

SK

SK

SK



KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV

Brusel, 4.12.2008
KOM(2008) 817 v konečnom znení

2008/0237 (COD)

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

**o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa
nariadenie (ES) č. 2006/2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za
vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa**

(predložená Komisiou)

**{SEK(2008) 2953}
{SEK(2008) 2954}**

DÔVODOVÁ SPRÁVA

1. KONTEXT NÁVRHU

1.1. Dôvody a ciele návrhu

Trh medzinárodnej prepravy osôb autobusmi a autokarmi sa už liberalizoval. Nariadením (EHS) č. 684/92 zmeneným a doplneným nariadením (ES) č. 11/98 sa otvoril prístup na tento trh. Tieto právne predpisy spolu s nariadením (ES) č. 12/98 o prístupe autobusových a autokarových dopravcov, ktorí nemajú bydlisko/sídlo v určitom členskom štáte, na trh vnútroštátnej dopravy, tvoria oporný pilier vnútorného trhu so službami medzinárodnej osobnej cestnej dopravy¹. Jednotný trh v oblasti dopravy priniesol Európanom značné výhody vrátane širšieho výberu cieľov ciest a poskytovania konkurenčných ponúk v oblasti cestovania. Odstránenie hraníc a rast intenzity cestovania neboli vždy sprevádzané dostatočnými opatreniami na ochranu práv cestujúcich. Je nevyhnutné, aby sa jednotne stanovili prístupové práva a pravidlá, ktorými sa riadi vykonávanie týchto služieb, keďže tento spôsob prepravy je nevyhnutný pre dochádzanie do práce, návštevu rodiny a priateľov a pre využívanie voľného času, ako aj pre cestovný ruch; nedostatočný prístup k tomuto druhu dopravy môže vážne narušiť začlenenie mnohých obyvateľov, a to na úkor spoločnosti ako celku. V Bielej knihe „Európska dopravná politika do roku 2010: čas rozhodnúť sa“² Európska komisia počítala so stanovením práv cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy, čím by sa používatelia dostali na popredné miesto v dopravnej politike. Potreba prijať opatrenie v tejto súvislosti sa ďalej zdôraznila v oznámení z roku 2005 o posilnení práv cestujúcich v rámci Európskej únie³, v ktorom Komisia predstavila politický prístup týkajúci sa rozšírenia opatrení na ochranu cestujúcich aj na iné druhy dopravy ako leteckú dopravu. Komisia ustanovila práva, ktoré by sa mali posilniť opatrením zo strany Spoločenstva, a to bez ohľadu na používané druhy dopravy⁴.

Pokiaľ ide o autokarovú dopravu, Komisia stanovila tri hlavné citlivé oblasti: 1) práva osôb so zníženou pohyblivosťou, 2) otázky týkajúce sa zodpovednosti a 3) náhrada škôd a pomoc v prípade prerušenia cesty.

Komisia sa vo svojom oznámení z 22. júna 2006 „Udržujte Európu v pohybe - Trvalo udržateľná pohyblivosť pre náš kontinent - Strednodobé preskúmanie Bielej knihy Európskej Komisie o doprave z roku 2001“⁵ zaviazala preskúmať, ako zvýšiť kvalitu služieb a zlepšiť zabezpečenie práv cestujúcich vo všetkých druhoch dopravy.

1.2. Autobusová a autokarová doprava

Tento druh dopravy sa vyznačuje niekoľkými typickými znakmi, ktoré majú vplyv na prevádzkovateľov aj cestujúcich.

¹ Pozri tiež: Návrh nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o spoločných pravidlách prístupu na trh služieb medzinárodnej autokarovej a autobusovej dopravy (prepracované znenie) – KOM (2007) 264.

² KOM (2001) 370.

³ KOM (2005) 46.

⁴ Práva osôb so zníženou pohyblivosťou, automatické a okamžité riešenia v prípade prerušenia cesty, zodpovednosť v prípade smrti alebo zranenia cestujúcich, riešenie sťažností a spôsoby odškodnenia, informovanosť cestujúcich a ďalšie iniciatívy.

⁵ KOM (2006) 314.

Podiel autobusovej a autokarovej dopravy na všetkých službách cestnej prepravy v rámci Európskej únie je v zmysle osobokilometrov 9,3 % a po osobných autách (s podielom 82,8 %) zostáva najdôležitejším druhom prepravy, ktorý je k dispozícii verejnosti (8,3 % podiel na všetkých druhoch dopravy)⁶. V tomto sektore sa zaznamenal stabilný nárast vo výške 5,8 % zo 474 miliónov v roku 1995 na 502 miliónov v roku 2004⁷. Odhaduje sa, že ročný objem cestujúcich v medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave predstavuje 72,8 milióna cestujúcich.

Cestujúci používajúci iné druhy dopravy, najmä leteckú dopravu, už uplatňujú súbor práv ustanovený na úrovni Spoločenstva, ktorý poskytuje primeranú ochranu.

Na rozdiel od iných druhov dopravy neexistujú medzinárodné dohody [okrem Dohovoru Hospodárskej komisie Organizácie spojených národov o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej preprave cestujúcich a batožiny (CVR)⁸, ktorý ratifikovali iba tri členské štáty] ani právne predpisy Spoločenstva ustanovujúce práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave.

Ochrana cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave sa medzi jednotlivými členskými štátmi líši. Cestujúci sa musia spoliehať na vnútroštátne systémy zodpovednosti, právne predpisy o spravodlivom obchodovaní a dobrovoľné záväzky prevádzkovateľov týkajúce sa starostlivosti o zákazníkov. Prevádzkovatelia v niektorých krajinách uzatvorili rozsiahle dobrovoľné dohody obsahujúce primerané riešenie reklamácií a sťažností, ako aj mechanizmy riešenia sporov, čo sa však netýka väčšiny členských štátov. v súčasnosti neexistujú žiadne spoločné pravidlá, ktoré by určovali, ako riešiť reklamácie a sťažnosti a urovnať spory medzi cestujúcimi a spoločnosťami. To bráni spravodlivej hospodárskej súťaži medzi prevádzkovateľmi z rôznych členských štátov.

Pravidlá týkajúce sa zodpovednosti prevádzkovateľov sa často značne líšia, pričom náhrada škôd a pomoc v prípade prerušenia cesty sa všeobecne neuplatňujú. Hoci pre iné druhy dopravy boli na úrovni Spoločenstva⁹ alebo na medzinárodnej úrovni ustanovené pravidlá týkajúce sa zodpovednosti, neplatí to pre autobusovú a autokarovú dopravu. Pokiaľ ide o medzinárodnú dopravu, cestujúci majú problémy s určením systémov zodpovednosti, ktoré sa uplatňujú v prípade nehôd¹⁰.

Pokiaľ ide o informácie poskytované cestujúcim, existujú všeobecné povinnosti¹¹, ktoré vyžadujú, aby prevádzkovatelia umiestnili na viditeľnom mieste informácie o trase, zastávkach autobusu, cestovný poriadok, informácie o výške cestovného a podmienkach

⁶ Zdroj: Energetika a doprava EÚ v číslach, Štatistická príručka za rok 2006.

⁷ Zdroj: Energetika a doprava EÚ v číslach, Štatistická príručka za rok 2006.

⁸ Dohovor Hospodárskej komisie Organizácie Spojených národov pre Európu o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej preprave cestujúcich a batožiny (CVR) z 1. marca 1973.

⁹ Nariadenie (ES) č. 2027/97 z 9. októbra 1997 o zodpovednosti leteckého prepravcu v prípade nehôd (Ú. v. L 285, 17.10.1997, s. 1) zmenené a doplnené nariadením (ES) č. 889/2002 z 13. mája 2002 (Ú. v. L 140, 30.5.2002, s. 2). Nariadenie (ES) č. 785/2004 z 21. apríla 2004 o požiadavkách na poistenie leteckých dopravcov a prevádzkovateľov lietadiel, Ú. v. EÚ L 138, 30.4.2004, s. 1; nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1371/2007 z 23. októbra 2007 o právach a povinnostiach cestujúcich v železničnej preprave (Ú. v. EÚ L 315, 3.12.2007, s. 14).

¹⁰ Na objasnenie zložitosti tohto problému možno uviesť tento príklad: belgický autobus s marockým vodičom, ktorý má nehodu vo Francúzsku.

¹¹ Nariadenie (EHS) č. 684/92 zo 16. marca 1992 o spoločných pravidlách pre medzinárodnú prepravu osôb autokarmi a autobusmi.

prepravy. V kritických situáciách, keď sa cesta preruší, sa však môže stať, že cestujúci nemajú ako získať dostatočné informácie.

Cestujúci využívajúci tento druh dopravy sú vo všeobecnosti „ohrození“ v zmysle nízkeho príjmu. Dostupnosť služieb autobusovej a autokarovej dopravy pre osoby so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou je obmedzená, čím sa môže obmedziť ich začlenenie do spoločnosti.

1.3. Riešené problémy

Tento návrh sa zameriava na ustanovenie práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave s cieľom zvýšiť atraktivnosť autokarovej a autobusovej dopravy a dôveru v tieto druhy dopravy, ako aj dosiahnuť rovnaké podmienky medzi prepravcami z rôznych členských štátov a medzi jednotlivými druhmi dopravy.

Návrh v zásade obsahuje ustanovenia o:

- zodpovednosti v prípade smrti alebo zranenia cestujúcich a straty alebo poškodenia ich batožiny;
- nediskriminácii z dôvodu štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska, pokiaľ ide o prepravné podmienky, ktoré autobusové a autokarové podniky ponúkajú cestujúcim;
- pomoci určenej zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou;
- povinnostiach autobusových a autokarových podnikov v prípade zrušenia alebo odloženia cesty;
- povinnostiach poskytovať informácie;
- vybavovania sťažností a reklamácií;
- všeobecných pravidiel presadzovania uvedených ustanovení.

2. ROZSAH PÔSOBNOSTI

Tento návrh sa týka služieb autobusovej a autokarovej dopravy. Otázka prístupu na trh služieb sa už upravila na úrovni Spoločenstva na základe nariadenia Rady (EHS) č. 684/92 zo 16. marca 1992 o spoločných pravidlách pre medzinárodnú prepravu osôb autokarmi a autobusmi, ktoré bolo zmenené a doplnené nariadením Rady (ES) č. 11/98.

Vnútroštátna mestská, prímestská a regionálna autobusová doprava na krátke vzdialenosti sa obvykle zabezpečuje na základe zmlúv o službe vo verejnom záujme, v ktorých sú v značnej miere zohľadnené práva cestujúcich a kvalita služby. Vo vnútroštátnych právnych predpisoch sú teda vymedzené povinnosti prevádzkovateľov autobusov a zodpovedajúce práva cestujúcich. Členské štáty môžu vylúčiť tieto služby z rozsahu pôsobnosti nariadenia za predpokladu, že úroveň práv cestujúcich zakotvená v takýchto zmluvách je porovnateľná s úrovňou stanovenou týmto nariadením.

Členské štáty poskytujú cestujúcim odlišné riešenia a rôznu úroveň ochrany v zmysle zodpovednosti prevádzkovateľov a pomoci poskytovanej zdravotne postihnutým osobám.

Tento návrh sa preto zaoberá situáciami, ktoré sa považujú za kritické v dôsledku nedostatku primeranej pomoci a starostlivosti. Napríklad cestujúci pri diaľkových cestách mimo svojho miesta bydliska sa nachádzajú vo veľmi citlivej situácii, ak sa ich cesta preruší alebo ak dôjde k nehode.

V tomto štádiu Komisia navrhuje, aby sa riešili otázky, ktoré si vyžadujú značné zosúladenie medzi členskými štátmi v dôsledku ich zložitosti a/alebo medzinárodného rozmeru (cezhraničné cesty, medzinárodní prevádzkovatelia).

3. Súlad s inými politikami a cieľmi EÚ

Návrh nariadenia prispeje k dosiahnutiu cieľov zmluvy tým, že zabezpečí posilnenú úroveň ochrany spotrebiteľov, odstráni diskrimináciu a sociálne vylúčenie osôb so zdravotným postihnutím a umožní, aby občania Európskej únie v plnej miere využili možnosti vytvorené vnútorným trhom.

3.1. Ochrana spotrebiteľov

Ustanovenie a ďalšie posilnenie práv cestujúcich je odzrkadlením veľkej priority, ktorá sa v Amsterdamskej zmluve pripisuje ochrane spotrebiteľov. Komisia vo svojom oznámení „Stratégia spotrebiteľskej politiky EÚ 2007 – 2013 - posilniť postavenie spotrebiteľov, zlepšiť ich spokojnosť, účinne ich chrániť“¹² uvádza, že jednou z priorít je zaradiť spotrebiteľov na popredné miesto v ďalších politikách EÚ. V oznámení sa uvádza, že sa dosiahol pokrok v zohľadňovaní záujmov spotrebiteľov, okrem iného, v oblasti leteckej dopravy. Cieľom pre budúcnosť je budovať na týchto úspechoch, aby zohľadňovanie záujmov spotrebiteľov bolo systematickejšie. Komisia preto rozširuje práva cestujúcich zavedené v odvetví leteckej dopravy na ďalšie druhy dopravy, najmä pokiaľ ide o cestujúcich so zníženou pohyblivosťou.

3.2. Sociálne začlenenie a základné práva

Tento návrh týkajúci sa práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej dopravy je v súlade s cieľmi boja proti sociálnemu vylúčeniu, keďže ustanovuje zásadu nediskriminácie zdravotne postihnutých osôb a pomoci týmto osobám. V článku 12 Zmluvy o ES sa ustanovuje, že akákoľvek diskriminácia na základe štátnej príslušnosti je zakázaná. V sektore autobusovej a autokarovej dopravy sa preto, a to bez aby boli dotknuté povinnosti týkajúce sa služby vo verejnom záujme, ktoré si vyžadujú sadzby sociálnych zliav cestovného, sa zmluvné podmienky a tarify uplatňované autobusovými a autokarovými podnikmi alebo zástupcom autobusového a autokarového podniku alebo iným predajcom cestovných lístkov poskytujú širokej verejnosti bez akejkoľvek diskriminácie na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska konečného spotrebiteľa alebo sídla zástupcu autobusových a autokarových podnikov alebo iného predajcu cestovných lístkov v rámci Spoločenstva a takisto v súlade s článkom 21 Charty základných práv, v ktorej je ustanovená všeobecná zásada zákazu akejkoľvek diskriminácie na základe akéhokoľvek dôvodu, napríklad pohlavia, rasy, farby pleti, etnického alebo sociálneho pôvodu, genetických vlastností, jazyka, náboženstva alebo viery, politického alebo iného zmýšľania, príslušnosti k národnostnej menšine, majetku, narodenia, zdravotného postihnutia, veku alebo sexuálnej orientácie. Je tiež spojený s článkom 13 Zmluvy o ES, ktorý umožňuje, aby Spoločenstvo bojovalo proti diskriminácii v oblastiach právomoci Spoločenstva. Návrh je tiež v súlade s Dohovorom Organizácie Spojených

¹² KOM (2007) 99.

národov o právach osôb so zdravotným postihnutím, ktorý podpísali všetky členské štáty a Európske spoločenstvo.

3.3. Jednotný trh

Návrh by v konečnom dôsledku umožnil cestujúcim využívať zlepšenú ochranu, aby v plnej miere využili prínosy jednotného trhu. Tento návrh zabezpečuje, aby obyvatelia vrátane obyvateľov so zníženou pohyblivosťou mohli v plnej miere využívať prínosy jednotného trhu a aby ich s dôverou využívali. Spotrebiteľská politika EÚ je na poprednom mieste v nasledujúcej fáze jednotného trhu, ako sa ustanovuje v oznámení Komisie určenom na jarné zasadnutie Európskej rady o prieskume jednotného trhu¹³. Jednotný trh vytvára výhody pre spotrebiteľov rozšírením možnosti výberu a znížením cien, ako aj poskytovaním primeranej ochrany. V tejto súvislosti ustanovenie práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave prispeje k pokroku, ktorý sa dosiahol v odvetví dopravy v rámci európskeho jednotného trhu.

4. KONZULTÁCIE SO ZAJINTERESOVANÝMI STRANAMI A POSÚDENIE VPLYVU

4.1. Konzultácie so zainteresovanými stranami

Útvary Komisie začali v júli 2005 verejnú konzultáciu na základe pracovného dokumentu útvarov Komisie „Práva cestujúcich v medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave“, ktorý obsahoval prehľad problémov a výziev týkajúcich sa ustanovenia práv cestujúcich v tomto druhu dopravy a vyzvali zainteresované strany, aby predložili pripomienky k niekoľkým otázkam. Konzultácia sa ukončila uverejnením správ o výsledkoch verejnej konzultácie¹⁴ a uskutočnením stretnutia zainteresovaných strán 29. marca 2006 v Bruseli¹⁵.

Doručené príspevky poukázali na jasný rozpor medzi autobusovými a autokarovými podnikmi a ich združeniami a federáciami na jednej strane a združeniami spotrebiteľov na strane druhej. Prvá skupina vo všeobecnosti nepociťuje potrebu – alebo iba obmedzenú potrebu – regulácie na úrovni EÚ, zatiaľ čo druhá skupina požaduje pre cestujúcich rozsiahle práva. Veľmi jasné obavy boli vyjadrené aj v súvislosti s hospodárskou a organizačnou štruktúrou tohto odvetvia a chýbala jednotnosť názorov, pokiaľ ide o rozsah regulácie a zaradenie alebo vylúčenie konkrétnych druhov služieb, najmä miestnych a regionálnych služieb. Prevádzkovatelia väčšinou tvrdia, že súčasná hospodárska situácia neumožňuje uvaliť ďalšie bremeno, že neexistuje skutočná potreba regulácie a že v každom prípade sa veľký počet problémov rieši buď vnútroštátnymi právnymi predpismi alebo dobrovoľnými záväzkami, ktoré prijali. Združenia spotrebiteľov medzitým vyzvali k prijatiu rozsiahleho opatrenia Spoločenstva, keďže ochrana práv cestujúcich sa medzi jednotlivými krajinami značne líši.

Respondenti nedospeli k jednomyselnej dohode o tom, ako riešiť otázku prístupnosti služieb pre osoby so zníženou pohyblivosťou a pomoci týmto osobám, ktoré využívajú uvedený druh dopravy. Niektorí prevádzkovatelia poukázali na zvýšené náklady a obmedzenú

¹³ Jednotný trh pre občanov - Predbežná správa na jarné zasadnutie Európskej rady v roku 2007 v Bruseli, KOM (2007) 60, 21.2.2007.

¹⁴ Správa o výsledkoch verejnej konzultácie je k dispozícii v anglickom, francúzskom a nemeckom jazyku na tejto webovej stránke: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

¹⁵ Zápisnica z tohto stretnutia je prístupná na tejto webovej stránke: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

uskutočniteľnosť v rámci celého vozového parku a uviedli, že pre osoby so zníženou pohyblivosťou (OZP) existujú uskutočniteľné alternatívy (špecializované autobusové a/alebo autokarové spoločnosti), zatiaľ čo iní poukázali na možné sociálne vylúčenie týchto osôb.

Zazneli aj obavy v tom zmysle, že ustanovenia o náhrade v prípade meškania by mohli narušiť bezpečnosť na cestách.

Zhrnutie príspevkov, ktoré boli doručené počas verejnej konzultácie, znenie jednotlivých odpovedí a zápisnica zo stretnutia zainteresovaných strán, ktoré sa konalo 29. marca 2006, sú k dispozícii na webovej stránke: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

4.2. Získavanie a využívanie odborných znalostí

Komisii bolo v júni 2006 doručené stanovisko Európskeho fóra pre energetiku a dopravu podporujúce opatrenie Spoločenstva v oblasti práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave. Komisia zohľadnila tieto štúdie: „COST Action 349 - Dostupnosť autokarov a diaľkových autobusov pre ľudí so zníženou pohyblivosťou“, október 2005 a „Hodnotenie a monitorovanie trendov so zreteľom na potreby cestujúcich na úrovni služieb a zaobchádzanie s cestujúcimi“ (SKRÁTENE „ZÁRUKY SLUŽIEB EÚ - EUSG“)¹⁶.

4.3. Posúdenie vplyvu

Posúdenie vplyvu vykonané v súlade s usmerneniami sa v podstate týkalo týchto oblastí: zásady zodpovednosti prevádzkovateľov v prípade smrti alebo zranenia cestujúcich porovnateľné so zásadami uplatňovanými v iných druhoch dopravy; zásady náhrady škôd a pomoci v prípade zrušenia a meškania spoja; pravidlá týkajúce sa dostupnosti, nediskriminácie a pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou; normy kvality a povinnosti poskytovať informácie; pravidlá týkajúce sa vybavovania reklamácií a sťažností a monitorovania dodržiavania pravidiel.

Posúdili sa štyri politické možnosti:

Možnosť „zachovania status quo“ predpokladá, že sa neprijme žiadne opatrenie zo strany EÚ.

Možnosť „minimálnej ochrany“ by znamenala zavedenie všeobecného rámca, ktorý stanovuje iba minimálne pravidlá ochrany a ktorý v prípade potreby konsoliduje/mení a dopĺňa a/alebo zjednodušuje existujúce právne predpisy Spoločenstva alebo vnútroštátne právne predpisy (poistenie motorových vozidiel, smernica o organizovaných turistických zájazdoch, právne predpisy zamerané na spotrebiteľov).

Možnosť „maximálnej ochrany“ ustanovuje právne opatrenie Spoločenstva, ktorým sa by sa ustanovili práva cestujúcich v medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave (možnosť I) a vo vnútroštátnej (diaľkovej, regionálnej) aj medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave (možnosť II), pokiaľ ide o pravidelnú/príležitostnú dopravu. Táto možnosť by zabezpečila jednotnú úroveň primeranej ochrany cestujúcich vo všetkých členských štátoch.

Možnosť „dobrovoľných záväzkov a samoregulácie“: v tomto prípade sa predpokladá, že autobusové a/alebo autokarové podniky by vypracovali a prijali dobrovoľné samoregulačné

¹⁶ Sprístupnená na webovej stránke: http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm

opatrenia platné v rámci EÚ/na vnútroštátnej úrovni, pokiaľ ide o práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave.

Zhrnutie výsledkov posúdenia vplyvu: Zhrnutie výsledkov posúdenia vplyvu: „Pracovný dokument útvarov Komisie - Posúdenie vplyvu pripojené k návrhu nariadenia Európskeho parlamentu a Rady o právach cestujúcich v medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave“:

Vzhľadom na široké spektrum problémov preskúvaných v rámci posúdenia vplyvu s cieľom nájsť správnu rovnováhu medzi nákladmi a prínosmi sa za najúčinnnejšie označili viaceré možnosti.

Pokiaľ ide o zásadu nediskriminácie a pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, bola za najlepšiu možnosť označená kombinácia možnosti 2: Scenár minimálnej ochrany (iba v prípade príležitostnej dopravy) a možnosti 3.I: Scenár maximálnej ochrany (iba v prípade pravidelnej medzinárodnej dopravy). V záujme uplatňovania zásady nediskriminácie zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a pomoci týmto osobám by navrhovaná politika mala zaručiť optimálnu úroveň dostupnosti tým, že prinúti prevádzkovateľov a správcov autobusových staníc nainštalovať primerané prostriedky na zabezpečenie ich prístupnosti, a súčasne zabráni súvisiacemu zvýšeniu cien cestovných lístkov.

Pokiaľ ide o systémy zodpovednosti, z posúdenia vplyvu vyplynulo, že najväčšie prínosy pre cestujúcich by sa bez značného zvýšenia nákladov dosiahli, ak by sa zvolila možnosť „zavedenia plnohodnotného systému“. Cestujúci budú môcť využívať lepšiu právnu a ekonomickú ochranu, pričom sa odstránia rozdiely vyplývajúce z vnútroštátnych právnych predpisov.

Možnosť „zavedenia plnohodnotného systému“ sa javí ako najúčinnnejšia, pokiaľ ide o povinnosti týkajúce sa pomoci a poskytovania informácií v prípade prerušenia cesty. Silnejšia ochrana cestujúcich bude viesť k poskytovaniu lepších služieb. Je pravdepodobné, že zvýšená úroveň starostlivosti o cestujúcich zase prispeje k zlepšeniu postavenia autobusových a/alebo autokarových podnikov na trhu, na ktorom si konkurujú v oblasti cien aj kvality služieb. Komisia preto v prípade povinností týkajúcich sa pomoci a poskytovania informácií uprednostňuje možnosť „maximálnej ochrany“.

Správa o posúdení vplyvu spolu s prílohami je pripojená k tomuto návrhu.

5. PRÁVNE ASPEKTY

5.1. Právny základ

Právny základ návrhu je stanovený v článku 71 Zmluvy o založení Európskeho spoločenstva, na ktorý sa vzťahuje postup spolurozhodovania.

5.2. Výber nástrojov

Hlavným cieľom návrhu je zabezpečiť primeranú úroveň ochrany cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave vrátane osôb so zdravotným postihnutím a zníženou pohyblivosťou. Pravidlá ustanovené týmto návrhom by sa uplatňovali jednotne a účinne v celej Európskej únii. Zdá sa, že nariadenie, ktoré je priamo uplatniteľné, je najvhodnejším nástrojom na

zabezpečenie čo najjednoduchšieho uplatňovania pravidiel vo všetkých členských štátoch. Nariadenie ako právny nástroj si už Spoločenstvo zvolilo na ochranu práv cestujúcich v leteckej a železničnej doprave. Nariadenie sa považuje za najvhodnejší nástroj na dosiahnutie uplatniteľných a rovnocenných práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave..

5.3. Zásada subsidiarity

Ochrana cestujúcich ako súčasť politiky vnútorného trhu a spoločnej dopravnej politiky je problémom európskeho rozsahu, ktorý si vyžaduje riešenie na úrovni Spoločenstva. Liberalizácia trhu a zohľadňovanie záujmov spotrebiteľov, a to najmä osôb so zdravotným postihnutím a osôb so zníženou pohyblivosťou, predstavujú dva navzájom sa dopĺňajúce aspekty vnútorného trhu. Vzhľadom na rastúci počet spotrebiteľov, ktorí cestujú v rámci Európskej únie za oddychu alebo za prácou, je čoraz dôležitejšie zabezpečiť, aby mohli počítať s rovnakým súborom práv, bez ohľadu na miesto, na ktorom sa nachádzajú. Cieľom návrhu je preto zabezpečiť, aby cestujúci v autobusovej a autokarovej doprave mohli využívať rovnakú úroveň práv a ochrany v celej Európskej únii.

Vzhľadom na medzinárodný rozmer tohto druhu dopravy (cesty a/alebo prevádzkovatelia autobusov a autokarov) nie je možné tento cieľ uspokojivo dosiahnuť na úrovni jednotlivých členských štátov. Existujúcu medzinárodnú dohodu (Dohovor Hospodárskej komisie Organizácie Spojených národov pre Európu o prepravnej zmluve v medzinárodnej cestnej preprave cestujúcich a batožiny) nemožno považovať za účinný nástroj, keďže ju ratifikoval iba veľmi obmedzený počet členských štátov. V tejto súvislosti sa preto vyžaduje opatrenie zo strany Spoločenstva.

5.4. Zásada proporcionality

Návrh je v súlade so zásadou proporcionality. Komisia obmedzila svoj návrh na oblasti, v ktorých sú nevyhnutné presné pravidlá Spoločenstva, a vyhýba sa témam, ktoré je lepšie ponechať na samoregulačné opatrenia. Návrh sa obmedzuje na oblasti, v ktorých je jasná a široko akceptovaná potreba opatrenia zo strany Spoločenstva. Návrh je preto primeraný vytýčenému cieľu a okolnostiam, za ktorých sa uskutočňuje. Bez harmonizácie by cestujúci v najlepšom prípade využívali rôzne práva a v najhoršom prípade by nemali vôbec žiadnu právnu ochranu. Okrem toho by bolo pre nich ťažké dozvedieť sa, aké práva majú kdekoľvek, kam by v Európe cestovali, a teda nástojiť na ich dodržiavaní.

5.5. Presadzovanie práva

Cestujúci, a najmä osoby so zdravotným postihnutím a so zníženou pohyblivosťou, majú slabé postavenie, ak si autobusové a/alebo autokarové podniky neplnia svoje povinnosti. Dohovor Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím zabezpečuje tým, ktorí tvrdia, že sú obeťami porušenia ustanovení tohto dohovoru OSN zo strany štátu, možnosť predložiť oznámenie. Vypracovanie ďalšieho nariadenia ES preto zabezpečí účinnejšiu jednotnú právnu ochranu v celej EÚ. Dôsledné presadzovanie navrhovaného nariadenia bude nevyhnutné. V návrhu Komisie je preto zahrnutý článok, v ktorom sa od členských štátov žiada, aby stanovili sankcie za nedodržanie nariadenia a aby určili orgány zodpovedné za vykonanie nariadenia a vybavovanie sťažností cestujúcich. Tieto ustanovenia sa riadia rovnakým prístupom, ktorý sa použil v nariadení Európskeho parlamentu a Rady, ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania

letov, a v nariadení o právach zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v leteckej doprave.

5.6. Európsky hospodársky priestor a Švajčiarsko

Návrh nariadenia má význam pre Európsky hospodársky priestor a mal by sa preto týkať aj tohto priestoru. Návrh má význam aj pre Švajčiarsko.

5.7. Samoregulácia

Komisia si uvedomuje, že autobusové a/alebo autokarové podniky uzatvorili množstvo dobrovoľných dohôd a prijali ďalšie samoregulačné opatrenia zaručujúce primeranú úroveň kvality služieb. Komisia naďalej víta takéto opatrenia, ktoré vníma ako doplnenie navrhovaného opatrenia zo strany Spoločenstva.

6. USTANOVENIA NÁVRHU

Kapitola I

Táto kapitola obsahuje všeobecné ustanovenia týkajúce sa predmetu úpravy, vymedzenia pojmov a rozsahu pôsobnosti nariadenia. Návrh sa týka zodpovednosti autobusových a/alebo autokarových podnikov, pravidiel nediskriminácie a povinnej pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou. V návrhu sa takisto stanovujú povinnosti autobusových a/alebo autokarových podnikov v prípade prerušenia cesty, ako aj príslušné pravidlá, ktorými sa riadi vybavovanie a uplatňovanie sťažností.

Článok 1

V tomto článku sa stanovuje predmet úpravy nariadenia.

Článok 2

V tomto článku sa stanovuje rozsah pôsobnosti nariadenia.

Článok 3

V tomto článku sa uvádza vymedzenie pojmov.

Článok 4

Tento článok sa týka dôkazu o uzatvorení prepravnej zmluvy a zákazu stanoviť si diskriminačné zmluvné podmienky na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska cestujúcich.

Článok 5

Tento článok sa týka vylúčenia zrieknutia sa povinnosti, pokiaľ ide o práva ustanovené týmto návrhom.

Kapitola II

V tejto kapitole sa ustanovujú pravidlá zodpovednosti autobusových a/alebo autokarových podnikov za cestujúcich a ich batožinu. Cestujúci budú mať nárok na náhradu škôd v jednotnej výške a budú môcť využívať zosúladené pravidlá týkajúce sa zodpovednosti autobusových a/alebo autokarových podnikov. Zodpovednosť podnikov je neobmedzená. Okrem toho podniky za určitých podmienok nesmú v prípade nehody spochybniť škody do určitej výšky. Cestujúci, ktorí sa stali účastníkmi nehody, majú nárok na vyplatenie zálohy na vyriešenie ekonomických ťažkostí, ktorým čelia oni alebo ich rodiny v dôsledku smrti alebo zranenia. V tejto kapitole sa ustanovujú aj pravidlá náhrady škôd vzniknutých v dôsledku straty alebo poškodenia batožiny.

Článok 6

Tento článok sa týka zodpovednosti za smrť alebo zranenie cestujúcich.

Článok 7

V tomto článku sa stanovujú všeobecné pravidlá týkajúce sa škôd.

Článok 8

Podľa tohto článku sú autobusové a/alebo autokarové podniky povinné vyplatiť zálohy v prípade nehody.

Článok 9

V tomto článku sú stanovené pravidlá náhrady škôd vzniknutých v dôsledku straty alebo poškodenia batožiny.

Kapitola III

Táto kapitola sa v podstate týka zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou, ktoré využívajú tento druh dopravy. Tejto kategórii cestujúcich často bráni cestovať autobusom a autokarom nedostatočná dostupnosť týchto služieb a nedostatok potrebnej pomoci poskytovanej autobusovými a/alebo autokarovými podnikmi. Táto kapitola rieši uvedené problémy zákazom akejkoľvek diskriminácie z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, pokiaľ ide o rezerváciu cestovných lístkov alebo nástup do vozidla. Týmto nie sú dotknuté určité výnimky a odchýlky, a to najmä pokiaľ ide o oprávnené dôvody týkajúce sa bezpečnosti, ustanovené zákonom.

Rozsah povinnej pomoci na termináloch a vo vozidlách je stanovený v prílohe I. Takáto pomoc sa poskytuje zdarma za podmienky, že cestujúci oznámi potrebu takejto pomoci vopred a dostaví sa na autobusovú stanicu v stanovenom čase pred určeným odchodom. Pracovníci autobusových a/alebo autokarových podnikov a pracovníci na termináloch by mali mať primerané znalosti, pokiaľ ide o poskytovanie pomoci zdravotne postihnutým osobám.

Článok 10

V tomto článku sa ustanovujú pravidlá, ktorými sa zamedzí tomu, aby došlo k odmietnutiu prepravy z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti.

Článok 11

Tento článok sa týka výnimiek, osobitných podmienok a informácií, pokiaľ ide o pravidlá ustanovené v tejto kapitole.

Článok 12

V tomto článku sa ustanovujú všeobecné pravidlá týkajúce sa dostupnosti pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou.

Článok 13

V tomto článku sa ustanovuje právo zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou na pomoc.

Článok 14

V tomto článku sa ustanovujú pravidlá poskytovania pomoci na autobusových staniaciach.

Článok 15

Tento článok sa zaoberá poskytovaním pomoci vo vozidle.

Článok 16

V tomto článku sa ustanovujú podmienky, za ktorých sa poskytne pomoc.

Článok 17

Tento článok sa týka spôsobu oznamovania potreby poskytnutia pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou zo strany autobusových a/alebo autokarových podnikov alebo predajcov lístkov tretím stranám.

Článok 18

V tomto článku sa ustanovuje povinnosť zabezpečiť primeranú odbornú prípravu pracovníkov, pokiaľ ide o otázky týkajúce sa zdravotných postihnutí osôb.

Článok 19

V tomto článku sú stanovené všeobecné pravidlá týkajúce sa náhrady škôd v dôsledku straty alebo poškodenia mobilných pomôcok.

Kapitola IV

Táto kapitola sa týka povinností autobusových a/alebo autokarových podnikov v prípade prerušenia cesty, a to v dôsledku zrušenia dopravného spoja alebo meškania. Najmä v prípade zrušenia spoja a oneskorenia odchodu o viac ako 2 hodiny v prípade pravidelnej dopravy s dĺžkou trvania aspoň 3 hodiny sú podniky povinné poskytnúť primerané alternatívne služby v porovnateľnom časovom rámci alebo v prípade, že to nie je možné, poskytnúť cestujúcim informácie o ďalších dostupných službách. Ak podniky túto požiadavku nesplnia, mali by zaplatiť náhradu škody vo výške 50 % ceny cestovného lístka. Vo všetkých prípadoch majú cestujúci právo na informácie týkajúce sa cesty.

Článok 20

V tomto článku sa ustanovujú všeobecné pravidlá týkajúce sa zodpovednosti za zrušenie a dlhé meškание spoja. V tomto článku je vymedzený rozsah práva na informácie, zmenu trasy a/alebo odškodnenie v prípade zrušenia a dlhého meškania.

Článok 21

V tomto článku sa ustanovuje právo na informácie týkajúce sa cesty.

Článok 22

Týmto článkom sa otvára priestor pre získanie ďalšej náhrady škody.

Článok 23

V tomto článku sa autobusovému a/alebo autokarovému podniku ukladá povinnosť prijatia opatrenia v súvislosti s posilnením práv cestujúcich a kvality služieb

Kapitola V

V tejto kapitole sa pre autobusové a/alebo autokarové podniky ustanovuje záväzok vypracovať vnútorné postupy vybavovania sťažností. Sťažnosti cestujúcich je potrebné preskúmať v prísne stanovených termínoch. Povinnosť informovať cestujúcich o ich právach zostáva na podnikoch a správcoch autobusových staníc.

Článok 24

Ustanovenia tohto článku sa týkajú informácií súvisiacich s prepravou, ktoré majú autobusové a/alebo autokarové podniky poskytnúť správcom autobusových staníc.

Článok 25

V tomto článku sa vyžaduje, aby autobusové a/alebo autokarové podniky a správcovia autobusových staníc poskytovali cestujúcim informácie o ich právach na základe tohto nariadenia.

Článok 26

V tomto článku sa ustanovujú pravidlá týkajúce sa postupu vybavovania reklamácií a sťažností.

Kapitola VI

V tejto kapitole sa ustanovujú pravidlá presadzovania práva a zodpovedajúci inštitucionálny rámec. Členské štáty musia určiť vnútroštátne orgány na presadzovanie uvedených ustanovení, na ktoré sa môžu cestujúci obrátiť so sťažnosťou týkajúcou sa údajného porušenia ich práv na základe tohto nariadenia. Od týchto vnútroštátnych orgánov sa vyžaduje, aby navzájom spolupracovali. Členské štáty by okrem toho mali prijať ustanovenie o odradzujúcich sankciách za nedodržanie práv cestujúcich.

Článok 27

Tento článok sa týka vykonávania tohto nariadenia vrátane ustanovenia vnútroštátnych orgánov na presadzovanie uvedených ustanovení.

Článok 28

V tomto článku sa vyžaduje, aby orgány na presadzovanie uvedených ustanovení uverejňovali výročnú správu o svojej činnosti.

Článok 29

V tomto článku sa ustanovuje zásada spolupráce medzi vnútroštátnymi orgánmi na presadzovanie uvedených ustanovení.

Článok 30

Tento článok sa zaoberá sankciami, ktoré majú udeľovať členské štáty.

Kapitola VII

V tejto kapitole sa ustanovuje, že Komisia by mala predložiť Rade a Parlamentu správu o vykonávaní tohto nariadenia tri roky po nadobudnutí jeho účinnosti. Nariadenie nadobudne účinnosť 20 dní po uverejnení v Úradnom vestníku EÚ a bude sa uplatňovať s účinnosťou jeden rok po uvedenom dni.

Článok 31

V tomto článku sa ustanovuje povinnosť Komisie predkladať správu.

Článok 32

Tento článok sa týka zmeny a doplnenia nariadenia (ES) č. 2006/2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Článok 33

V tomto článku sa ustanovuje deň nadobudnutia účinnosti tohto nariadenia.

Príloha I

V tejto prílohe sa vymedzuje rozsah pomoci, ktorá sa má poskytovať zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou na autobusových staniciach (a) a v autobuse alebo autokare (b).

Príloha II

Táto príloha sa týka obsahu odbornej prípravy v súvislosti so zdravotnými postihnutiami osôb.

Návrh

NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie (ES) č. 2006/2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho spoločenstva, a najmä na jej článok 71 ods. 1,

so zreteľom na návrh Komisie¹⁷,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru¹⁸,

so zreteľom na stanovisko Výboru regiónov¹⁹,

konajúc v súlade s postupom ustanoveným v článku 251 zmluvy,

keďže:

- (1) Opatrenie zo strany Spoločenstva v oblasti autobusovej a autokarovej dopravy by sa malo okrem iného zamerať na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich, ktorá je porovnateľná s úrovňou ochrany v iných druhoch dopravy, a to bez ohľadu na cieľ ich cesty. Okrem toho by sa v plnej miere mali všeobecne zohľadniť požiadavky na ochranu spotrebiteľov.
- (2) Keďže cestujúci v autobusovej alebo autokarovej doprave je v súvislosti s prepravnou zmluvou v slabšej pozícii, práva cestujúcich by mali byť v tejto súvislosti zabezpečené bez ohľadu na ich štátnu príslušnosť alebo miesto bydliska v rámci Spoločenstva.
- (3) Cestujúci by mali mať možnosť využívať pravidlá zodpovednosti zo strany prevádzkovateľov porovnateľné s pravidlami v iných druhoch dopravy v prípade nehôd s následkom smrti alebo zranenia.
- (4) Cestujúci by mali mať nárok na vyplatenie zálohy na pokrytie ich okamžitých ekonomických potrieb po nehode.

¹⁷

¹⁸

¹⁹ Ú. v. EÚ [...], [...], s. [...]

- (5) Autobusové a/alebo autokarové podniky by mali byť zodpovedné za stratu alebo poškodenie batožiny cestujúcich za podmienok porovnateľných s podmienkami v iných druhoch dopravy.
- (6) Z autobusových a autokarových služieb pre cestujúcich by mali mať prospech občania vo všeobecnosti. V dôsledku toho by zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, či už v dôsledku zdravotného postihnutia, veku alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, mali mať možnosť využívať služby autobusovej a autokarovej dopravy, ktorá je porovnateľná s možnosťou, ktorú majú ostatní obyvatelia. Zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou majú rovnaké právo na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu ako všetci ostatní obyvatelia.
- (7) Na základe článku 9 Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím a s cieľom poskytnúť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti cestovať autobusom a autokarom porovnateľné s možnosťami, ktoré majú iní obyvatelia, by sa mali stanoviť pravidlá nediskriminácie a poskytovania pomoci počas ich cesty. Týmto osobám by sa preto mala umožniť preprava a nemali by byť vylúčení z prepravy z dôvodu ich zdravotného postihnutia alebo nedostatočnej pohyblivosti s výnimkou prípadov, ktoré sú opodstatnené z dôvodu bezpečnosti a ktoré sú predpísané zákonom. Mali by mať možnosť využívať právo na poskytnutie pomoci na autobusových a autokarových staniciach a vo vozidlách vrátane nástupu a výstupu. V záujme sociálneho začlenenia by sa mala príslušným osobám táto pomoc poskytovať bez ďalšieho poplatku. Autobusové a/alebo autokarové podniky by mali stanoviť pravidlá dostupnosti, pričom by bolo najlepšie, ak by využívali európsky normalizačný systém.
- (8) Pri rozhodovaní o podobe nových autobusových staníc a v rámci zásadnej rekonštrukcie by riadiace orgány mali podľa možnosti zohľadniť potreby zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou. Správcovia autobusových a autokarových staníc by v každom prípade mali určiť miesta, na ktorých môžu takéto osoby oznámiť svoj príchod a potrebu pomoci.
- (9) Práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave by mali zahŕňať sprístupnenie informácií o poskytovanej službe pred cestou, ako aj počas cesty. Všetky základné informácie poskytované cestujúcim v autobusovej a autokarovej doprave by sa mali poskytovať aj v alternatívnych formách dostupných pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou.
- (10) Týmto nariadením by sa nemali obmedziť práva autobusových a autokarových podnikov žiadať náhradu od akejkolvek osoby vrátane tretích strán v súlade s uplatniteľným právom.
- (11) Množstvo nepríjemností, ktorým čelia cestujúci v dôsledku zrušenia alebo dlhého meškania ich spoja, by sa malo obmedziť. Na tento účel by cestujúcim mala byť poskytovaná primeraná starostlivosť a informácie. Cestujúci by mali mať možnosť zrušiť svoju cestu, pričom sa im preplatia náklady na cestovné lístky, alebo zmeniť trasu za uspokojivých podmienok alebo získať informácie o alternatívnych dopravných službách. Ak autobusové a/alebo autokarové podniky neposkytnú cestujúcim nevyhnutnú pomoc, cestujúci by mali mať právo získať finančnú náhradu.

- (12) Autobusové a/alebo autokarové podniky by mali spolupracovať v snahe prijať opatrenia na vnútroštátnej úrovni alebo úrovni EÚ na zlepšenie pomoci a starostlivosti poskytovanej cestujúcim v prípade akéhokoľvek prerušenia cesty, a to najmä v prípade veľkého meškania.
- (13) Týmto nariadením nie sú dotknuté práva cestujúcich ustanovené v smernici 90/314/EHS o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb²⁰. Toto nariadenie by sa nemalo uplatňovať v prípadoch, keď bol organizovaný turistický zájazd zrušený z iných dôvodov ako je zrušenie služby autobusovej a autokarovej dopravy.
- (14) Cestujúci by mali byť plne informovaní o svojich právach ustanovených v tomto nariadení tak, aby mohli uvedené práva účinne uplatňovať.
- (15) Cestujúci by mal mať možnosť uplatniť svoje práva prostredníctvom primeraných postupov predkladania reklamácií a sťažností ustanovených autobusovými a/alebo autokarovými podnikmi alebo prípadne podaním sťažností príslušným orgánom, ktoré na presadzovanie uvedených ustanovení určí príslušný členský štát.
- (16) Členské štáty by mali zabezpečiť a dohliadať na všeobecné dodržiavanie tohto nariadenia zo strany svojich autobusových a/alebo autokarových podnikov a určiť príslušný orgán, ktorý bude vykonávať takéto úlohy presadzovania uvedených ustanovení. Uvedený dohľad by nemal mať vplyv na práva cestujúcich uplatniť si na súde nárok na právne zadost'účinenie na základe postupov stanovených vo vnútroštátnych právnych predpisoch.
- (17) Členské štáty by mali stanoviť sankcie vzťahujúce sa na porušenia tohto nariadenia a zabezpečiť, aby sa tieto sankcie uplatňovali. Tieto sankcie by mali byť účinné, primerané a odradzujúce.
- (18) Keďže ciele tohto nariadenia, konkrétne zabezpečenie vysokej a rovnocennej úrovne poskytovania pomoci cestujúcim a ich ochrany v autobusovej a autokarovej doprave vo všetkých členských štátoch, nie je možné uspokojivo dosiahnuť iba na úrovni jednotlivých členských štátov, a z dôvodu ich výrazného medzinárodného rozsahu je preto možné ich lepšie dosiahnuť na úrovni Spoločenstva, Spoločenstvo môže prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 zmluvy. V súlade so zásadou proporcionality stanovenou v uvedenom článku toto nariadenie neprekračuje rámec potrebný na dosiahnutie týchto cieľov.
- (19) Týmto nariadením by nemala byť dotknutá smernica Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra 1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov²¹.
- (20) Presadzovanie tohto nariadenia by malo byť založené na nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu

²⁰ Ú. v. *ES L 158*, 23.6.1990, s. 59.

²¹ Ú. v. *ES L 281*, 23.11.1995, s. 31.

spotrebiteľa („nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa“)²². Uvedené nariadenie je preto potrebné zodpovedajúcim spôsobom zmeniť a doplniť.

- (21) V tomto nariadení sa dodržiavajú základné práva a zásady uznané najmä v Charte základných práv Európskej únie,

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

Kapitola I

Všeobecné ustanovenia

Článok 1

Predmet úpravy

Týmto nariadením sa ustanovujú pravidlá, ktoré sa týkajú:

- 1) nediskriminácie cestujúcich, pokiaľ ide o prepravné podmienky, ktoré autobusové a/alebo autokarové podniky ponúkajú cestujúcim;
- 2) zodpovednosti autobusových a/alebo autokarových podnikov v prípade nehôd s následkom smrti alebo zranenia cestujúcich alebo straty alebo poškodenia ich batožiny;
- 3) nediskriminácie zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou cestujúcich autobusom alebo autokarom a povinnej pomoci týmto osobám;
- 4) povinností autobusových a/alebo autokarových podnikov voči cestujúcim v prípade zrušenia alebo meškania spojov;
- 5) minimálnych informácií, ktoré je potrebné poskytnúť cestujúcim;
- 6) vybavovania sťažností a reklamácií;
- 7) uplatňovania práv cestujúcich.

Článok 2

Rozsah pôsobnosti

1. Toto nariadenie sa vzťahuje na prepravu cestujúcich vykonávanú autobusovými a/alebo autokarovými podnikmi prostredníctvom pravidelnej dopravy.
2. Členské štáty môžu udeliť mestskej, prímestskej a regionálnej doprave, na ktorú sa vzťahujú zmluvy o službe vo verejnom záujme, výnimku, ak sa v takýchto zmluvách zabezpečuje úroveň práv cestujúcich porovnateľná s úrovňou požadovanou v tomto nariadení.

²² Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

3. Pokiaľ ide o príležitostnú dopravu, uplatňuje sa len kapitola II.

Článok 3 *Vymedzenie pojmov*

Na účely tohto nariadenia sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

- 1) „autobusový a autokarový podnik“ je dopravný podnik, ktorý má v štáte, v ktorom sídli, oprávnenie na vykonávanie autobusovej a autokarovej dopravy v súlade s podmienkami prístupu na trh, ktoré sú ustanovené vnútroštátnymi právnymi predpismi a prepravný podnik, ktorý je držiteľom platnej licencie Spoločenstva vydananej v súlade s nariadením Rady (EHS) č. 684/92 za účelom vykonávania služieb medzinárodnej osobnej dopravy.
- 2) „príležitostná doprava“ je doprava v zmysle článku 2 ods. 3 nariadenia (EHS) č. 684/92;
- 3) „pravidelná doprava“ je doprava v zmysle článku 2 ods. 1 nariadenia (EHS) č. 684/92;
- 4) „prepravná zmluva“ je zmluva o preprave medzi autobusovými a/alebo autokarovými podnikmi alebo ich oprávneným predajcom cestovných lístkov a cestujúcim týkajúca sa poskytnutia jednej alebo viacerých prepravných služieb;
- 5) „cestovný lístok“ je platný doklad oprávňujúci na prepravu alebo rovnocenné oprávnenie v nepapierovej forme vrátane elektronickej formy, vydané alebo povolené autobusovým a/alebo autokarovým podnikom alebo jeho splnomocnenými predajcami lístkov;
- 6) „predajca cestovných lístkov“ je akýkoľvek maloobchodný predajca autobusových a autokarových prepravných služieb, ktorý uzatvára prepravné zmluvy a predáva cestovné lístky v mene autobusového a/alebo autokarového podniku alebo vo vlastnom mene;
- 7) „cestovná agentúra“ je organizátor alebo maloobchodný predajca v zmysle článku 2 ods. 2 a ods. 3 smernice 90/314/EHS;
- 8) „zdravotne postihnutá osoba“ alebo „osoba so zníženou pohyblivosťou“ je akákoľvek osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená v dôsledku akéhokoľvek fyzického postihnutia (poškodenie orgánov zmyslového vnímania alebo pohybového ústrojenstva, a to trvalé alebo dočasné), duševného postihnutia alebo poškodenia alebo akejkoľvek inej príčiny postihnutia alebo v dôsledku veku, a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôsobenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám;
- 9) „rezervácia“ je oprávnenie v papierovej alebo elektronickej forme, na základe ktorého vzniká nárok na prepravu, pokiaľ boli vopred potvrdené individuálne podrobnosti o preprave;
- 10) „správca autobusovej stanice“ je organizačný subjekt v členskom štáte, ktorý je zodpovedný za správu autobusovej a/alebo autokarovej stanice;

- 11) „zrušenie“ znamená neuskutočnenie služby dopravy, ktorá bola pôvodne naplánovaná, a na ktorú bola vykonaná aspoň jedna rezervácia;
- 12) „meškanie“ je časový rozdiel medzi časom pravidelného odchodu alebo príchodu cestujúceho podľa zverejneného cestovného poriadku a skutočným alebo očakávaným časom jeho odchodu alebo príchodu.

Článok 4

Prepravná zmluva a nediskriminačné zmluvné podmienky

1. Autobusové a autokarové podniky poskytnú cestujúcim dôkaz o uzatvorení prepravnej zmluvy. Cestovné lístky sa považujú za prima facie dôkaz o uzavretí zmluvy, na ich základe teda vznikajú práva ustanovenú v tomto nariadení.
2. Bez toho, aby boli dotknuté povinnosti týkajúce sa služby vo verejnom záujme, ktoré si vyžadujú sadzby sociálnych zliav cestovného, sa zmluvné podmienky a tarify uplatňované autobusovými a/alebo autokarovými podnikmi alebo predajcami cestovných lístkov poskytujú širokej verejnosti bez akejkoľvek diskriminácie na základe štátnej príslušnosti alebo miesta bydliska konečného spotrebiteľa alebo sídla zástupcu autobusových a autokarových podnikov alebo predajcov cestovných lístkov v rámci Spoločenstva.

Článok 5

Vylúčenie zrieknutia sa povinností

1. Povinnosti podľa tohto nariadenia nemožno obmedziť alebo sa ich vzdať, a to okrem iného ani prostredníctvom výnimky alebo obmedzujúceho ustanovenia v prepravnej zmluve.
2. Autobusové a/alebo autokarové podniky môžu poskytnúť zmluvné podmienky, ktoré sú pre cestujúceho výhodnejšie ako podmienky ustanovené v tomto nariadení.

Kapitola II

Zodpovednosť autobusových a/alebo autokarových podnikov, pokiaľ ide o cestujúcich a ich batožinu

Článok 6

Zodpovednosť za smrť a zranenie cestujúcich

1. V súlade s touto kapitolou sú autobusové a/alebo autokarové podniky zodpovedné za stratu alebo škodu, ktorá vznikla v dôsledku smrti či úrazu cestujúceho alebo poškodenia jeho duševného zdravia na základe nehody, ku ktorej došlo počas prevádzky autobusových a autokarových dopravných služieb, a to v čase, keď sa cestujúci zdržiaval vo vozidle, nastupoval do vozidla alebo z neho vystupoval .

2. Zodpovednosť autobusových a/alebo autokarových podnikov za škody nepodlieha žiadnemu finančnému obmedzeniu, a to bez ohľadu na to, či je určené zákonom, dohovorom alebo zmluvou.
3. V prípade akejkoľvek škody do výšky 220 000 EUR sa nevylučuje ani neobmedzuje zodpovednosť autobusového a/alebo autokarového podniku na základe preukázania skutočnosti, že tento podnik poskytol starostlivosť požadovanú podľa odseku 4a.
4. Autobusový a/alebo autokarový podnik nenesie zodpovednosť podľa odseku 1:
 - a) ak nehodu spôsobili okolnosti, ktoré nie sú spojené s prevádzkovaním služieb autobusovej a autokarovej dopravy, a ktorým nemohol autobusový a/alebo autokarový podnik napriek poskytnutiu starostlivosti, aká sa v danom prípade vyžaduje, zabrániť a ich následky odvrátiť;
 - b) ak k nehode došlo v dôsledku zavinenia alebo zanedbania zo strany cestujúceho;
5. V žiadnom z ustanovení v tomto nariadení:
 - a) sa nenaznačuje, že autobusový a/alebo autokarový podnik je jedinou stranou, ktorá je povinná znášať náhradu škody; ani
 - b) sa neobmedzujú žiadne práva autobusového a/alebo autokarového podniku žiadať od akejkoľvek inej strany odškodnenie v súlade s platnými právnymi predpismi daného členského štátu.

Článok 7 *Náhrada škody*

1. V prípade smrti cestujúceho náhrada škody, pokiaľ ide o zodpovednosť ustanovenú v článku 6, zahŕňa:
 - a) akékoľvek nevyhnutné náklady, ktoré vznikli v dôsledku smrti, a to najmä náklady na prevoz tela a výdavky na pohreb;
 - b) ak smrť nenastala bezprostredne, náhradu škôd uvedených v odseku 2 tohto článku.
2. V prípade úrazu alebo akéhokoľvek poškodenia fyzického alebo duševného zdravia cestujúceho náhrada škody zahŕňa:
 - a) akékoľvek nevyhnutné výdavky, a to najmä výdavky na liečenie a prepravu;
 - b) náhradu finančnej straty vzniknutej v dôsledku úplnej alebo čiastočnej práceneschopnosti alebo zvýšených potrieb.
3. Ak v dôsledku smrti cestujúceho príde osoba, vo voči ktorej mal alebo mal mať cestujúci právny záväzok, o podporu, takáto osoba sa za uvedenú stratu takisto odškodní.

Článok 8

Zálohy

1. V prípade smrti, úrazu alebo iného poškodenia fyzického alebo duševného zdravia cestujúcich, ktoré boli spôsobené nehodou v dôsledku prevádzky autobusových a autokarových dopravných služieb, autobusový a autokarový podnik zaplatí bezodkladne a v každom prípade najneskôr do pätnástich dní od zistenia totožnosti fyzickej osoby, ktorá má nárok získať náhradu škody, takéto zálohy, ktoré možno požadovať na uspokojenie okamžitých ekonomických potrieb, a to úmerne k utrpenej škode.
2. Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia odseku 1 predstavuje záloha v prípade smrti najmenej 21 000 EUR na jedného cestujúceho.
3. Zálohová platba neznamena uznanie zodpovednosti a môže sa odpočítavať od akýchkoľvek následných súm zaplatených na základe tohto nariadenia, je však nenávratná, s výnimkou prípadov, keď bola škoda spôsobená nedbanlivosťou alebo zavinením zo strany cestujúceho, alebo prípadov, keď osoba, ktorá dostala zálohovú platbu, nemala nárok na náhradu škody.

Článok 9

Zodpovednosť za stratu a poškodenie batožiny

1. Autobusový a/alebo autokarový podnik nesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie batožiny, za ktorú mu bola zverená zodpovednosť. Maximálna výška náhrady škody je 1800 EUR na osobu.
2. V prípade smrti alebo zranenia cestujúceho v dôsledku prevádzky služieb autobusovej a autokarovej dopravy nesie autobusový a/alebo autokarový podnik zodpovednosť za stratu alebo poškodenie osobného majetku, ktorý mal cestujúci pri sebe alebo so sebou v príručnej batožine. Maximálna výška náhrady škody je 1300 EUR.
3. Ak autobusový a/alebo autokarový podnik preukáže, že škoda vznikla v dôsledku zavinenia alebo nedbanlivosti cestujúcim alebo k nej prispelo zavinenie alebo nedbanlivosť cestujúceho, autobusový a/alebo autokarový podnik je úplne alebo čiastočne oslobodený od povinnosti voči nárokovúcej strane do takej miery, do akej takéto zavinenie alebo nedbanlivosť spôsobili škodu alebo k nej prispeli.

Kapitola III

Práva zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou

Článok 10

Zabránenie odmietnutiu prepravy

1. Autobusové a/alebo autokarové podniky, ich predajcovia lístkov alebo cestovné agentúry neodmietnu z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:

- a) vykonať rezerváciu týkajúcu sa prepravy alebo vydať cestovný lístok, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie;
 - b) umožniť zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou vstup do vozidla za predpokladu, že príslušná osoba má platný cestovný lístok alebo rezerváciu.
2. Rezervácie a cestovné lístky sa poskytujú zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou bez ďalších nákladov.

Článok 11 *Výnimky a osobitné podmienky*

1. Bez ohľadu na ustanovenia článku 10 môžu autobusové a/alebo autokarové podniky alebo ich predajcovia lístkov alebo cestovné agentúry odmietnuť prijať rezerváciu, vydať cestovný lístok alebo umožniť nástup zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou z dôvodov zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:
- a) V záujme splnenia platných požiadaviek na bezpečnosť stanovených medzinárodnými právnymi predpismi, právnymi predpismi Spoločenstva alebo vnútroštátnymi právnymi predpismi alebo v záujme splnenia platných požiadaviek na bezpečnosť ustanovených orgánom, ktorý príslušnému autobusovému a/alebo autokarovému podniku vydal oprávnenie,
 - b) V prípade, že veľkosť vozidla fyzicky znemožňuje vstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.
- V prípade odmietnutia vykonania rezervácie z dôvodov uvedených v bodoch a) alebo b) prvého pododseku, prepravcovia, predajcovia cestovných lístkov a cestovné agentúry vynaložia primerané úsilie na to, aby príslušnému cestujúcemu navrhli prijateľnú alternatívu.
2. Zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou, ktorej bol odmietnutý vstup do vozidla z dôvodu jej zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti, sa udeľuje právo na náhradu a primerané alternatívne prepravné služby na miesto určenia v porovnateľnom čase.
3. Za rovnakých podmienok, aké sa uvedené v ods. 1 písm. a) môžu autobusové a/alebo autokarové podniky, ich predajcovia lístkov alebo cestovné agentúry vyžadovať, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou boli sprevádzané ďalšou osobou, ak je to vyložene nevyhnutné
4. V prípade, že autobusový a/alebo autokarový podnik alebo jeho predajca lístkov alebo cestovná agentúra uplatňujú výnimku ustanovenú v odseku 1, okamžite informujú zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch alebo ju na jej žiadosť písomne informujú do piatich pracovných dní o odmietnutí vykonať rezerváciu.

Článok 12

Prístupnosť a poskytovanie informácií

1. Autobusové a/alebo autokarové podniky stanovia, a to s aktívnym zapojením zástupcov organizácií zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a orgánov na presadzovanie uvedených ustanovení vymenovaných v článku 27, nediskriminačné pravidlá zabezpečenia prístupnosti, ktoré sa vzťahujú na prepravu zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou s cieľom splniť platné požiadavky na bezpečnosť. V týchto pravidlách sa ustanovujú všetky podmienky prístupnosti danej služby autobusovej alebo autokarovej dopravy vrátane podmienok prístupnosti prevádzkovaných vozidiel, ako aj zariadení vo vozidle.
2. Autobusové a/alebo autokarové podniky alebo predajcovia lístkov sprístupnia verejnosti pravidlá ustanovené v ods. 1 aspoň počas vykonávania rezervácie, a to náležitým spôsobom a v jazyku, v ktorom sa cestujúcim všeobecne poskytujú informácie. Pri poskytovaní uvedených informácií sa osobitná pozornosť sa venuje potrebám osôb so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou.
3. Autobusové a autokarové podniky na požiadanie sprístupnia medzinárodné právne predpisy, právne predpisy Spoločenstva alebo vnútroštátne právne predpisy ustanovujúce požiadavky na bezpečnosť.
4. Cestovné agentúry sprístupnia pravidlá ustanovené v odseku 1, ktoré sa vzťahujú na cesty zahrnuté v cestovných, dovolenkových a výletných službách, ktoré organizujú, predávajú alebo majú v predajnej ponuke.
5. Autobusové a/alebo autokarové podniky, ich predajcovia lístkov alebo cestovné agentúry zabezpečia, aby všetky príslušné informácie týkajúce sa podmienok prepravy, informácie o ceste a informácie o dostupnosti služieb boli k dispozícii v primeranej a dostupnej forme pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou vrátane on-line rezervácií a informácií.

Článok 13

Právo na poskytnutie pomoci

1. Správcovia autobusových staníc a autobusové a/alebo autokarové podniky zabezpečia pred cestou, počas cesty a po jej skončení bezplatnú pomoc pre zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, ktorá je stanovená v prílohe I.
2. Správcovia autobusových staníc a/alebo autobusové a autokarové podniky môžu poskytovať pomoc samotné alebo môžu na základe zmluvy s jednou alebo viacerými inými stranami dohodnúť poskytnutie danej pomoci. Takúto zmluvu alebo zmluvy môžu uzatvoriť na požiadanie alebo z vlastnej iniciatívy.

V prípade, že správcovia autobusových staníc a/alebo autobusové a autokarové podniky uzatvoria s jednou alebo viacerými inými stranami zmluvu o poskytnutí pomoci, zostávajú zodpovedné za poskytnutie pomoci.

3. Ustanovenia tejto kapitoly nebránia správcovi autobusovej stanice alebo autobusovému a/alebo autokarovému podniku, aby poskytol pomoc vyššej úrovne,

ako je úroveň uvedená v prílohe I, alebo poskytol služby, ktoré dopĺňajú služby uvedené v tomto dokumente.

Článok 14

Správne poskytnutie pomoci na autobusových staniciach

1. Najneskôr do šiestich mesiacov po nadobudnutí účinnosti tohto nariadenia členské štáty určia, na ktorých autobusových a autokarových staniciach by sa mala poskytovať pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, pričom zohľadnia potrebu zabezpečiť dostupnosť služieb vo väčšine geografických miest. Členské štáty o tom informujú Komisiu.
2. Správca autobusovej stanice určenej členským štátom v súlade s odsekom 1 je zodpovedný za zabezpečenie poskytovania pomoci stanovenej v časti a) prílohy I zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou bez ďalšieho poplatku za predpokladu, že príslušná osoba spĺňa podmienky ustanovené v článku 16.

Článok 15

Právo na poskytnutie pomoci vo vozidle

Autobusové a/alebo autokarové podniky poskytnú bezplatne zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou v autokare alebo v autobuse a počas nástupu a výstupu z autokaru a autobusu aspoň takú pomoc, ktorá sa ustanovuje v časti b) prílohy I za predpokladu, že príslušná osoba spĺňa podmienky ustanovené v článku 16.

Článok 16

Podmienky poskytnutia pomoci

1. Autobusové a/alebo autokarové podniky, správcovia autobusových staníc, predajcovia cestovných lístkov a cestovné agentúry spolupracujú, aby poskytli pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou pod podmienkou, že potreba tejto osoby, pokiaľ ide o takúto pomoc, bola oznámená autobusovému a/alebo autokarovému podniku, správcovi autobusovej stanice, predajcovi cestovných lístkov alebo cestovnej agentúre aspoň 48 hodín predtým, ako je potrebné poskytnúť pomoc.
2. Autobusové a/alebo autokarové podniky, predajcovia cestovných lístkov a cestovné agentúry podniknú všetky opatrenia na uľahčenie potvrdenia o prijatí oznámení o potrebe poskytnutia pomoci predložených zdravotne postihnutými osobami alebo osobami so zníženou pohyblivosťou. Táto povinnosť sa uplatňuje na všetkých predajných miestach vrátane telefonického a internetového predaja.
3. Ak v súlade s odsekom 1 nebola oznámená potreba pomoci, autobusové a/alebo autokarové podniky, správcovia autobusovej stanice, predajcovia cestovných lístkov a cestovné agentúry vynaložia primerané úsilie, aby zabezpečili poskytnutie pomoci takým spôsobom, aby zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou mohla nastúpiť do odchádzajúceho spoja, zmeniť príslušný spoj alebo vystúpiť z prichádzajúceho spoja, na ktorý si zakúpili lístok.

4. Pomoc sa poskytuje pod podmienkou, že príslušná osoba sa dostaví na určené miesto:
 - v čase stanovenom vopred autobusovým a/alebo autokarovým podnikom, a to najviac 60 minút pred uverejneným časom odchodu, alebo
 - ak nie je čas stanovený, najneskôr 30 minút pred uverejneným časom odchodu.
5. Správca autobusovej stanice určenej členským štátom v súlade s článkom 14 ods. 1 zohľadňuje miestne podmienky a bez toho, aby boli dotknuté právomoci ostatných subjektov, pokiaľ ide o miesta nachádzajúce sa mimo priestoru autobusovej stanice, určí miesta príchodu a odchodu v rámci autobusovej stanice alebo miesta pod priamou kontrolou správcu autobusovej stanice, v budove aj mimo budovy autobusovej stanice, na ktorých môžu zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou oznámiť svoj príchod a požiadať o pomoc.
6. Miesta uvedené v odseku 5 sú jasne označené a v prístupnej forme poskytujú základné informácie o autobusovej stanici a poskytovanej pomoci.

Článok 17

Spôsob oznamovania informácií tretím stranám

1. V prípadoch, že sa pomoc poskytuje externými dodávateľmi, autobusovému a/alebo autokarovému podniku alebo jeho predajcovi lístkov alebo cestovnej agentúre sa doručí oznámenie o potrebe poskytnutia pomoci do 48 hodín pred uverejneným časom príchodu, pričom tento podnik, predajca alebo agentúra oznámi príslušné informácie externému dodávateľovi aspoň 36 hodín pred uverejneným časom odchodu.
2. V prípadoch, že sa pomoc poskytuje externými dodávateľmi, a autobusovému a/alebo autokarovému podniku alebo jeho predajcovi lístkov alebo cestovnej agentúre sa nedoručí oznámenie o potrebe poskytnutia pomoci aspoň 48 hodín pred uverejneným časom príchodu, prepravca alebo predajca lístkov alebo cestovná agentúra oznámi príslušné informácie externému dodávateľovi čo najrýchlejšie.

Článok 18

Odborná príprava

Autobusové a/alebo autokarové podniky:

- a) zabezpečia, aby všetci ich pracovníci vrátane pracovníkov, ktorých zamestnáva subdodávateľ, poskytujúci priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou mali vedomosti o tom, ako splniť potreby osôb s rôznymi zdravotnými postihnutiami alebo so zníženou pohyblivosťou;
- b) zabezpečiť pre všetkých pracovníkov, ktorí prichádzajú do priameho styku s cestujúcou verejnosťou, odbornú prípravu v oblasti nediskriminácie zdravotne postihnutých a rovného zaobchádzania s nimi a informovanosti o zdravotných postihnutiach, opísanú v prílohe II.

- c) zabezpečia, všetci novoprijatí zamestnanci absolvovali odbornú prípravu v oblasti nediskriminácie zdravotne postihnutých a rovného zaobchádzania s nimi a v prípade potreby takisto doškoľovacie kurzy.

Článok 19

Náhrada škody, pokiaľ ide o invalidné vozíky a mobilné pomôcky

1. V prípade straty alebo poškodenia invalidných vozíkov alebo iných mobilných pomôcok alebo ich častí počas manipulácie s nimi na autobusovej stanici alebo počas prepravy vo vozidle sa cestujúcemu, ktorému daná pomôcka patrí, poskytne odškodnenie zo strany autobusovej a/alebo autokarovej spoločnosti alebo správcu autobusovej stanice, a to podľa toho, kto niesol zodpovednosť za uvedenú pomôcku v čase straty alebo poškodenia.

V prípade potreby sa vynaloží maximálne úsilie na rýchle poskytnutie náhradnej pomôcky.

2. Podľa tohto článku sa neustanovuje žiadna minimálna alebo maximálna výška odškodnenia, ktoré sa vypláti.

Kapitola IV

Povinnosti autobusových a/alebo autokarových podnikov v prípade prerušenia cesty

Článok 20

Zodpovednosť v prípade zrušenia cesty alebo veľkého meškania spoja

Autobusové a/alebo autokarové podniky nesú zodpovednosť za zrušenie cesty a v prípade, že predpokladané trvanie cesty prekračuje tri hodiny, takisto za meškanie spoja pri odchode presahujúce dve hodiny. V takýchto prípadoch:

- a) sa príslušným cestujúcim poskytnú aspoň alternatívne dopravné služby za primeraných podmienok alebo, ak je to neúčelné, poskytnú sa im informácie o primeraných alternatívnych dopravných službách iných prevádzkovateľov dopravy;
- b) sa príslušným cestujúcim poskytne náhrada vo výške ceny cestovného lístka, pokiaľ neakceptujú alternatívne dopravné služby uvedené v bode a);
- c) príslušní cestujúci majú nárok na náhradu vo výške 100 % ceny cestovného lístka, ak autobusový a/alebo autokarový podnik nedokáže poskytnúť alternatívne služby alebo informácie uvedené v bode a). Náhrada škody sa vypláti do jedného mesiaca od predloženia žiadosti o náhradu škody.

Článok 21 *Poskytovanie informácií*

1. V prípade meškania spoja autobusové a/alebo autokarové podniky alebo v prípade potreby správcovia autobusových staníc informujú cestujúcich o odhadovanom čase odchodu a príchodu hneď, ako budú mať tieto informácie k dispozícii, najneskôr však 30 minút po plánovanom odchode alebo jednu hodinu pred plánovaným príchodom.
2. Ak cestujúci zmeškajú dopravný prípoj v dôsledku meškania spoja, autobusové a/alebo autokarové podniky vynaložia primerané úsilie na to, aby informovali príslušných cestujúcich o alternatívnych dopravných prípojoch.

Článok 22 *Ďalšie nároky*

Žiadne ustanovenie v tomto nariadení nebráni cestujúcim, aby na vnútroštátnych súdoch požadovali náhradu škôd, ktoré vznikli v dôsledku zrušenia alebo meškania dopravných spojov.

Článok 23 *Ďalšie opatrenia v prospech cestujúcich*

Autobusové a autokarové podniky by mali spolupracovať v snahe prijať opatrenia na vnútroštátnej úrovni alebo úrovni EÚ so zapojením zainteresovaných strán, profesijných združení a združení zákazníkov, cestujúcich a zdravotne postihnutých osôb. Tieto opatrenia by mali byť zamerané na zlepšovanie starostlivosti o cestujúcich, a to najmä v prípade veľkého meškania, prerušenia alebo zrušenia cesty.

Kapitola V **Informácie pre cestujúcich a riešenie sťažností**

Článok 24 *Právo na informácie o ceste*

Správcovia autobusových staníc a/alebo autobusové a autokarové podniky poskytnú cestujúcim počas cesty príslušné informácie v primeranej forme. Osobitná pozornosť sa venuje potrebám osôb so zdravotným postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou.

Článok 25 *Informácie o právach cestujúcich*

1. Autobusové a/alebo autokarové podniky a správcovia autobusových staníc zabezpečia, aby sa na základe tohto nariadenia cestujúcim poskytli príslušné a zrozumiteľné informácie o ich právach, a to najneskôr pri odchode a počas cesty. Informácie sa poskytnú v najprimeranejšej forme. Pri poskytovaní uvedených informácií sa osobitná pozornosť sa venuje potrebám osôb so zdravotným

postihnutím a osobám so zníženou pohyblivosťou. Tieto informácie obsahujú podrobnosti o orgáne na presadzovanie uvedených ustanovení, ktorý určil členský štát podľa ustanovení článku 27 ods. 1.

Článok 26 *Sťažnosti a reklamácie*

1. Autobusové a/alebo autokarové podniky zriadia mechanizmus vybavovania reklamácií a sťažností týkajúcich sa práv a povinností, na ktoré sa vzťahuje toto nariadenie.
2. Cestujúci môžu predložiť reklamáciu alebo sťažnosť autobusovému a/alebo autokarovému podniku do jedného mesiaca odo dňa, kedy bola služba poskytnutá alebo kedy mala byť poskytnutá. Adresát sťažnosti poskytne do 20 pracovných dní buď zdôvodnené stanovisko alebo, v odôvodnených prípadoch, informuje cestujúceho, do akého dátumu je možné očakávať odpoveď. Lehota na poskytnutie odpovede nemá byť dlhšia ako dva mesiace od doručenia sťažnosti.
3. Ak sa odpoveď nedoručí v rámci lehôt stanovených v odseku 2, reklamácia alebo sťažnosť sa považuje za uznanú.

Kapitola VI **Presadzovanie uvedených ustanovení a vnútroštátne orgány na presadzovanie uvedených ustanovení**

Článok 27 *Vnútroštátne orgány na presadzovanie uvedených ustanovení*

1. Každý členský štát určí orgán alebo orgány zodpovedné za vykonávanie tohto nariadenia. Každý orgán prijme opatrenia nevyhnutné na zabezpečenie dodržania práv cestujúcich vrátane dodržania pravidiel prístupnosti uvedených v článku 12. Každý orgán je nezávislý od autobusových a/alebo autokarových podnikov, pokiaľ ide o jeho organizáciu, rozhodnutia o financovaní, právnu štruktúru a rozhodovanie .
2. Členské štáty poskytnú Komisii informácie o orgáne alebo orgánoch, ktoré určili v súlade s týmto článkom, a o jeho alebo ich príslušných povinnostiach.
3. Ktorýkoľvek cestujúci sa môže sťažovať príslušnému orgánu určenému podľa odseku 1 na údajné porušenie tohto nariadenia.
4. Členské štáty, ktoré sa rozhodli pre udelenie výnimky určitým službám podľa článku 2 ods. 2, zabezpečia porovnateľný mechanizmus uplatňovania práv cestujúcich.

Článok 28
Správa o presadzovaní uvedených ustanovení

1. Každoročne 1. júna orgány na presadzovanie uvedených ustanovení ustanovené podľa článku 27 ods. 1 uverejnia správu o svojej činnosti v predchádzajúcom roku, ktorá bude *okrem iného* obsahovať:
 - a) opis opatrení prijatých s cieľom vykonať ustanovenia tohto nariadenia,
 - b) odvolanie sa na postup uplatniteľný pri riešení jednotlivých reklamácií alebo sťažností,
 - c) zhrnutie pravidiel prístupnosti pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, ktoré sa uplatňujú v danom členskom štáte,
 - d) súhrnné údaje o reklamáciách a sťažnostiach,
 - e) podrobné údaje o uplatnených sankciách,
 - f) ďalšie otázky dôležité pre lepšie vykonávanie tohto nariadenia.
2. Orgány na presadzovanie uvedených ustanovení si vedú štatistické záznamy o jednotlivých reklamáciách a sťažnostiach podľa predmetu sťažnosti a príslušných spoločností, aby mohli vypracovať takúto správu. Takéto údaje sa na požiadanie sprístupnia Komisii alebo vnútroštátnym vyšetrovacím orgánom počas troch rokov odo dňa vzniku udalosti.

Článok 29
Spolupráca medzi orgánmi na presadzovanie uvedených ustanovení

Vnútroštátne orgány na presadzovanie uvedených ustanovení určené podľa článku 27 ods. 1 si vymieňajú informácie o svojej práci a zásadách a postupoch rozhodovania na účely jednotnej ochrany cestujúcich v celom Spoločenstve. Komisia ich pri plnení tejto úlohy podporuje.

Článok 30
Sankcie

Členské štáty ustanovia pravidlá týkajúce sa sankcií uplatňovaných v prípade porušenia ustanovení tohto nariadenia a prijímú všetky opatrenia potrebné na zabezpečenie ich vykonania. Ustanovené sankcie musia byť účinné, primerané a odrádzajúce. Členské štáty oznámia príslušné ustanovenia Komisii a bezodkladne jej oznámia všetky ďalšie zmeny a doplnenia, ktoré na ne majú vplyv.

Kapitola VII

Záverečné ustanovenia

Článok 31

Správa

Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade najneskôr tri roky po nadobudnutí účinnosti tohto nariadenia správu o uplatňovaní a účinkoch tohto nariadenia. K správe sa v prípade potreby pripoja legislatívne návrhy, ktorými sa podrobnejšie vykonávajú alebo menia a dopĺňajú ustanovenia tohto nariadenia.

Článok 32

Zmena a doplnenie nariadenia (ES) č. 2006/2004

V znení nariadenia (ES) č. 2006/2004 sa dopĺňa tento bod:

„18. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady z ... o právach cestujúcich v medzinárodnej autobusovej a autokarovej doprave, ktorým sa mení a dopĺňa nariadenie Európskeho parlamentu a Rady ES č. 2006/2004²³“.

Článok 33

Nadobudnutie účinnosti

1. Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.
2. Uplatňuje sa s účinnosťou od [jedného roka po nadobudnutí účinnosti].

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Bruseli

*Za Európsky parlament
predseda*

*Za Radu
predseda*

²³ Ú. v. EÚ [...], [...], s. [...]

PRÍLOHA I

Pomoc poskytovaná zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou

a) Pomoc na autobusových staniciach

Pomoc a opatrenia nevyhnutné na to, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli:

- oznámiť svoj príchod na autobusovú stanicu, ako aj svoju požiadavku na poskytnutie pomoci na určených miestach;
- presunúť sa z určeného miesta k pokladni, do čakárne a na nástupište.

b) Pomoc vo vozidle

Pomoc a opatrenia nevyhnutné na to, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli:

- nastúpiť do vozidla za pomoci zdvíhacích zariadení, invalidných vozíkov alebo iného vhodného zariadenia;
- naložiť svoju batožinu;
- vyzdvihnúť si svoju batožinu;
- vystúpiť z vozidla;
- v prípade potreby ísť na toaletu;
- vziať so sebou do autobusu alebo autokaru vodiaceho psa s príslušným osvedčením;
- prejsť k sedadlám;
- získať základné informácie o ceste v prístupnej forme;
- nastúpiť/vystúpiť počas prestávok v priebehu cesty, ak je to možné.

PRÍLOHA II

Odborná príprava v súvislosti so zdravotnými postihnutiami osôb

a) Odborná príprava týkajúca sa zdravotných postihnutí

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorý je v priamom styku s cestujúcou verejnosťou je:

- poskytovanie vhodných odpovedí, ako aj uvedomovanie si významu tejto skutočnosti, cestujúcim s fyzickými postihnutiami, postihnutiami zmyslových orgánov (sluchu a zraku), s navonok sa neprejavujúcimi postihnutiami alebo zníženou schopnosťou chápania, ako aj rozlišovanie medzi rôznou úrovňou schopností jednotlivcov s prípadnou zníženou pohyblivosťou, orientáciou alebo komunikačnými schopnosťami;
- informovanosť o prekážkach, ktorým čelia zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou vrátane prekážok vzniknutých v dôsledku postoja ostatných, prekážok environmentálneho/fyzického alebo organizačného charakteru ;
- informovanosť o vodiacich zvieratách vrátane úlohy a potrieb vodiaceho zvierat'a;
- riešenie nečakaných situácií;
- informovanosť o schopnostiach komunikácie a o spôsobe komunikácie s nepočujúcimi a slabo počujúcimi osobami, osobami so zníženými rečovými schopnosťami a osobami so zníženou chápatosťou;
- informácie o opatrnom zaobchádzaní s invalidnými vozíkmi a inými mobilnými pomôckami s cieľom vyhnúť sa ich poškodeniu (a to v prípade potreby pre všetkých zamestnancov zodpovedných za manipuláciu s batožinou).

a) Odborná príprava týkajúca pomoci osobám so zdravotných postihnutí

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorí priamo pomáha zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou sú:

- informácie o pomoci postihnutým osobám nasadnúť alebo vystúpiť z invalidného vozíka;
- schopnosti poskytnúť pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou cestujúcich s vodiacim zvierat'om s príslušným osvedčením vrátane znalostí o úlohe a potrebách uvedených zvierat;
- techniky sprevádzania nevidiacich alebo slabozrakých cestujúcich a prenosu vodiacich zvierat s príslušným osvedčením a manipulácie s nimi;
- poznatky o typoch pomôcok, ktoré by mohli zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou pomôcť a vedomosti o spôsobe manipulácie s takýmito pomôckami;
- využívanie pomôcok na pomoc pri nástupe a výstupe a znalosti o náležitých postupoch pri nástupe a výstupe, pri ktorých sa zachovávajú požiadavky na bezpečnosť a dôstojnosť zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou;

- dostatočné porozumenie potreby spoľahlivej a profesionálnej pomoci a takisto uvedomovanie si možnosti, že určité zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou by sa mohli vzhľadom na svoju závislosť na poskytnutí pomoci počas cesty cítiť zraniteľní.
- vedomosti o poskytovaní prvej pomoci.