba bagažo dingimo ar jo sugadinimo nelaimingų atsitikimų, įvykusių naudojantis miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju;
- c) nediskriminavimo ir privalomos pagalbos neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims;
- d) keleivių teisių atšaukus kelionę ar vėluojant ją pradėti;
- e) būtiniausios keleiviams teiktinos informacijos;
- f) skundų nagrinėjimo;
- g) bendrų vykdymo taisyklių.

⁽²⁾ OL L 281, 1995 11 23, p. 31.

⁽³⁾ OL L 364, 2004 12 9, p. 1.

⁽⁴⁾ OL L 180, 2000 7 19, p. 22.

⁽⁵⁾ OL L 373, 2004 12 21, p. 37.

⁽¹⁾ OL L 158, 1990 6 23, p. 59.

2 straipsnis

Taikymo sritis

1. Šis reglamentas taikomas keleiviams, kurie naudojami reguliariomis paslaugomis, skirtomis nenurodytų kategorijų keleiviams, kai keleivių įlaipinimo arba išlaipinimo vieta yra valstybės narės teritorijoje, o suplanuotas paslaugos maršruto atstumas yra 250 km arba didesnis.

2. 1 dalyje nurodytų paslaugų atveju, kai suplanuotas paslaugos maršruto atstumas yra mažesnis nei 250 km, taikomi 4 straipsnio 2 dalis, 9 straipsnis, 10 straipsnio 1 dalis, 16 straipsnio 1 dalies b punktas, 16 straipsnio 2 dalis, 17 straipsnio 1 ir 2 dalys, 24–28 straipsniai.

3. Be to, šis reglamentas, išskyrus 9–16 straipsnius, 17 straipsnio 3 dalį ir IV, V ir VI skyrius, taikomas vienkartinėmis paslaugomis besinaudojantiems keleiviams, kai pradinė keleivio įlaipinimo vieta arba galutinė keleivio išlaipinimo vieta yra valstybės narės teritorijoje.

4. Išskyrus 4 straipsnio 2 dalį, 9 straipsnį, 10 straipsnio 1 dalį, 16 straipsnio 1 dalies b punktą, 16 straipsnio 2 dalį, 17 straipsnio 1 ir 2 dalis ir 24–28 straipsnius, valstybės narės gali skaidriai ir nediskriminaciniu pagrindu suteikti išimtį ir netaikyti šio reglamento reguliarioms vidaus paslaugoms. Tokios išimtys gali būti suteiktos ne ilgesniam kaip ketverių metų laikotarpiui nuo šio reglamento taikymo pradžios dienos ir jos gali būti atnaujintos vieną kartą.

5. Valstybės narės gali ne ilgesniam kaip ketverių metų laikotarpiui nuo šio reglamento taikymo pradžios datos skaidriai ir nediskriminaciniu pagrindu suteikti išimtį ir netaikyti šio reglamento tam tikroms reguliarioms paslaugoms, dėl to, kad didelė tokių reguliarių paslaugų dalis, įskaitant bent vieną numatytą sustojimą, teikiama už Sąjungos ribų. Tokios išimtys gali būti atnaujintos vieną kartą.

6. Valstybės narės praneša Komisijai apie įvairių rūšių paslaugoms pagal 4 ir 5 dalis suteiktas išimtis. Komisija imasi atitinkamų veiksmų, jei laikoma, kad tokia išimtis neatitinka šio straipsnio nuostatų. Komisija ne vėliau kaip 2018 m. kovo 2 d. pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai pranešimą dėl pagal 4 ir 5 dalis suteiktų išimčių.

7. Šio reglamento nuostatos neturi būti suprantamos kaip prieštaraujanti esamuose teisės aktuose dėl techninių reikalavimų miesto ar tolimojo susisiekimo autobusams arba infrastruktūrai ar įrangai autobusų stotelėse ir stotyse nustatytiems reikalavimams arba kaip nuostatos, kuriomis nustatomi tokius reikalavimus papildantys reikalavimai.

8. Šis reglamentas nedaro poveikio keleivių teisėms, nustatytoms pagal Direktyvą 90/314/EEB, ir netaikomas tais atvejais, kai toje direktyvoje nurodyta organizuota turistinė kelionė

atšaukiama dėl kitų priežasčių nei reguliarios paslaugos atšaukimas.

3 straipsnis

Terminų apibrėžtys

Šiame reglamente vartojamų terminų apibrėžtys:

- a) reguliarios paslaugos – paslaugos, kurios tiekiamos vežant miesto arba tolimojo susisiekimo autobusais keleivius nustatytais laiko tarpais nustatytais maršrutais, juos įlaipinant ir išlaipinant iš anksto numatytose stotelėse;
- b) vienkartinės paslaugos – paslaugos, kurioms netaikoma reguliarių paslaugų termino apibrėžtis ir kurių pagrindinė ypatybė yra ta, kad jas teikiant miesto arba tolimojo susisiekimo autobusais vežamos vartotojo ar paties vežėjo iniciatyva sudarytos keleivių grupės;
- c) vežimo sutartis – sutartis dėl vežimo, kurią vežėjas ir keleivis sudaro vienai ar daugiau reguliarių arba vienkartinų paslaugų suteikti;
- d) bilietas – galiojantis dokumentas arba kitas vežimo sutarties sudarymą patvirtinantis dokumentas;
- e) vežėjas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra kelionių operatorius, kelionių agentas arba bilietų pardavėjas, teikiantis plačiajai visuomenei reguliarias arba vienkartinės vežimo paslaugas;
- f) vykdytysis vežėjas – fizinis arba juridinis asmuo, kuris nėra vežėjas, faktiškai vykdytysis visą vežimą arba jo dalį;
- g) bilietų pardavėjas – tarpininkas, vežėjo vardu sudarantis vežimo sutartis;
- h) kelionių agentas – tarpininkas, keleivio vardu sudarantis vežimo sutartis;
- i) kelionių operatorius – kelionės organizatorius arba pardavėjas, kaip apibrėžta Direktyvos 90/314/EEB 2 straipsnio 2 ir 3 dalyse, kuris nėra vežėjas;
- j) neįgalusis ar riboto judumo asmuo – asmuo, kurio judumas naudojantis transporto priemone yra ribotas dėl bet kokios fizinės negalios (jutiminės arba judėjimo, nuolatinės arba laikinos), protinės negalios arba sutrikimo ar bet kurios kitos negalios arba amžiaus ir kuriam dėl jo būklės reikia atitinkamo dėmesio, o visiems keleiviams teikiamas paslaugas reikia pritaikyti prie jo specifinių poreikių;

- k) prieigos sąlygos – atitinkami autobusų ir (arba) nurodytų stočių, įskaitant jų infrastruktūrą, prieinamumo neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims standartai, gairės ir informacija apie jų prieinamumą neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims;
- l) rezervacija – sėdimos vietos konkrečiu laiku išvykstančiame miesto arba tolimojo susisiekimo autobuse, teikiančiame reguliarią paslaugą, užsakymas;
- m) stotis – personalo aptarnaujama stotis, kurioje nustatyta maršrutu pagal tvarkaraštį teikiant reguliarią paslaugą sustojama įlaipinti arba išlaipinti keleivius ir kurioje įrengta tokia infrastruktūra kaip antai registracijos vieta, laukimo salė ar bilietų kasa;
- n) autobuso stotelė – vieta, išskyrus stotį, kurioje nustatyta maršrutu pagal tvarkaraštį teikiant reguliarią paslaugą sustojama įlaipinti arba išlaipinti keleivius;
- o) stotį valdanti įstaiga – valstybės narės organizacinis vienetas, atsakingas už nurodytos stoties valdymą;
- p) atšaukimas – iš anksto numatytos reguliarios paslaugos nesuteikimas;
- q) vėlavimas – laiko, kada pagal paskelbtą tvarkaraštį teikiant reguliarią paslaugą turėjo būti išvykta, ir laiko, kada iš tikrųjų buvo išvykta, skirtumas.

4 straipsnis

Bilietai ir nediskriminacinės sutarties sąlygos

1. Vežėjai keleiviu išduoda bilietą, išskyrus atvejus, kai kiti dokumentai suteikia teisę būti vežamam. Gali būti išduotas elektroninis bilietas.
2. Nedarydami poveikio socialiniams tarifams, vežėjai plačiai visuomenei siūlo sutarties sąlygas ir tarifus tiesiogiai ar netiesiogiai nediskriminuodami galutinio vartotojo dėl jo pilietybės arba dėl vežėjų ar bilietų pardavėjų įsisteigimo Sąjungoje vietos.

5 straipsnis

Kitos vykdančiosios šalys

1. Jei vykdyti pareigas pagal šį reglamentą pavedama vykdančiajam vežėjui, bilietų pardavėjui ar kitam asmeniui, bet kuriuo atveju vežėjas, kelionių agentas, kelionių operatorius ar stotį valdanti įstaiga, kuriam (-iai) pavesta vykdyti tokias pareigas, atsako už tos vykdančiosios šalies veiksmus ir neveikimą.
2. Be to, šaliai, kuriai vežėjas, kelionių agentas, kelionių operatorius ar stotį valdanti įstaiga pavedė vykdyti pareigas, šių pavestų pareigų atžvilgiu taikomos šio reglamento nuostatos.

6 straipsnis

Atsisakymo draudimas

1. Pagal šį reglamentą numatytos pareigos keleivių atžvilgiu negali būti apribotos arba jų atsisakyta, visų pirma į vežimo sutartį įtraukiant leidžiančią nukrypti arba ribojančią nuostatą.
2. Vežėjai gali pasiūlyti keleiviui palankesnes, nei nustatytos šiame reglamente, sutarties sąlygas.

II SKYRIUS

KOMPENSAVIMAS IR PAGALBA NELAIMINGŲ ATSTITIKIMŲ ATVEJU

7 straipsnis

Keleivių mirtis ar kūno sužalojimas ir bagažo dingimas arba sugadinimas

1. Pagal taikomą nacionalinę teisę keleiviai turi teisę į kompensaciją mirties, įskaitant pagrįstas laidojimo išlaidas, ar kūno sužalojimo atveju, taip pat bagažo dingimo ar jo sugadinimo nelaimingų atsitikimų, įvykusių važiuojant miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju. Keleivio mirties atveju ši teisė taikoma bent asmenims, kuriuos keleivis turėjo arba būtų turėjęs išlaikyti.
2. Kompensacijos dydis apskaičiuojamas laikantis taikomos nacionalinės teisės. Nacionalinėje teisėje nustatyta didžiausia kompensacijos mirties ir kūno sužalojimo arba bagažo dingimo ar sugadinimo atveju riba kiekvienu atskiru atveju negali būti mažesnė nei:

- a) 220 000 EUR vienam keleiviui;
- b) 1 200 EUR vienam bagažo vienetui. Neįgaliųjų vežimėlių, kitos judėjimo įrangos ar pagalbinių įrenginių sugadinimo atveju išmokama kompensacijos suma visais atvejais turi atitikti dingusios ar sugadintos įrangos pakeitimo kainą ar su taisymu susijusias išlaidas.

8 straipsnis

Skubūs praktiniai keleivių poreikiai

Nelaimingo atsitikimo, įvykusio važiuojant miesto ar tolimojo susisiekimo autobusu, atveju vežėjas teikia tinkamą ir proporcingą pagalbą, kad būtų patenkinti skubūs praktiniai keleivių poreikiai po nelaimingo atsitikimo. Tokia pagalba prireikus apima apgyvendinimą, maitinimą, aprūpinimą drabužiais, vežimą ir palankesnių sąlygų pirmosios pagalbos suteikimui sudarymą. Pagalbos suteikimas nelaikomas atsakomybės pripažinimu.

Vežėjas gali apriboti bendras apgyvendinimo išlaidas iki 80 EUR kiekvienam keleiviui už naktį ir kompensuoti ne daugiau kaip už dvi naktis.

III SKYRIUS

NEĮGALIJŲ IR RIBOTO JUDUMO ASMENŲ TEISĖS

9 straipsnis

Teisė į vežimą

1. Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai negali atsisakyti rezervuoti, išduoti ar kitaip perduoti bilietą arba įlaipinti asmenį dėl jo negalios ar riboto judumo.

2. Bilietai neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims rezervuojami ir parduodami be papildomo mokesčio.

10 straipsnis

Išimtys ir specialiosios sąlygos

1. Nepaisant 9 straipsnio 1 dalies, vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai gali atsisakyti rezervuoti, išduoti ar kitaip perduoti bilietą arba įlaipinti asmenį dėl jo negalios ar riboto judumo:

- a) kad įvykdytų taikomus saugos reikalavimus, nustatytus tarptautinėje, Sąjungos ar nacionalinėje teisėje, arba kad įvykdytų sveikatos ir saugos reikalavimus, kuriuos nustatė kompetentingos institucijos;
- b) kai dėl transporto priemonės konstrukcijos arba infrastruktūros, įskaitant autobusų stoteles ir stotis, neįgaliojo arba riboto judumo asmens įlaipinimas, išlaipinimas ar vežimas fiziškai neįmanomas saugiomis ir eksploataciniu požiūriu tinkamomis priemonėmis.

2. Jeigu dėl 1 dalyje nurodytų pagrindų atsisakoma rezervuoti arba išduoti ar kitaip suteikti bilietą, vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai informuoja atitinkamą asmenį apie visas priimtinas alternatyvias vežėjo teikiamas paslaugas.

3. Jei neįgalųjį arba riboto judumo asmenį, kuris turi rezervaciją ar bilietą ir atitinka 14 straipsnio 1 dalies a punkte nustatytus reikalavimus, vis tiek atsisakoma įlaipinti dėl jo negalios ar riboto judumo, tam asmeniui ir jį lydintiui asmeniui, kaip nurodyta šio straipsnio 4 dalyje, suteikiama galimybė pasirinkti tarp:

- a) teisės į sumokėtos sumos grąžinimą ir, prireikus, nemokamą grįžimo į pradinę išvykimo vietą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, paslaugą esant anksčiausiai galimybei; ir
- b) išskyrus atvejus, kai tai neįmanoma, galimybės tęsti kelionę arba vykti kitu maršrutu naudojantis priimtinais alternaty-

viomis vežimo paslaugomis, kad asmuo galėtų pasiekti kelionės tikslą, nurodytą vežimo sutartyje.

Pranešimo pagal 14 straipsnio 1 dalies a punktą nepateikimas nedaro poveikio teisei į sumokėtų pinigų už bilietą grąžinimą.

4. Jeigu dėl šio straipsnio 1 dalyje nurodytų priežasčių vežėjas, kelionių agentas ar kelionių operatorius atsisako rezervuoti, išduoti ar kitaip suteikti bilietą arba įlaipinti asmenį dėl jo negalios ar riboto judumo, tas asmuo gali prašyti, kad jį lydėtų kitas jo paties pasirinktas asmuo, galintis suteikti neįgaliajam ar riboto judumo asmeniui reikalingą pagalbą, kad nebūtų taikomos 1 dalyje nurodytos priežastys.

Toks lydintis asmuo vežamas nemokamai ir, kai įmanoma, jis sodinamas šalia neįgaliojo ar riboto judumo asmens.

5. Kai vežėjai, kelionių agentai ar kelionių operatoriai pasinaudoja 1 dalyje numatyta galimybe, jie nedelsdami informuoja neįgalųjį ar riboto judumo asmenį apie priežastis ir, jeigu pateiktas prašymas, informuoja atitinkamą asmenį raštu per penkias darbo dienas nuo prašymo gavimo dienos.

11 straipsnis

Prieinamumas ir informacija

1. Bendradarbiaudami su neįgaliesiems ar riboto judumo asmenims atstovaujančiomis organizacijomis, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos, prireikus pasitelkdami savo organizacijas, įdiegia arba taiko nediskriminavimo principu grindžiamas prieigos sąlygas neįgalųjį ar riboto judumo asmenų vežimui.

2. Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos viešai fizine forma arba internete, o pateikus prašymą – prieinamais būdais, skelbia 1 dalyje numatytas prieigos sąlygas, įskaitant tarptautinės teisės, Sąjungos ar nacionalinės teisės aktų, nustatančių saugumo reikalavimus, kuriais remiantis nustatytos šios nediskriminavimo principu grindžiamas prieigos sąlygos, tekstus tomis pačiomis kalbomis, kuriomis paprastai informacija teikiama visiems keleiviams. Teikiant tokią informaciją ypatingas dėmesys skiriamas neįgalųjį ir riboto judumo asmenų poreikiams.

3. Kelionių operatoriai suteikia galimybę susipažinti su 1 dalyje numatytais prieigos sąlygomis, kurios taikomos kelionėms, įtrauktoms į jų organizuojamų, parduodamų ar siūlomų pirkti kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketus.

4. Keleivio prašymu 2 ir 3 dalyse nurodyta informacija apie prieigos sąlygas išplatinama fizine forma.

5. Vežėjai, kelionių agentai ir kelionių operatoriai užtikrina, kad visa svarbi bendra informacija apie kelionę ir vežimo sąlygas būtų teikiama neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims tinkamais ir prieinamais būdais, įskaitant, kai taikoma, jos teikimą atliekant užsakymą internetu ir ieškant jame informacijos. Keleivio prašymu ši informacija išplatinama fizine forma.

12 straipsnis

Stočių nurodymas

Valstybės narės paskiria miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų stotis, kuriose turi būti teikiama pagalba neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims. Šią informaciją valstybės narės praneša Komisijai. Komisija internete pateikia nurodytų miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų stočių sąrašą.

13 straipsnis

Teisė į pagalbą nurodytose stotyse ir miesto bei tolimojo susisiekimo autobusuose

1. Laikantis 11 straipsnio 1 dalyje numatytų prieigos sąlygų, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją valstybių narių nurodytose stotyse teikia neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims bent I priedo a dalyje nurodytą nemokamą pagalbą.

2. Laikantis 11 straipsnio 1 dalyje numatytų prieigos sąlygų, vežėjai miesto ir tolimojo susisiekimo autobusuose teikia neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims bent I priedo b dalyje nurodytą nemokamą pagalbą.

14 straipsnis

Pagalbos teikimo sąlygos

1. Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos bendradarbiauja, kad būtų teikiama pagalba neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, su sąlyga, kad:

- a) vežėjams, stotis valdančioms įstaigoms, kelionių agentams ar kelionių operatoriams pranešama, kad asmeniui reikės tokios pagalbos, ne vėliau kaip likus 36 valandoms iki reikiamos pagalbos suteikimo; ir
- b) atitinkami asmenys atvyksta į nurodytą vietą:
 - i) vežėjo iš anksto nurodytu laiku, tačiau negali būti reikalaujama atvykti anksčiau kaip likus 60 minučių iki paskelbto išvykimo laiko, išskyrus atvejus, kai vežėjas ir keleivis susitarė dėl trumpesnio laikotarpio; arba
 - ii) jei laikas nenurodytas, ne vėliau kaip likus 30 minučių iki paskelbto išvykimo laiko.

2. Be 1 dalies nuostatų, neįgalieji arba riboto judumo asmenys rezervacijos metu arba iš anksto pirkdami bilietą

praneša vežėjui, kelionių agentui arba kelionių operatoriui apie savo specifinius poreikius, susijusius su sėdima vieta, jeigu tie poreikiai yra žinomi tuo metu.

3. Vežėjai, stotis valdančios įstaigos, kelionių agentai ir kelionių operatoriai imasi visų būtinų priemonių, kad sudarytų palankesnes sąlygas gauti neįgaliojo ar riboto judumo asmenų pranešimą apie pagalbos poreikį. Ši pareiga taikoma visoms nurodytoms stotims ir jų prekybos vietoms, įskaitant pardavimą telefonu ar internetu.

4. Jei pranešimas pagal 1 dalies a punktą ir 2 dalį nepateiktas, vežėjai, stotis valdančios įstaigos, kelionių agentai ir kelionių operatoriai imasi visų pagrįstų pastangų užtikrinti, kad pagalba būtų suteikta taip, jog neįgalusis ar riboto judumo asmuo galėtų įlipti į išvykstančią transporto priemonę, persėsti į kitą atitinkamą transporto priemonę ar išlipti iš atvykusios transporto priemonės, į kurią jis nusipirko bilietą.

5. Stotį valdanti įstaiga stoties pastato viduje ar išorėje paskiria vietą, kurioje neįgalieji ar riboto judumo asmenys gali pranešti apie savo atvykimą ir paprašyti pagalbos. Tokia vieta turi būti aiškiai pažymėta ženklais, ir joje prieinamais būdais turi būti teikiama pagrindinė informacija apie stotį ir teikiamą pagalbą.

15 straipsnis

Informacijos perdavimas trečiosioms šalims

Jeigu kelionių agentai ar kelionių operatoriai gauna 14 straipsnio 1 dalies a punkte nurodytą pranešimą, jie kuo greičiau per savo įprastą darbo laiką perduoda tą informaciją vežėjui ar stotį valdančiai įstaigai.

16 straipsnis

Mokymas

1. Vežėjai ir tam tikrais atvejais stotis valdančios įstaigos nustato mokymo apie neįgaliuosius procedūras, įskaitant instrukcijas, bei užtikrina, kad:

- a) jų personalas, išskyrus vairuotojus, įskaitant ir bet kurios kitos vykdančiosios šalies įdarbintus darbuotojus, tiesiogiai teikiantis pagalbą neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, būtų mokomas apie neįgaliuosius arba gautų instrukcijas, kaip nurodyta II priedo a ir b dalyse; ir
- b) jų personalas, įskaitant vairuotojus, kuris tiesiogiai dirba su keleiviais arba sprendžia klausimus, susijusius su keleiviais, būtų mokomas apie neįgaliuosius arba gautų instrukcijas, kaip nurodyta II priedo a dalyje.

2. Valstybė narė gali ne ilgesniam kaip penkerių metų laikotarpiui nuo 2013 m. kovo 1 d. suteikti išimtį ir leisti netaikyti 1 dalies b punkto, susijusio su vairuotojų mokymu.

17 straipsnis

Kompensacija už neįgaliųjų vežimėlius ir kitą judėjimo įrangą

1. Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos atsako už jų sukeltą žalą, patirtą dėl neįgaliųjų vežimėlių, kitos judėjimo įrangos ar pagalbinių įrenginių dingimo ar sugadinimo. Dingimo ar sugadinimo atveju kompensaciją išmoka vežėjas ar stotį valdanti įstaiga, atsakinga (s) už tą dingimą ar sugadinimą.

2. 1 dalyje nurodyta kompensaciją sudaro dingusios ar sugadintos įrangos ar įrenginių pakeitimo kaina arba su taisymu susijusios išlaidos.

3. Prireikus dedamos visos pastangos, kad būtų greitai suteikta laikina pakaitinė įranga ar įrenginiai. Neįgaliųjų vežimėlių, kitos judėjimo įrangos ar pagalbinių įrenginių techninės ir funkcinės savybės, jei įmanoma, turi būti panašios į dingusios ar sugadintos įrangos arba įrenginių savybes.

18 straipsnis

Išimtys

1. Nedarant poveikio 2 straipsnio 2 dalies taikymui, valstybės narės gali netaikyti vidaus reguliarių paslaugų teikėjams reikalingo taikyti visas ar kai kurias šio skyriaus nuostatas, jeigu jos užtikrina, kad neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų apsaugos lygis pagal jų nacionalines taisykles būtų bent toks pats kaip šiame reglamente nustatytas lygis.

2. Valstybės narės praneša Komisijai apie pagal 1 dalį suteiktas išimtis. Komisija imasi atitinkamų veiksmų, jei laikoma, kad tokia išimtis neatitinka šio straipsnio nuostatų. Komisija ne vėliau kaip 2018 m. kovo 2 d. pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai atskaitą dėl pagal 1 dalį suteiktų išimčių.

IV SKYRIUS

KELEIVIŲ TEISĖS ATŠAUKUS KELIONĘ AR VĒLUOJANT JĄ PRADĖTI

19 straipsnis

Kelionės tęsimas, vykimas kitu maršrutu ir sumokėtos sumos grąžinimas

1. Kai vežėjas pagrįstai numato, kad reguliari paslauga bus atšaukta arba iš stoties vėluojama išvykti daugiau kaip 120 minučių, taip pat tuo atveju, kai parduodama daugiau bilietų, nei yra vietų, keleiviui nedelsiant siūloma pasirinkti:

a) tęsti kelionę arba vykti į galutinę atvykimo vietą kitu maršrutu, be papildomo mokesčio ir panašiomis kelionės sąlygomis, kaip nustatyta vežimo sutartyje, esant anksčiausiai galimybei;

b) už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą ir, atitinkamais atvejais, nemokamą grįžimo miesto arba tolimojo susisiekimo autobusu į pradinę išvykimo vietą paslaugą, kaip nustatyta vežimo sutartyje, esant anksčiausiai galimybei.

2. Jeigu vežėjas nepasiūlo keleiviui 1 dalyje nurodytų galimybių, keleivis turi teisę, be 1 dalies b punkte nurodytos grąžintinos sumos, gauti 50 % bilieto kainos sudarančią kompensaciją. Šią sumą vežėjas išmoka per vieną mėnesį nuo prašymo dėl kompensacijos pateikimo datos.

3. Jei miesto ar tolimojo susisiekimo autobuso kelionės metu nebegalima naudoti, vežėjas užtikrina galimybę tęsti kelionę nuo neveikiančios transporto priemonės buvimo vietos kita transporto priemone arba perveža keleivius iš neveikiančios transporto priemonės vietos į tinkamą laukimo vietą arba stotį, iš kur įmanoma toliau tęsti kelionę.

4. Jei reguliari paslauga atšaukiama arba iš autobuso stotelės vėluojama išvykti daugiau kaip 120 minučių, keleiviai turi teisę į tokį kelionės tęsimą, arba vykimą kitu maršrutu, arba už bilietą sumokėtos sumos grąžinimą iš vežėjo, kaip tai yra nurodyta 1 dalyje.

5. 1 dalies b punkte ir 4 dalyje numatytas sumokėtos sumos grąžinimas atliekamas per 14 dienų po pasiūlymo pateikimo arba prašymo gavimo dienos. Mokėjimu padengiama visa bilieto kainos suma, už kurią jis buvo įsigytas, už neįvykusią kelionės dalį ar dalis ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis, jei pagal keleivio pradinį kelionės planą kelionė nebetenka prasmės. Keleiviams, turintiems nuolatinius ar sezoninius bilietus mokėjimas apskaičiuojamas proporcingai visos nuolatinio ar sezoninio bilieto kainos sumos daliai. Sumokėta suma grąžinama pinigais, išskyrus atvejus, kai keleivis sutinka su kita sumokėtos sumos grąžinimo forma.

20 straipsnis

Informavimas

1. Jeigu reguliari paslauga atšaukiama arba vėluojama išvykti, vežėjas arba tam tikrais atvejais stotį valdanti įstaiga kuo greičiau ir bet kuriuo atveju ne vėliau kaip praėjus 30 minučių po numatyto išvykimo laiko informuoja iš stočių išvykstančius keleivius apie padėtį ir numatomą išvykimo laiką, kai tik ši informacija tampa žinoma.

2. Jeigu keleiviai dėl atšaukimo ar vėlavimo nespėja pasinaudoti pagal tvarkaraštį jungiamąja vežimo paslauga, vežėjas arba, atitinkamu atveju, stotį valdanti įstaiga kiek įmanoma stengiasi informuoti atitinkamus keleivius apie alternatyvias jungiamąsias vežimo paslaugas.

3. Vežėjas arba, atitinkamu atveju, stotį valdanti įstaiga užtikrina, kad neįgalieji ir riboto judumo asmenys prieinamais būdais gautų pagal 1 ir 2 dalis privalomą teikti informaciją.

4. Jeigu įmanoma, 1 ir 2 dalyse numatyta informacija pateikiama elektroninėmis priemonėmis per 1 dalyje nustatytą laikotarpį visiems keleiviams, įskaitant išvykstančius iš autobusų stotelių, jeigu keleivis to paprašė ir pateikė vežėjui reikiamus kontaktinius duomenis.

21 straipsnis

Pagalba atšaukto arba pavėluoto išvykimo atveju

Jeigu kelionės, kurios numatyta trukmė viršija tris valandas, atveju išvykimas atšaukiamas arba iš stoties vėluojama išvykti daugiau kaip devyniasdešimt minučių, vežėjas keleiviui nemokamai teikia:

- a) užkandžius, patiekalus arba gaiviuosius gėrimus atsižvelgiant į pagrįstą laukimo arba vėlavimo laiką, jei jų yra autobuse ar stotyje, arba jie pagrįstai gali būti pateikti;
- b) viešbučio kambarį ar kitą apgyvendinimo vietą bei pagalbą užtikrinant vežimą tarp stoties ir apgyvendinimo vietos, kai tenka apsistoti vienai ar daugiau naktims. Vežėjas gali apriboti bendras apgyvendinimo, neįskaitant pervežimo į stotį ir iš jos, išlaidas iki 80 EUR kiekvienam keleiviui už naktį ir kompensuoti ne daugiau kaip už dvi naktis.

Taikydamas šį straipsnį, vežėjas ypač daug dėmesio skiria neigiamųjų ir riboto judumo keleivių bei juos lydinių asmenų poreikiams.

22 straipsnis

Kiti ieškiniai

Nė viena šio skyriaus nuostata netrukdo keleiviams reikalauti atlyginti žalą, patirtą atšaukus reguliarias paslaugas ar pavėlavus jas suteikti, nacionaliniuose teismuose pagal nacionalinę teisę.

23 straipsnis

Išimtys

1. 19 ir 21 straipsniai netaikomi keleiviams, turintiems nenustatytos datos bilietus, jeigu išvykimo laikas nėra nurodytas, išskyrus nuolatinį ar sezoninį bilietą turinčius keleivius.
2. 21 straipsnio b punktas netaikomas tais atvejais, jei vežėjas įrodo, kad kelionė atšaukta arba atidėta dėl sunkių oro sąlygų ar didelių gaivalinių nelaimių, dėl kurių kyla pavojus miesto ar tolimojo susisiektimo autobusais teikiamų paslaugų saugumui.

V SKYRIUS

INFORMAVIMĄ IR SKUNDUS REGLAMENTUOJANČIOS BENDROSIOS TAISYKLĖS

24 straipsnis

Teisė gauti informaciją apie kelionę

Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją per visą kelionę teikia keleiviams tinkamą informaciją. Kai įmanoma, ši informacija prieinamais būdais teikiama jos paprašius.

25 straipsnis

Informacija apie keleivių teises

1. Vežėjai ir stotis valdančios įstaigos pagal savo kompetenciją užtikrina, kad keleiviams ne vėliau kaip išvykimo metu būtų suteikta tinkama ir suprantama informacija apie jų teises pagal šį reglamentą. Ši informacija pateikiama stotyse ir, kai taikoma, internete. Neįgaliojo ar riboto judumo asmens prašymu informacija, jei įmanoma, pateikiama prieinamais būdais. Į tą informaciją taip pat įtraukiami valstybės narės pagal 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ar įstaigų kontaktiniai duomenys.

2. Siekdami įvykdyti 1 dalyje nurodytą informavimo reikalavimą, vežėjai ir stotis valdančios įstaigos gali naudoti Komisijos visomis oficialiosiomis Europos Sąjungos institucijų kalbomis parengtą ir jiems pateiktą šio reglamento nuostatų santrauką.

26 straipsnis

Skundai

Vežėjai nustato arba taiko skundų, susijusių su šiame reglamente nustatytais teisėmis ir pareigomis, nagrinėjimo tvarką.

27 straipsnis

Skundų pateikimas

Nepažeidžiant kompensacijos reikalavimų pagal 7 straipsnį, jei keleivis, kuriam taikomas šis reglamentas, pageidauja vežėjui pateikti skundą, jis pateikia jį per tris mėnesius nuo tos dienos, kai reguliari paslauga buvo ar turėjo būti suteikta. Per vieną mėnesį nuo skundo gavimo dienos vežėjas keleiviui praneša, kad jo skundas yra patenkintas, atmestas ar kad tebevyksta jo nagrinėjimas. Terminas galutiniam atsakymui pateikti yra ne ilgesnis kaip trys mėnesiai nuo skundo gavimo dienos.

VI SKYRIUS

VYKDYMO UŽTIKRINIMAS IR NACIONALINĖS VYKDYMO UŽTIKRINIMO ĮSTAIGOS

28 straipsnis

Nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos

1. Kiekviena valstybė narė paskiria naują ar esamą įstaigą ar įstaigas, atsakingas už šio reglamento nuostatų, susijusių su reguliarioms paslaugomis, kai vežama iš jos teritorijoje esančių vietų, ir reguliariomis paslaugomis, kai vežama iš trečiosios valstybės į tas vietas, vykdymo užtikrinimą. Kiekviena įstaiga imasi priemonių, būtinų siekiant užtikrinti, kad būtų laikomasi šio reglamento.

Kiekviena įstaiga, organizuodama savo veiklą, priimdama sprendimus dėl finansavimo, nustatydamą teisinę struktūrą ir priimdama sprendimus, yra nepriklausoma nuo vežėjų, kelionių operatorių ir stotis valdančių įstaigų.

2. Valstybės narės praneša Komisijai apie įstaigą ar įstaigas, paskirtas pagal šį straipsnį.

3. Keleivis pagal 1 dalį paskirtai atitinkamai įstaigai arba bet kuriai kitai valstybės narės paskirtai atitinkamai įstaigai gali pagal nacionalinę teisę pateikti skundą dėl tariamo šio reglamento pažeidimo.

Valstybė narė gali nuspręsti, kad skundą keleivis pirmiausia pateiktų vežėjui, ir tokiu atveju nacionalinė vykdymo užtikrinimo įstaiga arba bet kuri kita valstybės narės paskirta atitinkama įstaiga veikia kaip apeliacinė įstaiga, kuri nagrinėja pagal 27 straipsnį neišspręstus skundus.

29 straipsnis

Vykdymo užtikrinimo ataskaita

Pagal 28 straipsnio 1 dalį paskirtos vykdymo užtikrinimo įstaigos ne vėliau kaip 2015 m. birželio 1 d. ir po to kas dvejus metus paskelbia savo praėjusių dvejų kalendorinių metų veiklos ataskaitą, kurioje visų pirma aprašomi veiksmai, kurių buvo imtasi siekiant įgyvendinti šį reglamentą, ir pateikiami statistiniai duomenys apie skundus bei taikytas sankcijas.

30 straipsnis

Vykdymo užtikrinimo įstaigų bendradarbiavimas

28 straipsnio 1 dalyje nurodytos nacionalinės vykdymo užtikrinimo įstaigos prirėikus keičiasi informacija apie savo darbą ir sprendimų priėmimo principus bei praktiką. Komisija joms padeda vykdyti šią užduotį.

31 straipsnis

Sankcijos

Valstybės narės nustato sankcijų, taikomų pažeidus šio reglamento nuostatas, taisykles ir imasi visų būtinų priemonių užtik-

rinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Numatytos sankcijos turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios. Valstybės narės praneša apie tas taisykles ir priemones Komisijai ne vėliau kaip 2013 m. kovo 1 d. ir nedelsdamos praneša apie visus vėlesnius joms įtakos turinčius pakeitimus.

VII SKYRIUS

BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

32 straipsnis

Ataskaita

Komisija ne vėliau kaip 2016 m. kovo 2 d. pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai šio reglamento veikimo ir poveikio ataskaitą. Prirėikus prie ataskaitos pridedami teisėkūros pasiūlymai, kuriais dar išsamiau įgyvendinamos šio reglamento nuostatos arba kuriais šis reglamentas iš dalies keičiamas.

33 straipsnis

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 pakeitimas

Reglamento (EB) Nr. 2006/2004 priedas papildomas šiuo punktu:

„19. 2011 m. vasario 16 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 181/2011 dėl miesto ir tolimojo susisiekimo autobusų transporto keleivių teisių (*)

(*) OL L 55, 2011 2 28, p. 1.“

34 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja dvidešimtą dieną nuo jo paskelbimo Europos Sąjungos oficialiajame leidinyje.

Jis taikomas nuo 2013 m. kovo 1 d.

Šis reglamentas privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Strasbūre 2011 m. vasario 16 d.

Europos Parlamento vardu
Pirmininkas
J. BUZEK

Tarybos vardu
Pirmininkas
MARTONYI J.

I PRIEDAS

NEĮGALIESIEMS IR RIBOTO JUDUMO ASMENIMS TEIKIAMA PAGALBA

a) **Pagalba nurodytose stotyse**

Pagalba ir sąlygos, būtinos, kad neįgalieji ir riboto judumo asmenys galėtų:

- pranešti apie atvykimą į stotį ir paprašyti pagalbos nurodytose vietose,
- nuvykti iš nurodytos vietos į registracijos vietą, laukimo salę ir įlaipinimo vietą,
- įlipti į transporto priemonę, prirėkus naudojantis liftais, neįgaliųjų vežimėliais ar kita reikiama pagalba,
- įkelti savo bagažą,
- atsiimti savo bagažą,
- išlipti iš transporto priemonės,
- pasiimti į miesto ar tolimojo susisiekimo autobusą sertifikuotą šunį vedlį,
- atsisėsti į savo vietą.

b) **Autobuse teikiama pagalba**

Pagalba ir sąlygos, būtinos, kad neįgalieji ir riboto judumo asmenys galėtų:

- keleiviui pateikus prašymą, prieinamais būdais gauti svarbiausią informaciją apie kelionę,
 - įlipti ir (arba) išlipti per pertraukas kelionės metu, jei autobuse be vairuotojo dirba ir kiti personalo nariai.
-

II PRIEDAS

MOKYMAS APIE NEĮGALIUSIUS

a) Žinių apie neįgaliuosius gerinimas

Personalas, tiesiogiai bendraujantis su keleiviais, mokomas:

- suprasti, kaip tinkamai elgtis su keleiviais, turinčiais fizinę, jutiminę (klausos ir regos), nefizinę negalią ar mokymosi sutrikimų, įskaitant žinias, kaip atskirti skirtingus asmenų, kurių judumas, orientacija ar bendravimas gali būti sutrikę, gebėjimus,
- apie kliūtis, su kuriomis susiduria neįgalieji ir riboto judumo asmenys, įskaitant požiūrį į juos, aplinkos ir fizines bei organizacines kliūtis,
- apie sertifikuotus šunis vedlius, įskaitant tokio šuns vedlio vaidmenį ir poreikius,
- kaip elgtis netikėtomis aplinkybėmis,
- tarpasmeninių gebėjimų ir bendravimo su kurčiaisiais ir klausos, regos bei kalbos sutrikimų turinčiais asmenimis bei asmenimis su mokymosi sutrikimais būdų,
- kaip atsargiai ir nepadارانt žalos elgtis su neįgaliųjų vežimėliais ir kita judėjimo įranga (visiems darbuotojams, kurie rūpinasi bagažu, jei toks yra).

b) Mokymas apie pagalbos teikimą neįgaliesiems

Personalas, tiesiogiai padedantis neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, mokomas:

- kaip padėti neįgaliųjų vežimėliu besinaudojančiam asmeniui atsisėsti į neįgaliųjų vežimėlį arba iš jo pakilti,
 - pagalbos neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims, keliaujantiems su sertifikuotu šunimi vedliu, teikimo įgūdžių, įskaitant tokių šunų vaidmenį ir poreikius,
 - lydėti akluosius ir silpnaregius keleivius bei tinkamai elgtis su sertifikuotais šunimis vedliais ir juos vežti,
 - atskirti įrangos, skirtos neįgaliesiems ir riboto judumo asmenims padėti, rūšis ir žinoti, kaip naudotis tokia įranga,
 - naudotis įranga, skirta padėti įlipti ir išlipti, ir žinoti tinkamas pagalbos įlipant ir išlipant procedūras, užtikrinančias neįgaliųjų ir riboto judumo asmenų saugumą ir orumą,
 - suvokti patikimos ir profesionalios pagalbos poreikį. Taip pat siekiama, kad personalas suprastų, jog kai kurie neįgalieji kelionės metu gali jaustis pažeidžiami, nes yra priklausomi nuo teikiamos pagalbos,
 - suteikti pirmąją pagalbą.
-