



V Bruselu dne 29.11.2023
COM(2023) 752 final

2023/0436 (COD)

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY

o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami

(Text s významem pro EHP)

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

DŮVODOVÁ ZPRÁVA

1. SOUVISLOSTI NÁVRHU

• Odůvodnění a cíle návrhu

Strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu potvrdila cíl Zelené dohody pro Evropu dosáhnout do roku 2050 snížení emisí z dopravy o 90 %¹. Klíčovým prvkem pro to, aby byla doprava udržitelnější, je dosažení efektivní multimodality, kdy cestující, kteří chtějí cestovat na dlouhé vzdálenosti, mohou kombinovat několik druhů hromadné dopravy, a využít tak pro každý úsek cesty nejudržitelnější a nejefektivnější druh dopravy. Ochrana cestujících na cestě, zejména v případě narušení dopravy, je klíčová pro zvýšení atraktivity těchto multimodálních cest. Neposkytnutí této ochrany by navíc mohlo samo o sobě nepříznivě ovlivnit růst trhu multimodální dopravy, protože někteří cestující by se rozhodli cestovat automobilem místo hromadnou dopravou (neboť by se domnívali, že cestování automobilem je pohodlnější a spolehlivější).

Ve strategii pro udržitelnou a inteligentní mobilitu Komise oznámila opatření k posílení regulačního rámce pro práva cestujících. V této souvislosti konstatovala, že práva cestujících v EU by měla být lépe prováděna, měla by být jasněji vymezena jak pro dopravce, tak pro cestující a měla by nabízet odpovídající pomoc, náhradu a případně kompenzaci v případě narušení provozu a přiměřené sankce v případě nesprávného uplatňování pravidel. Komise oznámila, že zvaží možnosti a přínosy pokroku, pokud jde o multimodální rámec pro práva cestujících, který bude zjednodušený, soudržnější a harmonizovanější.

Multimodální cesty vznikají, když cestující k dosažení cílového místa určení kombinují alespoň dva druhy hromadné dopravy, například let a železniční dopravu nebo železniční a autokarovou dopravu. Za prvé, multimodální cesta obvykle zahrnuje cestování s několika samostatnými přepravními doklady, které si cestující kupují jednotlivě (přepravní doklady „kategorie C“). Někteří zprostředkovatelé navíc z vlastní iniciativy sdružují tyto samostatné přepravní doklady do multimodálního produktu a jako takové je prodávají cestujícím v rámci jedné obchodní transakce (přepravní doklady „kategorie B“). Omezený počet dopravců pak nabízí také multimodální cesty v rámci jediné přepravní smlouvy (přepravní doklad „kategorie A“). Odhaduje se, že v roce 2019 uskutečnilo multimodální cestu 91 milionů cestujících, přičemž se očekává, že v roce 2030 jejich počet vzroste na 103,6 milionu a v roce 2050 na 150,9 milionu. Podíl multimodálních cestujících na celkovém počtu cestujících se podle odhadu zvýší z 0,7 % v roce 2019 na 0,8 % v roce 2050.

V současné době sice cestující, kteří cestují pouze jedním druhem hromadné dopravy (tj. pouze letecky, vlakem, autobusem nebo lodí), požívají práv v případě narušení dopravy²,

¹ Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Strategie pro udržitelnou a inteligentní mobilitu – nasměrování evropské dopravy do budoucnosti, COM(2020) 789 final, 9.12.2020.

² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1); nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřevané znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o

avšak nemají stejná práva, pokud v rámci své cesty přestoupí na jiný druh dopravy. To znamená, že neexistuje ani jasný rámec pro stanovení příslušných povinností a odpovědnosti různých poskytovatelů cestovních služeb, kteří se na multimodální cestě podílejí. Ani vnitrostátní právní rámce zpravidla neobsahují ustanovení týkající se multimodální dopravy. Omezená je rovněž stávající nabídka cestovního pojištění pro multimodální cesty. Práva cestujících v souvislosti s multimodálními cestami proto závisí na podmínkách konkrétní přepravní smlouvy (smluv).

Cestující proto nemají před multimodální cestou a během ní dostatek informací o rozsahu svých práv a nedostávají v reálném čase informace o možných narušeních dopravy a bezpečnostní upozornění, když potřebují přestoupit z jednoho druhu dopravy na jiný. Kromě toho mohou být případně vystaveni rozdílnému zacházení, pokud jde o smluvní podmínky a sazby pro multimodální cesty, na základě své státní příslušnosti nebo místa usazení dopravce nebo zprostředkovatele. Těmto cestujícím dále není během cesty poskytována pomoc (např. náhrada nákladů, přesměrování, ubytování, strava a občerstvení) v případě narušení cesty, ke kterému dojde při přestupu mezi různými druhy dopravy. Cestující rovněž čelí obtížím, pokud si chtějí stěžovat u dopravců a případných dalších relevantních subjektů (např. provozovatelů terminálů, prodejců přepravních dokladů) na nedostatek informací nebo pomoci, a nemají jasno ani v tom, na který vnitrostátní orgán se v takových případech obrátit. Neexistence konkrétně určeného orgánu vede také k nejistotě, pokud jde o prosazování povinností poskytovat cestujícím informace a pomoc během multimodální cesty. Nedostatečná informovanost cestujících a pomoc cestujícím při přestupu z jednoho druhu dopravy na druhý může způsobit, že občané zmeškají přípoj a přijdou o peníze a že budou činit zaujatá rozhodnutí ve prospěch méně udržitelných, klimaticky a environmentálně méně šetrných řešení.

Neexistence pravidel pro multimodální cesty také znamená, že osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nemají podle práva EU nárok na žádnou zvláštní pomoc, když přestupují mezi různými druhy dopravy, a to ani v multimodálních spojovacích bodech, jako jsou uzly spojující leteckou a železniční dopravu. Bez této pomoci nebudou moci využívat bezproblémového cestování podobně jako ostatní cestující.

Cílem tohoto návrhu je proto zajistit:

- zákaz diskriminace cestujících, pokud jde o podmínky přepravy a poskytování přepravních dokladů,
- minimální a přesné informace, které mají být cestujícím poskytovány v přístupném formátu a včas,
- práva cestujících v případě narušení dopravy, zejména v souvislosti se zmeškáním přípoje mezi různými druhy dopravy,
- zákaz diskriminace osob se zdravotním postižením a osob se sníženou schopností pohybu a orientace a pomoc těmto osobám,
- definování a sledování norem kvality služeb,

změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1).

- vyřizování stížností,
- obecná pravidla pro prosazování.

Tato iniciativa je součástí pracovního programu Komise na rok 2023 v rámci přílohy II (iniciativy REFIT) pod hlavičkou „Hospodářství ve prospěch lidí“.

• **Soulad s platnými předpisy v této oblasti politiky**

Právní předpisy Unie o právech cestujících již zvyšují normy ochrany cestujících v letecké dopravě, železniční dopravě, při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a v autobusové a autokarové dopravě. Tato nařízení obsahují zejména ustanovení o poskytování informací a pomoci cestujícím, která se vztahují na každý z těchto druhů dopravy zvlášť. Cílem tohoto návrhu je doplnit tato stávající pravidla tím, že se zajistí, aby cestující požívali podobné úrovně ochrany, pokud během cesty přestupují mezi těmito druhy dopravy.

Tento návrh je v souladu s návrhem, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/20, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii³. Pravidla pro lepší uplatňování a prosazování pravidel Unie o právech cestujících obsažená v tomto nařízení jsou plně v souladu s uvedeným nařízením.

• **Soulad s ostatními politikami Unie**

Tento návrh je v souladu s nařízením Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 o multimodálních informačních službách o cestování⁴. Uvedené nařízení vyžaduje, aby držitelé údajů (např. dopravní orgány, provozovatelé dopravy a provozovatelé infrastruktury) zpřístupnili uživatelům údaje týkající se dopravních sítí (včetně údajů o dopravních službách, jako jsou jízdní či letové řády a provozní doba) prostřednictvím vnitrostátních přístupových bodů zřízených členskými státy, pokud jsou údaje k dispozici v digitálním strojově čitelném formátu. Je rovněž v souladu s návrhem revize nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926⁵. Tato revize rozšiřuje tento požadavek tím, že od prosince 2025 do prosince 2028 postupně přidává druhy dynamických dat, jako jsou časy příjezdů/přiletů a odjezdů/odletů v reálném čase. Pro tento návrh to má zásadní význam, pokud jde o informování cestujících v reálném čase o narušeních dopravy při přestupu mezi různými druhy dopravy. Další podpora spočívá v navrhované změně směrnice o inteligentních dopravních systémech⁶. Tato změna by měla zajistit, aby aplikace inteligentních dopravních systémů v oblasti silniční dopravy umožňovaly plynulou integraci s ostatními druhy dopravy, jako je železnice nebo aktivní mobilita, a pokud možno tak usnadnily přechod na tyto druhy dopravy, s cílem zlepšit účinnost a dostupnost.

Tento návrh je rovněž v souladu se sdělením o společném evropském datovém prostoru pro mobilitu, které nastiňuje navrhovaný postup pro vytvoření společného evropského datového prostoru pro mobilitu, včetně jeho cílů, hlavních charakteristických znaků, podpůrných opatření a milníků. Jeho cílem je usnadnit přístup k údajům ze stávajících i budoucích zdrojů

³ COM(2023) 753 final ze dne 29. 11. 2023.

⁴ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 ze dne 31. května 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU, pokud jde o poskytování multimodálních informačních služeb o cestování v celé Unii (Úř. věst. L 272, 21.10.2017, s. 1).

⁵ https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/12912-EU-wide-multimodal-travel-new-specifications-for-information-services_cs

⁶ Návrh směrnice, kterou se mění směrnice 2010/40/EU o rámci pro zavedení inteligentních dopravních systémů v oblasti silniční dopravy a pro rozhraní s jinými druhy dopravy, COM(2021) 813 final – 2021/0419(COD) – (EP a Rada se na předběžném znění dohodly v červnu 2023).

dat o dopravě a mobilitě, jejich sdílení a propojování⁷. Pokud jde o výměnu informací v reálném čase v kontextu vztahů mezi hospodářskými subjekty, je tento návrh relevantní také v souvislosti s návrhem aktu o datech, který se zabývá důležitými aspekty sdílení údajů, jako je odměna, řešení sporů nebo technická ochranná opatření⁸. Svou roli by mohl sehrát i návrh na zřízení rámce pro evropskou digitální identitu, který zavádí evropské peněženky digitální identity⁹. Vzhledem k výhodám z hlediska bezpečnosti, pohodlí a přístupnosti by členské státy měly podporovat používání evropských peněženek digitální identity k identifikaci a autentizaci ve scénářích multimodální dopravy, zejména na pomoc zranitelným osobám nebo osobám se zdravotním postižením.

Dále je třeba objasnit, že s tímto návrhem jsou v souladu rovněž pravidla týkající se souborných cestovních služeb podle směrnice (EU) 2015/2302¹⁰ a návrh na její revizi¹¹. Ačkoli se oba právní předpisy týkají cestování, vztahují se na dva odlišné trhy. Zatímco tento návrh – v souladu se stávajícími právními předpisy o právech cestujících a návrhem na změnu těchto předpisů¹² – se zabývá výhradně službami osobní dopravy (např. kombinací železniční a autobusové dopravy), pravidla týkající se souborných cestovních služeb se vztahují na kombinaci různých cestovních služeb nabízených pořadatelem (např. souborné služby kombinující let a hotelové ubytování). Tento návrh rovněž objasňuje, že pokud vznikne právo na náhradu nákladů podle směrnice (EU) 2015/2302, v souvislosti s jedinými multimodálními smlouvami by se měla uplatnit zmíněná směrnice, nikoli toto nařízení. Dále upřesňuje, že tato směrnice by se měla použít v případech, kdy pořadatel kombinuje dopravní služby pro účely multimodální cesty jako součást souborných služeb.

2. PRÁVNÍ ZÁKLAD, SUBSIDIARITA A PROPORCIONALITA

• Právní základ

Právním základem pro přijímání právních předpisů EU týkajících se společné dopravní politiky je čl. 91 odst. 1 Smlouvy o fungování Evropské unie (SFEU). Kromě toho může normotvůrce Unie podle čl. 100 odst. 2 SFEU přijmout vhodná ustanovení pro námořní a leteckou dopravu. Návrh vychází z čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 SFEU.

• Subsidiarita (v případě nevýlučné pravomoci)

Práva cestujících v letecké, železniční, autobusové a autokarové dopravě (na dlouhé vzdálenosti), dopravě po moři a na vnitrozemských vodních cestách jsou již zakotvena

⁷ Sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů – Vytvoření společného evropského datového prostoru pro mobilitu, COM(2023)751 final ze dne 29. 11. 2023.

⁸ Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o harmonizovaných pravidlech pro spravedlivý přístup k datům a jejich využívání (Akt o datech), COM(2023) 68 final ze dne 23. 2. 2022.

⁹ Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady, kterým se mění nařízení (EU) č. 910/2014, pokud jde o zřízení rámce pro evropskou digitální identitu, COM(2021) 281 ze dne 3.6.2021.

¹⁰ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1).

¹¹ Návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady, kterou se mění směrnice (EU) 2015/2302 s cílem zefektivnit ochranu cestujících a zjednodušit a vyjasnit některé aspekty směrnice, COM(2023) 905 final ze dne 29. 11. 2023.

¹² Návrh, kterým se mění nařízení (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) č. 1177/20, (EU) č. 181/2011 a (EU) 2021/782, pokud jde o prosazování práv cestujících v Unii, COM(2023) 753 final ze dne 29. 11. 2023.

v právu EU,¹³ a pouze městská osobní doprava a osobní doprava na krátké vzdálenosti byla většinou ponechána v pravomoci členských států. Tento návrh usiluje o řešení nedostatečných práv cestujících, kteří cestují s využitím kombinace těchto druhů dopravy. Bez harmonizace pravidel chránících cestující při těchto cestách by dopravci, zprostředkovatelé a provozovatelé multimodálních uzlů museli pracovat v různých režimech. Cestující by podléhali mnoha pravidlům a bylo by pro ně obtížné znát svá práva a domáhat se jich. Na přepravní smlouvy pro multimodální cesty mezi členskými státy se navíc může vztahovat několik režimů. Z těchto důvodů by vnitrostátní předpisy, i kdyby poskytovaly cestujícím vysokou úroveň ochrany, nedosáhly základních cílů Unie, a dokonce by jejich dosažení mařily. Souhrnně řečeno, tato iniciativa se snaží zaplnit mezeru v právních předpisech EU, která by v případě, že by její řešení bylo ponecháno na vnitrostátní úrovni, vytvářela riziko narušení nebo možných negativních vedlejších účinků.

- **Proporcionalita**

Jak je podrobně uvedeno v kapitole 7 posouzení dopadů připojeného k tomuto návrhu, žádná z možností politiky nepřekračuje rámec toho, co je nezbytné k dosažení obecných cílů politiky.

- **Volba nástroje**

Posouzení dopadů prokázalo, že k dosažení cíle iniciativy, jejímž hlavním účelem je zajistit odpovídající úroveň ochrany cestujících v souvislosti s multimodálními cestami, jsou nezbytná regulační opatření. Pravidla stanovená tímto návrhem by měla být uplatňována jednotně a účinně v celé Evropské unii. Nařízení, které je přímo použitelné, se zdá být nejvhodnějším nástrojem k zajištění soudržného provádění předpokládaných opatření ve všech členských státech EU a zároveň ke snížení rizika narušení v rámci jednotného trhu, které by mohlo vyplývat z rozdílů v tom, jak členské státy EU provádějí požadavky do vnitrostátního práva. Nařízení jako právní nástroj již bylo EU vybráno jako právní nástroj na ochranu práv cestujících v letecké, železniční, autobusové a autokarové dopravě a dopravě po moři a na vnitrozemských vodních cestách.

3. **VÝSLEDKY HODNOCENÍ *EX POST*, KONZULTACÍ SE ZÚČASTNĚNÝMI STRANAMI A POSOUZENÍ DOPADŮ**

- **Hodnocení *ex post* / kontroly účelnosti platných právních předpisů**

Vzhledem k tomu, že v současné době žádný právní předpis neexistuje, nebylo provedeno žádné hodnocení *ex post* ani kontrola účelnosti.

- **Konzultace se zúčastněnými stranami**

Pro posouzení dopadů byly podněty zúčastněných stran shromážděny různými způsoby, včetně otevřených veřejných konzultací a cílených konzultací provedených externím dodavatelem prostřednictvím online dotazníků, rozhovorů a seminářů. Zjišťovaly se jak kvalitativní údaje (stanoviska, názory, návrhy), tak i kvantitativní informace (údaje, statistiky).

¹³ Viz poznámka pod čarou č. 2 výše.

Mezi zúčastněné strany patřili účastníci z odvětví, skupiny zastupující cestující/spotřebitele, osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace a orgány veřejné správy, tj. ti, jichž se politika týká, ti, kdo ji uplatňují, a ti, kdo na ní mají zájem¹⁴.

Problémové aspekty

„Cestující nejsou při přestupu mezi jednotlivými druhy dopravy chráněni stávajícími právy“: 89 ze 145 respondentů cíleného dotazníku rozhodně nebo spíše souhlasí s tím, že tento problém je důležitý, zatímco 26 respondentů s tím rozhodně nebo spíše nesouhlasí. Posledně uvedenou skupinu tvoří především dopravci (ze všech druhů dopravy) a jejich zastřešující organizace, kteří během rozhovorů a specializovaného semináře tvrdili, že na regulaci tohoto odvětví je příliš brzy, neboť legislativní rámec by toto nedostatečně rozvinuté, ale rozvíjející se odvětví mohl narušit. V rámci otevřené veřejné konzultace 70 % (117 ze 166) respondentů rozhodně nebo spíše souhlasilo s tím, že tento problém je důležitý. V odpovědi na výzvu k předložení faktických podkladů jedna organizace cestujících uvedla, že musí být vždy zaručena jistota dosažení konečného místa určení, a to i v případě značných zpoždění a nezávisle na použitém druhu nebo druzích dopravy.

„Osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace není při přestupování mezi různými druhy dopravy poskytována pomoc“: 50 % (69 ze 138) respondentů souhlasí s tím, že se jedná o důležitý problém, zatímco 16 % (22 ze 138) s tím rozhodně nebo spíše nesouhlasí, 14 % (19 ze 138) zastává neutrální stanovisko a 20 % (28 ze 138) nevyjádřilo žádný názor. V rámci otevřené veřejné konzultace to za závažný problém považuje 57 % (95 ze 167) respondentů.

Cíle politiky

71 % (101 ze 143) respondentů cíleného dotazníku souhlasí s cílem navrhnout přiměřený rámec pravidel na ochranu cestujících, jejichž cesta byla narušena při přestupu z jednoho druhu dopravy na jiný, zatímco 11 % (16 ze 143) s tímto cílem nesouhlasí. V rámci otevřené veřejné konzultace hodnotí 63 % (104 ze 165) respondentů relevanci tohoto cíle jako vysokou nebo středně vysokou, zatímco 16 % (26 ze 165) se domnívá, že má nízkou/středně nízkou relevanci.

Politická opatření

Většina spotřebitelských organizací, které odpověděly na cílený dotazník, vyjádřila podporu legislativnímu opatření, které by **zajistilo, aby dopravci a prodejci přepravních dokladů poskytovali cestujícím v multimodální dopravě dodatečné informace**. Letecké společnosti a organizace, které je zastupují, uvedly, že nemohou být právně vázány k poskytování informací, které často nemají k dispozici (doba pro přestup a návazné spoje), a poukázaly na to, že poskytování informací o narušení cesty v reálném čase je nemožné, pokud cestující provedli rezervaci prostřednictvím prodejce přepravních dokladů. Zastřešující organizace vysvětlily, že toto opatření by zvýšilo provozní náklady, a to zejména kvůli nezbytným aktualizacím rezervačních informačních systémů a dodatečným zdrojům potřebným ke zjištění příslušných informací. Prodejci přepravních dokladů byli méně nakloněni poskytování informací v reálném čase a tvrdili, že takové řešení by bylo proveditelné pouze v případě, že by dopravci byli povinni sdílet informace se zprostředkovateli.

¹⁴ Další informace o konzultacích se zúčastněnými stranami jsou uvedeny v souhrnné zprávě v příloze 2 posouzení dopadů SWD(2023) 386.

Pokud jde o **zavedení práva cestujících na náhradu nebo přesměrování v případě narušení cesty**, většina organizací cestujících, které odpověděly na cílený průzkum, uvedla, že legislativní opatření by mělo velmi významný nebo významný přínos, zatímco těsná většina dopravců v železniční, vodní, autobusové a autokarové dopravě se domnívá, že by mělo omezený nebo malý přínos. Téměř všichni zprostředkovatelé, kteří odpověděli na cílený průzkum, se shodli na tom, že navrhované opatření by mělo významný přínos, pokud by bylo provedeno jako legislativní opatření a pokud by existovaly mezipodnikové smlouvy s příslušnými závazky. Pokud jde o zavedení **jednotného kontaktního místa pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace v multimodálních uzlech osobní dopravy**, jeden ze zástupců těchto osob během specializovaného semináře zdůraznil, že vzhledem k tomu, že osoby s omezenou schopností pohybu a orientace potřebují různé druhy pomoci, bude třeba při vymezení úlohy/rozsahu působnosti jednotného kontaktního místa zvážit mnoho otázek, a vyjádřil obavy, pokud by se jednalo o „měkké“ právo. Jedna z dotazovaných organizací osob s omezenou schopností pohybu a orientace poznamenala, že jednotné kontaktní místo by těmto osobám výrazně pomohlo získat pomoc a relevantní informace. 10 ze 17 leteckých společností uvedlo, že opatření by znamenalo (velmi) významný přínos. Během semináře letecké společnosti a jejich zastřešující organizace vyjádřily tomuto opatření podporu a zároveň zdůraznily, že je důležité zavést jasné komunikační kanály a vymežit rozsah služeb, jež mají být poskytovány. Jedna z dotazovaných organizací leteckých společností uvedla, že jednotným kontaktním místem by měl být provozovatel terminálu, jako je tomu v případě letecké dopravy. 6 z 11 provozovatelů infrastruktury a terminálů, kteří odpověděli na cílený průzkum, se domnívá, že opatření by (velmi) významně přispělo k dosažení cíle politiky.

- **Sběr a využití výsledků odborných konzultací**

Průzkumná studie

Komise provedla průzkumnou studii o právech cestujících v souvislosti s multimodální dopravou, která byla zveřejněna v roce 2019¹⁵. Výsledky této studie byly zohledněny, zejména pokud jde o určení právních mezer a velikosti trhu v oblasti multimodální osobní dopravy. Studie konstatuje, že přístup pěti stávajících nařízení o právech cestujících zaměřený na jednotlivé druhy dopravy může potenciálně vést k právním mezerám a celkově k nedostatečnému pokrytí práv cestujících v souvislosti s multimodální dopravou. Určité omezení, pokud jde o rozsah a podrobnost analýzy, vyplývá také z dostupnosti údajů.

Posouzení dopadů

Posouzení dopadů vycházelo z výzkumu a analýz provedených Komisí. Komise rovněž najala externího nezávislého konzultanta, aby podpořil posouzení dopadů v konkrétních úkolech, tj. posouzení nákladů a přínosů a otevřená veřejná konzultace a cílená konzultace (prostřednictvím rozhovorů a seminářů). Externí podpůrná studie bude zveřejněna spolu s tímto návrhem.

- **Posouzení dopadů**

Zpráva o posouzení dopadů byla předložena Výboru pro kontrolu regulace dne 7. června 2023. Výbor pro kontrolu regulace následně vydal dne 7. července 2023 kladné stanovisko

¹⁵ <https://op.europa.eu/cs/publication-detail/-/publication/f176da6f-d9ca-11e9-9c4e-01aa75ed71a1>

s výhradami. Zjistil zejména řadu nedostatků ve zprávě, týkajících se popisu rozsahu problému a jeho důsledků, popisu přínosů jednotlivých možností a posouzení přiměřenosti upřednostňované možnosti a rovněž nástinu administrativních nákladů a nákladů na přizpůsobení v rámci uplatnění zásady „jeden přijmout – jeden zrušit“¹⁶. Všechny tyto nedostatky byly odstraněny v závěrečné zprávě o posouzení dopadů, která je předkládána spolu s tímto návrhem, a to zejména tím, že byly lépe popsány: velikost multimodálního trhu, jakož i současné selhání trhu při zmírňování důsledků tohoto problému, rozsah důsledků tohoto problému, pokud jde o nedostatek informací a pomoci při multimodálních cestách, přínos v podobě úspory nákladů spojených s obtížemi při uplatňování předpisů pro spotřebitele, dopravce, zprostředkovatele a vnitrostátní orgány veřejné správy, porovnání možností, a to i s ohledem na proporcionalitu, a klasifikace jednorázových nákladů na provedení ustanovení o poskytování informací v reálném čase a na integraci komunikačních systémů pro cestující v multimodální dopravě jako nákladů na přizpůsobení, a nikoli jako administrativních nákladů.

Politická opatření (PO) obsažená ve třech možnostech politiky (MP), jež řeší problém č. 2 tohoto posouzení dopadů („nedostatečná ochrana cestujících při multimodálních cestách“), jsou rozčleněna podle tří výše uvedených kategorií přepravních dokladů (A–B–C). Níže uvedená tabulka obsahuje přehled různých možností politiky, přičemž zohledňuje tyto různé kategorie přepravních dokladů.

¹⁶ SWD(2023) 386, příloha 1.

	Kategorie A (Jediná smlouva)	Kategorie B (Samostatné přepravní doklady kombinované a prodávané prodejcem přepravních dokladů)	Kategorie C (Samostatné přepravní doklady z vlastní iniciativy cestujících)
MP 2.1	Informace před nákupem (PO B.1) Základní soubor práv cestujících (PO B.3a) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)
MP 2.2	Informace před nákupem (PO B.1) Informace v reálném čase (PO B.2) Základní soubor práv cestujících (PO B.3a) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Informace v reálném čase (PO B.2) Informace o samostatné povaze přepravních dokladů (PO B.4a) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)
MP 2.3	Informace před nákupem (PO B.1) Informace v reálném čase (PO B.2) Rozšířený soubor práv cestujících (PO B.3b) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Informace v reálném čase (PO B.2) Informace o samostatné povaze přepravních dokladů (PO B.4b) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)	Informace před nákupem (PO B.1) Jednotné kontaktní místo (PO B.5 a B.6) Vyřizování stížností odvětvím a vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování (PO B.7 a B.8)

Posouzení dopadů došlo k závěru, že upřednostňovanou možností je možnost politiky MP 2.2. Z posouzení dopadů vyplynulo, že se jedná o nejúčinnější a nejefektivnější možnost politiky, neboť zajišťuje spravedlivou rovnováhu mezi účinností zásahu při dosahování cíle zvýšení ochrany cestujících (včetně osob s omezenou schopností pohybu a orientace) v souvislosti s multimodálními cestami na jedné straně a nákladovou efektivitou pro odvětví na straně druhé, vzhledem k tomu, že tento trh je ve fázi rozvoje. Možnost MP 2.2 byla rovněž shledána nejprůměrnějším a také nejsoudržnějším opatřením, pokud jde o vnitřní i vnější soudržnost.

Cíle udržitelného rozvoje

Iniciativa přispívá k dosažení **cílů udržitelného rozvoje** č. 10 Snížit nerovnost uvnitř zemí i mezi nimi (pokud jde o cestující se zdravotním postižením a cestující s omezenou schopností pohybu a orientace), č. 13 Klimatická opatření (posílená práva cestujících mohou motivovat lidi, aby více využívali veřejnou dopravu namísto soukromých automobilů) a č. 16 Zajistit všem přístup ke spravedlnosti a vytvořit efektivní, odpovědné a inkluzivní instituce (účinnější a dostupné prostředky nápravy pro cestující a lepší nástroje pro prosazování práva pro správní orgány).

Kontrola souladu s cíli v oblasti klimatu

Návrh je v souladu s cílem klimatické neutrality stanoveným v evropském právním rámci pro klima a s cíli Unie do roku 2030 a do roku 2050 a přispívá k dosažení výše uvedeného cíle udržitelného rozvoje č. 13 Klimatická opatření.

- **Účelnost právních předpisů a zjednodušení**

Tato iniciativa je součástí pracovního programu Komise na rok 2023 v rámci přílohy II (iniciativy REFIT) pod hlavičkou „Hospodářství ve prospěch lidí“. Má důležitý rozměr REFIT, pokud jde o zjednodušení pravidel pro cestující v souvislosti s multimodální dopravou.

Výrazný potenciál zjednodušení spočívá zejména ve zlepšení informací o typu přepravního dokladu, který cestující používají při multimodální cestě. V současné době by k těmto informacím neměli snadný přístup, pokud by vůbec byly k dispozici. Cestující v multimodální dopravě by také měli k dispozici lepší nástroje pro zjednání nápravy prostřednictvím postupů vyřizování stížností na úrovni odvětví i na úrovni vnitrostátních orgánů, což by jim usnadnilo vymáhání jejich práv. Spolu s posílenými právy v případě zmeškání přípoje mezi dopravními službami (náhrada nákladů nebo přesměrování) to vytváří potenciál k úspoře nákladů pro cestující. Zejména pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace je zde také významný potenciál k efektivitě, neboť by měly nejen právo na bezplatnou pomoc při cestování s jedinou multimodální smlouvou, ale také možnost získat koordinovanou pomoc při přestupu v multimodálních uzlech (jednotná kontaktní místa), zatímco v současné době by musely podávat dopravcům a provozovatelům terminálů několik žádostí o pomoc.

Návrh by nutně znamenal regulační zátěž vzhledem k tomu, že v současné době neexistují žádná pravidla na ochranu cestujících, kteří podnikají multimodální cesty. V této souvislosti však existuje významný zmírňující faktor, zejména pro dopravce, kteří již většinu opatření uplatňují v souvislosti s cestami v rámci jednoho druhu dopravy (např. náhrada nákladů nebo přesměrování, péče, pomoc osobám s omezenou schopností pohybu a orientace) – dosud jen nebyla brána v úvahu ta část cesty, kdy cestující přestupuje mezi různými druhy dopravy. Kromě toho by dopravci a zprostředkovatelé, kteří patří do kategorie malých a středních podniků, byli vyjmuti z navrhovaných pravidel o poskytování informací v reálném čase (články 5 a 6 návrhu).

Očekává se, že dopad na konkurenceschopnost EU nebo na mezinárodní obchod bude v zásadě neutrální.

Návrh zohledňuje digitální prostředí, zejména pokud jde o poskytování informací v reálném čase, a to např. informací o narušeních dopravy a zpožděních – které jsou v ideálním případě rovněž poskytovány digitálními komunikačními prostředky –, a o navrhovaná pravidla pro vyřizování stížností, kdy společnosti i vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování musí zajistit, aby cestující mohli podávat stížnosti jak offline, tak online. Návrh rovněž bere v úvahu stále větší rozšíření online cestovních agentur, které by byly ochotny nabízet potenciálním cestujícím kombinaci dopravních služeb. To je zohledněno nejen v pravidlech týkajících se sdílení cestovních informací, ale také v odpovědnosti zprostředkovatelů, kteří prodávají kombinaci přepravních dokladů pro různé dopravní služby.

- **Základní práva**

Článek 38 Listiny základních práv vyžaduje, aby v politikách Unie byla zajištěna vysoká úroveň ochrany spotřebitele. Článek 26 Listiny vyzývá k začlenění osob se zdravotním

postižením a vyžaduje, aby členské státy přijímaly opatření k zajištění nezávislosti a sociálního a profesního začlenění těchto osob a jejich účasti na životě společnosti. Posílení práv cestujících, kteří cestují v souvislosti s multimodální dopravou v EU, dále zvýší celkovou vysokou úroveň ochrany spotřebitele.

Povinnost sdílet osobní údaje cestujících má dopad na právo na ochranu osobních údajů podle článku 8 Listiny. Tato povinnost je nezbytná a přiměřená s ohledem na cíl zajistit účinnou ochranu spotřebitelů v souladu s článkem 38 Listiny. Kromě toho jsou za účelem dalšího zmírnění dopadů na ochranu údajů zavedeny záruky v oblasti ochrany údajů, konkrétně účelové omezení a jasně vymezená doba uchovávání. Další ustanovení návrhu týkající se používání údajů o cestujících přispívají k dodržování práva na ochranu osobních údajů podle článku 8 Listiny tím, že jasně stanoví, které osobní údaje mohou být použity pro konkrétní účely (pro informování, náhradu nákladů a přesměrování cestujících, jakož i z důvodů bezpečnosti a ochrany) a za jakých podmínek.

4. ROZPOČTOVÉ DŮSLEDKY

Návrh nemá žádné důsledky pro rozpočet EU.

5. OSTATNÍ PRVKY

- **Plány provádění a způsoby monitorování, hodnocení a podávání zpráv**

Komise bude sledovat provádění a účinnost této iniciativy na základě ukazatelů pokroku uvedených v kapitole 9 posouzení dopadů. Po pěti letech od vstupu navrhovaného právního předpisu v platnost Komise vyhodnotí, zda bylo dosaženo jeho cílů.

Ve svém sdělení „Dlouhodobá konkurenceschopnost EU: výhled po roce 2030“¹⁷ se Komise zavázala racionalizovat a zjednodušit požadavky na podávání zpráv, aniž by byly ohroženy související politické cíle. Tento návrh je v souladu s těmito záměry. Pro dopravce, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, zavádí sice novou povinnost zveřejňovat každé dva roky zprávu o plnění norem kvality jejich služeb s klíčovými ukazateli výkonnosti týkajícími se práv cestujících (např. zmeškání přípoje, vyřizování stížností, spolupráce se zástupci osob se zdravotním postižením), tyto zprávy jsou však pro sledování a prosazování práv cestujících naprosto nezbytné. Dopravci v rámci konzultace se zúčastněnými stranami uvedli, že již dotyčné údaje shromažďují, přičemž četnost podávání zpráv (pouze jednou za dva roky) byla zvolena tak, aby náklady na zavedení těchto opatření byly nízké. Kromě toho, že tyto zprávy budou cenným zdrojem informací pro vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, které mají omezené zdroje na plnění svých úkolů v oblasti kontroly a prosazování, umožní cestujícím přijímat informovaná rozhodnutí o tom, kterého dopravce si vybrat, na základě kvality poskytovaných služeb a mohly by také podpořit hospodářskou soutěž mezi dopravci na základě kvality služeb, jež poskytují. Stejně tak povinnost vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování předkládat každé dva roky zprávy o opatřeních přijatých k zajištění uplatňování nařízení a příslušné statistiky např. o stížnostech by umožnila Komisi plnit její úkol spočívající v ověřování provádění nařízení.

¹⁷ COM(2023) 168.

- **Podrobné vysvětlení konkrétních ustanovení návrhu**

Struktura nařízení vychází ze stávajících nařízení o právech cestujících, zejména nejnovějšího nařízení (EU) 2021/782 o právech a povinnostech cestujících v železniční dopravě. Nařízení bude sestávat z těchto hlavních kapitol:

Kapitola I: Obecná ustanovení

Kapitola I obsahuje obecná ustanovení nařízení, která vymezují jeho předmět a cíle, oblast působnosti a definice. Dále je zde vyjádřena doplňková povaha návrhu ke stávajícímu právu Unie v oblasti práv cestujících.

Kapitola II: Převážní smlouvy a dopravní informace

Kapitola II obsahuje ustanovení o převážních smlouvách a informování cestujících ze strany dopravců, zprostředkovatelů a provozovatelů multimodálních uzlů. Popisuje informace, které mají být cestujícím poskytnuty před cestou a během cesty (v reálném čase), a postupy výměny a spolupráce v této oblasti mezi různými typy zúčastněných podniků.

Kapitola III: Odpovědnost v případě zmeškání přípoje

Kapitola III obsahuje ustanovení o pomoci cestujícím (náhrada, přesměrování, péče), kteří mají uzavřenu jedinou multimodální smlouvu, v případě zmeškání přípoje v rámci navazující dopravní služby. Kromě toho stanoví postup náhrady v případě, že taková smlouva byla uzavřena se zprostředkovatelem. Vyjasňuje také odpovědnost dopravců a zprostředkovatelů nabízejících kombinované multimodální přepravní doklady. Zavádí rovněž jednotný formulář žádosti o náhradu a odškodnění.

Kapitola IV: Osoby se zdravotním postižením a osoby se sníženou schopností pohybu a orientace

Kapitola IV uvádí pravidla pro ochranu osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a pomoc těmto osobám v souvislosti s multimodálním cestováním. Vedle podrobného popisu práva na přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace s jedinou multimodální smlouvou a na pomoc těmto osobám zavádí zřízení jednotných kontaktních míst v multimodálních uzlech osobní dopravy. Tyto uzly odpovídají multimodálním uzlům osobní dopravy, které musí být do roku 2030 vybudovány v každém městském uzlu sítě TEN-T podle návrhu nařízení o hlavních směrech Unie pro rozvoj transevropské dopravní sítě¹⁸.

Kapitola V: Kvalita služeb a stížnosti

Kapitola V obsahuje pravidla týkající se kvality služeb a vyřizování stížností ze strany dopravců, zprostředkovatelů a provozovatelů multimodálních uzlů.

Kapitola VI: Informace a prosazování

¹⁸ Návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady o hlavních směrech Unie pro rozvoj transevropské dopravní sítě, o změně nařízení (EU) 2021/1153 a nařízení (EU) č. 913/2010 a o zrušení nařízení (EU) 1315/2013, COM(2021) 812 final ze dne 14. 12. 2021 – 2021/0420(COD).

Kapitola VI obsahuje ustanovení týkající se informování cestujících o jejich právech a prosazování nařízení. Pokud jde o prosazování, zahrnuje pravidla týkající se určení vnitrostátního subjektu příslušného pro prosazování, kontroly dodržování práv cestujících založené na posouzení rizik, sdílení informací příslušnými podniky s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a spolupráce mezi členskými státy a Komisí.

Kapitola VII: Závěrečná ustanovení

Kapitola VII obsahuje ustanovení týkající se povinností v oblasti podávání zpráv a postupu projednávání ve výboru.

Přílohy

Příloha I stanoví seznam městských uzlů, v nichž je nutno zřídit a provozovat multimodální uzly osobní dopravy a odpovídající jednotná kontaktní místa.

Příloha II obsahuje minimální normy kvality služeb, které musí dodržovat dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy a provozovatelé multimodálních uzlů.

Návrh

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY**o právech cestujících v souvislosti s multimodálními cestami**

(Text s významem pro EHP)

EVROPSKÝ PARLAMENT A RADA EVROPSKÉ UNIE,

s ohledem na Smlouvu o fungování Evropské unie, a zejména na čl. 91 odst. 1 a čl. 100 odst. 2 této smlouvy,

s ohledem na návrh Evropské komise,

po postoupení návrhu legislativního aktu vnitrostátním parlamentům,

s ohledem na stanovisko Evropského hospodářského a sociálního výboru¹,

s ohledem na stanovisko Výboru regionů²,

v souladu s řádným legislativním postupem,

vzhledem k těmto důvodům:

- (1) Právní předpisy Unie týkající se práv cestujících³ výrazně zlepšily ochranu práv cestujících, kteří cestují letecky, po moři a na vnitrozemských vodních cestách, autobusy a autokary a po železnici, v případě, že jejich cestovní plány jsou narušeny dlouhým zpožděním a zrušením spojů.
- (2) Provádění práv stanovených a chráněných těmito nařízeními však odhalilo nedostatky v případě cestujících, kteří vykonávají nebo hodlají vykonat cestu zahrnující kombinaci různých druhů dopravy, což brání plnému využití potenciálu ochrany práv cestujících.

¹ Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

² Úř. věst. C [...], [...], s. [...].

³ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91, Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>; nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě, Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>; nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřevaně znění), Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>; nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004, Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>; nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004, Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>.

- (3) V rámci společné dopravní politiky je důležité chránit práva cestujících, kteří přestupují z jednoho druhu dopravy na jiný, aby se napomohlo rozvoji multimodální dopravy a zlepšila se možnost volby cestujících, pokud jde o možnosti cestování.
- (4) Unijní standardy ochrany stanovené nařízením (ES) č. 261/2004, (ES) č. 1107/2006, (EU) 2021/782, (EU) č. 1177/2010 a (EU) č. 181/2011 pro cestování jedním druhem dopravy by proto měly být rozšířeny tak, aby se vztahovaly na práva cestujících, kteří přestupují mezi různými druhy dopravy, a aby se zajistilo, že podniky, které se na multimodálních cestách podílejí, budou postupovat podle harmonizovaných pravidel.
- (5) Cestujícím, kteří podnikají multimodální cesty, by měla být poskytnuta právní ochrana, pokud v této oblasti neexistují zvláštní odvětvové právní předpisy Unie.
- (6) V tomto nařízení stanovená práva cestujících, kteří vykonávají multimodální cesty, by měla doplňovat ochranu, které tito cestující již požívají podle právních předpisů Unie o právech cestujících. Tímto nařízením by proto neměla být dotčena práva a povinnosti vyplývající z uvedených právních předpisů.
- (7) Toto nařízení by se nemělo vztahovat na jediné multimodální smlouvy, pokud jsou součástí souborných služeb a pokud vzniká nárok na náhradu podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302⁴. S ohledem na ochranu cestujících podle uvedené směrnice by se toto nařízení nemělo vztahovat ani na kombinované multimodální přepravní doklady, pokud jejich kombinaci provádí pořadatel jako součást souborných služeb.
- (8) Členské státy by měly zajistit, aby v případech, kdy dopravci nebo zprostředkovatelé nabízejí široké veřejnosti smluvní podmínky a tarify pro multimodální cesty, byla zakázána diskriminace na základě státní příslušnosti cestujícího nebo místa usazení dopravce nebo zprostředkovatele v Unii. Neměly by být zakázány sociální tarify, jsou-li taková opatření přiměřená a nezávislá na státní příslušnosti dotčeného cestujícího. Vzhledem k rozvoji online platform pro prodej přepravních dokladů cestujícím by členské státy měly věnovat zvláštní pozornost tomu, aby zajistily, že při přístupu k online rozhraním nebo nákupu přepravních dokladů nedojde k žádné diskriminaci na základě státní příslušnosti cestujícího nebo místa usazení dopravce nebo zprostředkovatele v Unii. Rovněž by měla být bez ohledu na daný druh zakoupeného přepravního dokladu poskytována stejná úroveň ochrany cestujícího.
- (9) Členské státy by měly zajistit, aby dopravci a zprostředkovatelé nabízející přepravní smlouvy pro účely multimodální cesty informovali cestující o druhu přepravního dokladu nebo dokladů spojených s touto cestou a o jejich odpovídajících právech, zejména pokud jde o zmeškání přípoje.
- (10) Přístup k cestovním informacím, včetně údajů v reálném čase, usnadňuje multimodální cestování a nabízí cestujícím širší paletu cestovních možností. Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926⁵ v této souvislosti zavedlo přístup vnitrostátních přístupových bodů k těmto cestovním a dopravním informacím, aby se

⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

⁵ Nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2017/1926 ze dne 31. května 2017, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU, pokud jde o poskytování multimodálních informačních služeb o cestování v celé Unii (Úř. věst. L 272, 21.10.2017, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

zajistilo, že prodejci přepravních dokladů budou moci před cestou i během ní informovat cestující. Aby se zabránilo zbytečné zátěži dopravců, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, měli by tyto dopravci být schopni dodržovat ustanovení tohoto nařízení o poskytování cestovních informací jiným dopravcům a zprostředkovatelům prodávajícím jejich služby v rozsahu, v jakém tyto údaje poskytují těmto vnitrostátním přístupovým bodům.

- (11) Dopravci a zprostředkovatelé, kteří jsou malými a středními podniky splňujícími kritéria stanovená v příloze I nařízení Komise (EU) č. 651/2014⁶, mají často omezené zdroje, což může omezovat jejich přístup k informacím, zejména v souvislosti s novými technologiemi. Tito dopravci a zprostředkovatelé by proto měli být z požadavků na poskytování informací cestujícím v multimodální dopravě vyjmuti.
- (12) Cestujícím, kteří mají uzavřenou jedinou multimodální smlouvu a kteří zmeškají přípoj v důsledku zpoždění nebo zrušení předchozí služby v rámci této smlouvy, by měla být umožněna náhrada ceny jejich přepravních dokladů nebo využití přesměrování za uspokojivých podmínek a mělo by být o ně v průběhu čekání na pozdější přípoj dostatečně postaráno.
- (13) Je-li jediná multimodální smlouva rezervována prostřednictvím zprostředkovatele, měli by zprostředkovatel a smluvní dopravce informovat cestujícího o postupu náhrady nákladů. Smluvní dopravce by měl zejména zveřejnit, zda při zpracování náhrad spolupracuje se zprostředkovateli, a pokud ano, se kterými.
- (14) Správné informace týkající se multimodální dopravní služby mají zásadní význam i v případě, že cestující nakupují přepravní doklady od zprostředkovatelů. Pokud zprostředkovatelé prodávají samostatné přepravní doklady na různé dopravní služby jako balíček v podobě kombinovaného multimodálního přepravního dokladu, měli by cestujícímu jasně sdělit, že tyto přepravní doklady nenabízejí stejnou úroveň ochrany jako jediné multimodální smlouvy a že dopravce nebo dopravci poskytující dané služby tyto přepravní doklady nevydali jako jediné multimodální smlouvy. V případě, že zprostředkovatelé tento požadavek nesplní, měla by jejich odpovědnost zahrnovat náhradu ceny přepravního dokladu a dodatečné odškodnění ve výši 75 % této částky.
- (15) S ohledem na Úmluvu Organizace spojených národů o právech osob se zdravotním postižením a s cílem poskytnout osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace možnosti multimodálního cestování, které jsou srovnatelné s možnostmi ostatních občanů, je nutné stanovit pravidla týkající se nediskriminace a pomoci během jejich multimodální cesty. Zvláštní pozornost by měla být věnována zejména informování osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace o přístupnosti dopravních služeb a podmínkách přístupu do vozidel a k vybavení na palubě při přestupu mezi různými druhy dopravy. Pokud jsou informace pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace poskytovány v přístupných formátech, měly by být poskytovány v souladu s platnými právními předpisy, například s požadavky na přístupnost stanovenými v příloze I směrnice (EU) 2019/882⁷. Vzhledem k výhodám z hlediska

⁶ Nařízení Komise (EU) č. 651/2014 ze dne 17. června 2014, kterým se v souladu s články 107 a 108 Smlouvy prohlašují určité kategorie podpory za slučitelné s vnitřním trhem (Úř. věst. L 187, 26.6.2014, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2014/651/oj>).

⁷ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb (Úř. věst. L 151, 7.6.2019, s. 70), ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>.

bezpečnosti, pohodlí a přístupnosti by členské státy měly podporovat používání evropských peněženek digitální identity k identifikaci a autentizaci ve scénářích multimodální dopravy, což zejména pomůže zranitelným osobám nebo osobám se zdravotním postižením.

- (16) Dopravci a provozovatelé multimodálních uzlů by měli aktivně spolupracovat s organizacemi zastupujícími osoby se zdravotním postižením za účelem zlepšování kvality přístupnosti dopravních služeb. S cílem usnadnit přístup k multimodálním službám osobní dopravy pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace by členské státy, dopravci a provozovatelé terminálů měli zřídit vnitrostátní jednotná kontaktní místa pro koordinaci informací a pomoci v multimodálních uzlech osobní dopravy nacházejících se v určitých hlavních městských uzlech.
- (17) Kromě toho by členské státy měly mít možnost požadovat od dopravců a provozovatelů terminálů, aby zřídili vnitrostátní jednotná kontaktní místa s cílem koordinovat informace a pomoc v dalších multimodálních uzlech osobní dopravy.
- (18) Dopravci a provozovatelé terminálů by měli definovat, řídit a sledovat normy kvality služeb u multimodální osobní dopravy. Dopravci by rovněž měli zveřejňovat informace o kvalitě služeb, které poskytují.
- (19) Tímto nařízením by neměla být dotčena práva cestujících na to, aby podali stížnost vnitrostátnímu subjektu nebo se v souladu s vnitrostátními postupy domáhali nápravy právní cestou.
- (20) S cílem zachovat vysokou úroveň ochrany spotřebitelů v multimodální dopravě by členské státy měly být povinny určit vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování, které budou podrobně sledovat uplatňování tohoto nařízení a prosazovat ho na vnitrostátní úrovni. Tyto subjekty by měly mít možnost přijmout různá opatření v oblasti prosazování. Cestující by měli mít možnost podávat k uvedeným subjektům nebo kterémukoli jinému subjektu určenému členským státem za tímto účelem stížnosti kvůli údajným porušením tohoto nařízení. Je třeba poznamenat, že členské státy se mohou rozhodnout, že určí vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování, který je zároveň určen jako subjekt odpovědný za prosazování jiných pravidel Unie týkajících se práv cestujících.
- (21) Zpracování osobních údajů by se mělo provádět v souladu s právními předpisy Unie o ochraně osobních údajů, jak je stanoveno v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679⁸. Veškeré zpracování osobních údajů se musí uskutečnit zejména v souladu s požadavky stanovenými v čl. 5 odst. 1 a čl. 6 odst. 1 uvedeného nařízení. Je třeba rovněž poznamenat, že povinností poskytovat cestujícím informace o jejich právech není dotčena povinnost správce poskytovat informace subjektu údajů podle článků 12, 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679.
- (22) Aby bylo zajištěno, že cestující obdrží cestovní informace o multimodální cestě, a to jak před cestou, tak během ní, mohlo by být nezbytné sdílet s dopravcem kontaktní údaje cestujícího. Dopravce může tyto kontaktní údaje použít výhradně za účelem splnění povinnosti poskytnout informace podle tohoto nařízení a pro plnění povinností

⁸ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (Úř. věst. L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

dopravce podle platných právních předpisů Unie v oblasti bezpečnosti a ochrany. Tyto osobní údaje nesmí být zpracovávány pro žádné jiné účely a měly by být do 72 hodin po splnění přepravní smlouvy vymazány, pokud není další uchování kontaktních údajů odůvodněno plněním povinností týkajících se práva cestujícího na přesměrování, náhradu nebo odškodnění.

- (23) Členské státy by měly stanovit sankce za porušení tohoto nařízení a zajistit jejich uplatňování. Sankce by měly být účinné, přiměřené a odrazující.
- (24) Jelikož cílů tohoto nařízení, totiž rozvoje trhu v oblasti multimodální osobní dopravy Unie a stanovení práv cestujících v souvislosti s multimodálními cestami, nemůže být uspokojivě dosaženo na úrovni členských států, a proto jich může být lépe dosaženo na úrovni Unie, může Unie přijmout opatření v souladu se zásadou subsidiarity stanovenou v článku 5 Smlouvy o Evropské unii. V souladu se zásadou proporcionality stanovenou v uvedeném článku nepřekračuje toto nařízení rámec toho, co je nezbytné pro dosažení těchto cílů.
- (25) Za účelem zajištění jednotných podmínek k provedení tohoto nařízení by měly být Komisi svěřeny prováděcí pravomoci. Tyto pravomoci by měly být vykonávány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011⁹. K přijetí jednotných formulářů pro žádosti o náhradu a odškodnění by měl být použit přezkumný postup.
- (26) Toto nařízení respektuje základní práva a dodržuje zásady uznávané v Listině základních práv Evropské unie, zejména články 21, 26, 38 a 47 týkající se zákazu jakékoli formy diskriminace, začlenění osob se zdravotním postižením, zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele a práva na účinnou právní ochranu a spravedlivý proces. Soudy členských států musejí při uplatňování tohoto nařízení uvedená práva a zásady dodržovat.
- (27) V souladu s čl. 42 odst. 1 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2018/1725 byl konzultován evropský inspektor ochrany údajů, který vydal stanovisko dne [],

PŘIJALY TOTO NAŘÍZENÍ:

KAPITOLA I

OBECNÁ USTANOVENÍ

Článek 1

Předmět

Toto nařízení stanoví pravidla pro multimodální dopravu týkající se:

- a) zákazu diskriminace mezi cestujícími, pokud jde o podmínky přepravy a poskytování přepravních dokladů;
- b) informací pro cestující;

⁹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 182/2011 ze dne 16. února 2011, kterým se stanoví pravidla a obecné zásady způsobu, jakým členské státy kontrolují Komisi při výkonu prováděcích pravomocí (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- c) práv cestujících v případě narušení dopravy, zejména v souvislosti se zmeškáním přípoje mezi různými druhy dopravy;
- d) zákazu diskriminace osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i pomoci těmto osobám;
- e) definování a sledování norem kvality služeb;
- f) vyřizování stížností;
- g) obecných pravidel pro prosazování;
- h) sankcí.

Článek 2

Oblast působnosti

1. Toto nařízení se vztahuje na multimodální cesty, v jejichž rámci spadají všechny dotčené dopravní služby do oblasti působnosti právních předpisů Unie o právech cestujících¹⁰ a jež dopravci nebo zprostředkovatelé nabízejí cestujícím ve formě:
 - a) jediné multimodální smlouvy;
 - b) kombinovaného multimodálního přepravního dokladu;
 - c) samostatných multimodálních přepravních dokladů.
2. Toto nařízení se vztahuje na dopravce, zprostředkovatele a provozovatele terminálů. Vztahuje se rovněž na provozovatele multimodálních uzlů, kteří provozují jednotná kontaktní místa v multimodálních uzlech osobní dopravy v městských uzlech uvedených v příloze I.
3. Tímto nařízením nejsou dotčena následující pravidla stanovená jinými právními předpisy Unie, jež upravují jiné aspekty ochrany cestujících, a toto nařízení tuto ochranu doplňuje:
 - a) právní předpisy Unie o právech cestujících;
 - b) právní předpisy Unie o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách¹¹;

¹⁰ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004 ze dne 11. února 2004, kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91 (Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1107/2006 ze dne 5. července 2006 o právech osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace v letecké dopravě (Úř. věst. L 204, 26.7.2006, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/782 ze dne 29. dubna 2021 o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě (přepřelované znění) (Úř. věst. L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1177/2010 ze dne 24. listopadu 2010 o právech cestujících při cestování po moři a na vnitrozemských vodních cestách a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 334, 17.12.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 181/2011 ze dne 16. února 2011 o právech cestujících v autobusové a autokarové dopravě a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 (Úř. věst. L 55, 28.2.2011, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

¹¹ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady

- c) právní předpisy Unie o ochraně spotřebitele¹².
4. Toto nařízení se nevztahuje na kombinované multimodální přepravní doklady, pokud jejich kombinaci provádí pořadatel jako součást souborných služeb podle směrnice (EU) 2015/2302¹³.
5. Ustanovení čl. 7 odst. 1 písm. a) se vztahuje na cestující, jejichž jediné multimodální smlouvy tvoří součást souborných služeb, ledaže vzniká právo na náhradu podle směrnice (EU) 2015/2302¹⁴.

Článek 3

Definice

Pro účely tohoto nařízení se rozumí:

- 1) „multimodální cestou“ cesta cestujícího mezi výchozím bodem a cílovým místem určení, která zahrnuje nejméně dvě dopravní služby a nejméně dva druhy dopravy;
- 2) „dopravcem“ fyzická nebo právnická osoba jiná než zprostředkovatel, která nabízí dopravní služby široké veřejnosti, včetně:
 - a) provozujících leteckých dopravců podle definice v čl. 2 písm. b) nařízení (ES) č. 261/2004;
 - b) železničních podniků podle definice v čl. 3 bodu 1 nařízení (EU) 2021/782;
 - c) dopravců podle definice v čl. 3 písm. d) nařízení (EU) č. 1177/2010;
 - d) dopravců podle definice v čl. 3 písm. e) nařízení (EU) č. 181/2011;

(ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹² Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů a o zrušení nařízení (ES) č. 2006/2004 (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 345, 27.12.2017, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>); směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>); směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (směrnice o alternativním řešení spotřebitelských sporů) (Úř. věst. L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>); směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2020/1828 ze dne 25. listopadu 2020 o zástupných žalobách na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů a o zrušení směrnice 2009/22/ES (Úř. věst. L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>); směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o zneužívajících ujednáních ve spotřebitelských smlouvách (Úř. věst. L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

¹³ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

¹⁴ Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2302 ze dne 25. listopadu 2015 o souborných cestovních službách a spojených cestovních službách, o změně nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU a o zrušení směrnice Rady 90/314/EHS (Úř. věst. L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- 3) „prodejcem přepravních dokladů“ fyzická nebo právnická osoba jiná než dopravce, která jedná jménem dopravce nebo cestujícího za účelem uzavření přepravních smluv;
- 4) „zprostředkovatelem“ prodejce přepravních dokladů nebo pořadatel či prodejce podle definice v čl. 3 bodů 8 a 9 směrnice (EU) 2015/2302 jiný než dopravce;
- 5) „přepravním dokladem“ platný doklad o uzavření přepravní smlouvy bez ohledu na jeho formu;
- 6) „přepravní smlouvou“ smlouva o přepravě mezi dopravcem a cestujícím za účelem poskytnutí jedné nebo více dopravních služeb;
- 7) „jedinou multimodální smlouvou“ přepravní smlouva pro multimodální cestu, která zahrnuje na sebe navazující dopravní služby provozované jedním nebo více dopravci;
- 8) „kombinovaným multimodálním přepravním dokladem“ přepravní doklad nebo přepravní doklady pro multimodální cestu představující samostatné přepravní smlouvy, jejichž kombinaci provádí dopravce nebo zprostředkovatel z vlastní iniciativy a které cestující zakoupí prostřednictvím jediné platby;
- 9) „samostatnými multimodálními přepravními doklady“ přepravní doklady pro multimodální cestu představující samostatné přepravní smlouvy, které dopravce nebo zprostředkovatel nabízí společně a které cestující zakoupí prostřednictvím samostatných plateb;
- 10) „dopravní službou“ služba osobní dopravy, která je provozována mezi terminály podle jízdního či letového řádu, včetně dopravních služeb nabízených pro přesměrování;
- 11) „řídícím orgánem letiště“ orgán podle definice v čl. 2 písm. f) nařízení (ES) č. 1107/2006;
- 12) „letištěm“ letiště podle definice v čl. 2 písm. j) nařízení (ES) č. 1107/2006;
- 13) „provozovatelem železniční stanice“ provozovatel stanice podle definice v čl. 3 bodu 3 nařízení (EU) 2021/782;
- 14) „železniční stanicí“ stanice podle definice v čl. 3 bodě 22 nařízení (EU) 2021/782;
- 15) „přístavním terminálem“ terminál podle definice v čl. 3 písm. k) nařízení (EU) č. 1177/2010;
- 16) „provozovatelem přístavního terminálu“ provozovatel terminálu podle definice v čl. 3 písm. s) nařízení (EU) č. 1177/2010;
- 17) „autobusovým nebo autokarovým terminálem“ terminál podle definice v čl. 3 písm. m) nařízení (EU) č. 181/2011;
- 18) „provozovatelem autobusového terminálu“ subjekt podle definice v čl. 3 písm. o) nařízení (EU) č. 181/2011;
- 19) „terminálem“ letiště, železniční stanice, přístavní terminál či autobusový nebo autokarový terminál;
- 20) „provozovatelem terminálu“ řídicí orgán letiště, provozovatel železniční stanice, provozovatel přístavního terminálu nebo provozovatel autobusového terminálu;
- 21) „multimodálním uzlem osobní dopravy“ místo propojující alespoň dva druhy osobní dopravy, kde je zajištěn přístup k veřejné dopravě a přestup mezi různými druhy

dopravy, včetně odstavných parkovišť P+R a aktivních druhů dopravy, a které funguje jako rozhraní mezi městskými uzly a dopravními sítěmi pro dopravu na delší vzdálenosti;

- 22) „provozovatelem multimodálního uzlu“ provozovatel terminálu odpovědný za řízení multimodálního uzlu osobní dopravy;
- 23) „zmeškáním přípoje během multimodální cesty“ situace, kdy cestující v průběhu multimodální cesty zmešká jednu nebo více dopravních služeb v důsledku zpoždění nebo zrušení jedné nebo více předchozích dopravních služeb nebo v důsledku odjezdu či odletu spoje před plánovaným časem odjezdu či odletu;
- 24) „osobou se zdravotním postižením“ nebo „osobou s omezenou schopností pohybu a orientace“ osoba, která má trvalé nebo dočasné fyzické, mentální, duševní nebo smyslové postižení, které jí ve spojení s různými překážkami může bránit v plném a účinném využívání přepravy na rovnoprávném základě s ostatními cestujícími, nebo jejíž pohyblivost je při využívání přepravy snížena v důsledku věku;
- 25) „malými a středními podniky“ podniky, které splňují kritéria stanovená v příloze I nařízení Komise (EU) č. 651/2014.

KAPITOLA II

PŘEPRAVNÍ SMLOUVY A DOPRAVNÍ INFORMACE

Článek 4

Nediskriminační smluvní podmínky a tarify

1. Aniž jsou dotčeny sociální tarify, nabízejí dopravci nebo zprostředkovatelé široké veřejnosti smluvní podmínky a tarify pro multimodální cesty bez přímé či nepřímé diskriminace na základě státní příslušnosti cestujícího nebo místa usazení dopravce či zprostředkovatele v Unii.
2. Sociální tarify jsou přijatelné, pokud nejsou diskriminační na základě státní příslušnosti cestujícího.

Článek 5

Cestovní informace pro cestující

1. Dopravci a zprostředkovatelé nabízející přepravní smlouvy jménem jednoho nebo více dopravců poskytnou cestujícímu před nákupem informace o tom, zda přepravní doklad nebo doklady nabízené pro multimodální cestu představují jedinou multimodální smlouvu, kombinovaný multimodální přepravní doklad nebo samostatné multimodální přepravní doklady, jakož i o právech spojených s daným typem smlouvy nebo přepravního dokladu.
2. Dopravci a zprostředkovatelé nabízející přepravní smlouvy jménem jednoho nebo více dopravců za účelem multimodální cesty poskytnou cestujícímu před nákupem obecné pokyny o minimální době pro přestup mezi různými druhy dopravních služeb nabízených v rámci multimodální cesty.
3. Provozovatelé multimodálních uzlů rovněž poskytnou obecné pokyny o minimální době pro přestup mezi různými druhy dopravních služeb, které jsou provozovány v multimodálním uzlu.

4. Dopravci a zprostředkovatelé nabízející přepravní smlouvy jménem jednoho nebo více dopravců za účelem multimodální cesty poskytnou cestujícímu před multimodální cestou tyto informace:
 - a) všeobecné podmínky platné pro danou smlouvu;
 - b) jízdní řády a podmínky pro nejrychlejší multimodální cestu;
 - c) jízdní řády a podmínky pro veškeré dostupné tarify pro multimodální cestu se zvýrazněním nejlevnějších tarifů;
 - d) narušení a zpoždění ovlivňující multimodální cestu, plánovaná i ta v reálném čase;
 - e) postupy pro podávání stížností podle článku 18.
5. Dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy a kombinované multimodální přepravní doklady a pokud možno i zprostředkovatelé nabízející kombinované multimodální přepravní doklady poskytnou cestujícímu během cesty informace týkající se:
 - a) narušení cesty a zpoždění (plánovaná i ta v reálném čase);
 - b) hlavních navazujících dopravních služeb;
 - c) otázek bezpečnosti a ochrany na palubě v rámci dopravní služby a v terminálech.
6. Informace uvedené v odstavcích 1 až 5 se poskytují v nejvhodnějším formátu, včetně použití vhodných komunikačních technologií. Tyto informace se poskytují v přístupném formátu.
7. Je-li to technicky možné, informace se cestujícím poskytují také elektronickými prostředky. Jsou-li informace poskytovány elektronickými komunikačními prostředky, dopravci a zprostředkovatelé zajistí, aby cestující mohl uchovávat veškerou písemnou korespondenci, včetně data a času této korespondence, na trvalém nosiči. Všechny komunikační prostředky musí cestujícímu umožnit rychlý kontakt a účinnou komunikaci.
8. Pokud cestující nezakoupí jedinou multimodální smlouvu přímo od dopravce, ale prostřednictvím zprostředkovatele, poskytne tento zprostředkovatel příslušným dopravcům kontaktní údaje cestujícího a podrobnosti o rezervaci. Dopravce může tyto kontaktní údaje použít pouze v rozsahu nezbytném pro splnění svých povinností podle tohoto nařízení, a to pro poskytování informací, poskytování péče, náhradu nákladů, přesměrování a odškodnění, a pro plnění povinností dopravce podle platných právních předpisů Unie v oblasti bezpečnosti a ochrany. Dopravce vymaže kontaktní údaje do 72 hodin po splnění přepravní smlouvy, pokud není jejich další uchování odůvodněno plněním povinností týkajících se práva cestujícího na přesměrování, náhradu nebo odškodnění.
9. Na dopravce a zprostředkovatele, kteří jsou malými a středními podniky, se nevztahují ustanovení o poskytování informací v reálném čase podle tohoto článku.

Článek 6

Přístup dopravců a zprostředkovatelů k cestovním informacím

1. Aniž je dotčen čl. 10 odst. 1 nařízení (EU) 2021/782, dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy poskytnou jiným dopravcům a zprostředkovatelům, kteří

prodávají jejich smlouvy, přístup k cestovním informacím stanoveným v čl. 5 odst. 2 až 5.

2. Dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy musí tyto informace šířit a poskytovat k nim přístup nediskriminačním způsobem a bez zbytečného odkladu. Jedna žádost musí být pro trvalý přístup k informacím postačující. Dopravce, který je povinen zpřístupnit informace v souladu s odstavcem 1, může požádat o uzavření smlouvy nebo jiného ujednání, na jehož základě jsou informace předávány nebo je poskytnut přístup. Podmínky jakékoli smlouvy nebo jakéhokoli ujednání o použití informací nesmí zbytečně omezovat možnosti jejich opětovného použití. Podmínky nesmí být použity k omezení hospodářské soutěže. Dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy mohou od jiných dopravců a zprostředkovatelů požadovat spravedlivé, odůvodněné a přiměřené finanční odškodnění za náklady vzniklé při poskytování přístupu.
3. Informace jsou předávány a přístup se poskytuje vhodnými technickými prostředky, jako jsou aplikační programovací rozhraní. Je třeba zajistit, aby tato aplikační programovací rozhraní byla v souladu se specifikacemi stanovenými v prováděcích aktech přijatých podle směrnice (EU) 2016/797.
4. Jsou-li informace, na něž se vztahuje odstavec 1, poskytovány v souladu s jinými právními akty Unie, zejména s akty v přenesené pravomoci přijatými podle směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU¹⁵, jsou odpovídající povinnosti podle tohoto článku také splněny.

KAPITOLA III

ZMEŠKÁNÍ PŘÍPOJE

Článek 7

Náhrada nákladů a přesměrování

1. Pokud se stane nebo je důvodné očekávat, že během multimodální cesty sjednané podle jediné multimodální smlouvy dojde ke zmeškání přípoje navazující dopravní služby v důsledku zpoždění nebo zrušení předchozí dopravní služby podle téže smlouvy, smluvní dopravce neprodleně nabídne cestujícímu možnost výběru jedné z níže uvedených možností:
 - a) náhradu plné ceny přepravního dokladu za podmínek, za nichž byl zakoupen, za neuskutečněnou část nebo části jeho cesty a za již uskutečněnou část nebo části jeho cesty, nemá-li cesta již žádný význam vzhledem k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, spolu s případnou zpáteční přepravou do prvního výchozího bodu při nejbližší příležitosti;
 - b) pokračování nebo přesměrování do cílového místa určení při nejbližší příležitosti za srovnatelných podmínek přepravy;
 - c) pokračování nebo přesměrování do cílového místa určení později podle přání cestujícího za srovnatelných podmínek přepravy.

¹⁵ Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2010/40/EU ze dne 7. července 2010 o rámci pro zavedení inteligentních dopravních systémů v oblasti silniční dopravy a pro rozhraní s jinými druhy dopravy (Úř. věst. L 207, 6.8.2010, s. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

Smluvní dopravce přijme opatření nezbytná pro možnost zvolenou cestujícím.

2. Pokud pro účely odst. 1 písm. b) a c) provádí srovnatelné přesměrování stejný dopravce nebo je provedením přesměrování pověřen jiný dopravce, nesmí tím vzniknout cestujícímu dodatečné náklady. Tento požadavek platí i v případě, že přesměrování zahrnuje dopravu vyšší třídou a alternativními druhy dopravy. Dopravci vynaloží náležité úsilí, aby nebylo zapotřebí využít dodatečné přípoje a aby bylo zpoždění v rámci celkového času přepravy co možná nejkratší.
3. Poskytovatelé dopravních služeb, kteří zajišťují přesměrování, poskytnou osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v rámci nabídky alternativního spoje úroveň pomoci a přístupnosti srovnatelnou se zmeškanou dopravní službou. Poskytovatelé dopravních služeb, kteří zajišťují přesměrování, musí věnovat zvláštní pozornost tomu, aby osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace poskytli alternativní služby, které odpovídají potřebám těchto osob a které se liší od služeb nabízených jiným cestujícím.
4. Náhrada uvedená v odst. 1 písm. a) bude uhrazena do 14 dnů od obdržení žádosti. Členské státy mohou od smluvních dopravců vyžadovat, aby takové žádosti přijímali prostřednictvím určitých komunikačních prostředků, pokud tento požadavek nemá diskriminační účinky. Náhradu lze uhradit v peněžní formě nebo prostřednictvím poukázek nebo poskytnutí jiných služeb, pokud jsou smluvní podmínky využití těchto poukázek a jiných služeb dostatečně pružné, zejména ohledně doby platnosti a místa určení, a pokud cestující s přijetím těchto poukázek a služeb výslovně souhlasí. Náhrada ceny přepravního dokladu se nesnižuje o finanční náklady transakce, jako jsou poplatky, náklady na telefonní hovory a poštovné.

Článek 8

Náhrada v případě, že byla jediná multimodální smlouva rezervována prostřednictvím zprostředkovatele

1. Pokud cestující zakoupil jedinou multimodální smlouvu prostřednictvím zprostředkovatele, může smluvní dopravce provést náhradu podle čl. 7 odst. 1 písm. a) prostřednictvím uvedeného zprostředkovatele v souladu s tímto článkem.
2. Zprostředkovatel a smluvní dopravce informují cestujícího o postupu náhrady podle tohoto článku jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem v době rezervace a na potvrzení o rezervaci.
3. Náhrada prostřednictvím zprostředkovatele je pro cestující a všechny ostatní dotčené strany bezplatná.
4. Dopravce jasným, srozumitelným a snadno přístupným způsobem veřejně oznámí, zda souhlasí se zpracováním náhrad prostřednictvím zprostředkovatelů a na které zprostředkovatele se souhlas vztahuje.
5. V případě náhrady prostřednictvím zprostředkovatelů, kteří smluvnímu dopravci zaplatili za jedinou multimodální smlouvu z vlastních prostředků, platí následující ustanovení:
 - a) smluvní dopravce uhradí zprostředkovateli příslušnou částku do sedmi dnů, a to jednou transakcí prostřednictvím stejného způsobu platby, který byl použit při rezervaci, a při platbě uvede původní číslo rezervace. Sedmidenní lhůta začíná běžet dnem, kdy si cestující zvolil způsob náhrady v souladu s čl. 7

odst. 1 písm. a) tohoto nařízení. Zprostředkovatel vrátí cestujícímu peníze prostřednictvím původního způsobu platby nejpozději do dalších sedmi dnů a informuje o tom cestujícího a dopravce;

- b) pokud cestující neobdrží náhradu do 14 dnů ode dne, kdy zvolil způsob náhrady podle čl. 7 odst. 1 písm. a) tohoto nařízení, kontaktuje smluvní dopravce cestujícího nejpozději v den následující po uplynutí 14denní lhůty a vyžádá si od něho platební údaje pro provedení úhrady. Po obdržení těchto platebních údajů smluvní dopravce do 14 dnů provede náhradu cestujícímu a informuje o tom cestujícího a zprostředkovatele.

Článek 9

Pomoc

1. V případě zmeškání přípoje navazující dopravní služby během multimodální cesty sjednané podle jediné multimodální smlouvy, které je způsobeno zpožděním nebo zrušením předchozí dopravní služby v rámci téže smlouvy, nabídne smluvní dopravce cestujícímu zdarma:
 - a) jídlo a občerstvení v množství odpovídajícím době čekání, pokud je v dopravním prostředku nebo v terminálu k dispozici nebo může být za přiměřených okolností dodáno s přihlédnutím ke kritériím, jako je vzdálenost od dodavatele, čas potřebný pro dodání a náklady;
 - b) hotelové nebo jiné ubytování a přepravu mezi terminálem a místem ubytování v případě, že je nutný pobyt na jednu noc nebo na více nocí, nebo v případě nutnosti dalšího pobytu, pokud je to uskutečnitelné. V případech, kdy je tento pobyt nezbytný vzhledem k okolnostem uvedeným v čl. 19 odst. 10 nařízení (EU) 2021/782, může dopravce omezit dobu ubytování na nejvýše tři noci. Je-li to možné, zohlední se požadavky na přístup osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace a potřeby asistenčních psů.
2. Při uplatňování odstavce 1 věnuje provozující dopravce zvláštní pozornost potřebám osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace, jakož i osob, které je doprovázejí, a asistenčních psů.

Článek 10

Odpovědnost za kombinované multimodální přepravní doklady

1. Dopravce nebo zprostředkovatel, který kombinovaný multimodální přepravní doklad prodává, odpovídá za náhradu celkové částky zaplacené za tento přepravní doklad a dále za odškodnění ve výši 75 % uvedené částky, zmešká-li cestující jeden nebo více přípojů. Prámem na náhradu zaplacené částky nebo na odškodnění nejsou dotčeny příslušné vnitrostátní právní předpisy, jež cestujícím přiznávají další náhradu škody.
2. Odpovědnost stanovená v odstavci 1 neplatí, pokud je na přepravních dokladech, na jiném dokladu či elektronicky způsobem, který cestujícímu umožňuje informace reprodukovat pro budoucí potřebu, výslovně a jasně uvedeno, že kombinovaný multimodální přepravní doklad se skládá ze samostatných přepravních smluv bez nároku na náhradu, přesměrování, pomoc nebo odškodnění podle tohoto nařízení v případě zmeškání přípojů, a pokud byl cestující o této skutečnosti před zakoupením přepravního dokladu jasně informován. Důkazní břemeno, že příslušné informace

byly cestujícím poskytnuty, nese dopravce nebo zprostředkovatel, který kombinovaný multimodální přepravní doklad prodal.

Důkazní břemeno, že příslušné informace byly cestujícím poskytnuty, nese dopravce nebo zprostředkovatel, který kombinovaný multimodální přepravní doklad prodal.

3. Za vyřizování žádostí a případných stížností cestujících podle odstavce 1 nesou odpovědnost dopravci nebo zprostředkovatelé, kteří kombinovaný multimodální přepravní doklad prodali.
4. Náhrady a odškodnění uvedené v odstavci 1 se uhradí do 14 dnů od obdržení žádosti.

Článek 11

Jednotný formulář pro žádosti o náhradu a odškodnění

1. Komise přijme prováděcí akt, který stanoví jednotný formulář pro žádosti o náhradu a odškodnění podle tohoto nařízení. Tento jednotný formulář se vypracuje v přístupných formátech. Tento prováděcí akt se přijme přezkumným postupem podle čl. 26 odst. 2.
2. Cestující mají právo podávat své žádosti prostřednictvím jednotného formuláře podle odstavce 1. Dopravci a zprostředkovatelé nesmějí zamítnout žádost o náhradu nebo odškodnění pouze z toho důvodu, že cestující tento formulář nepoužil. Není-li žádost dostatečně přesná, dopravci a zprostředkovatelé vyzvou cestujícího, aby žádost upřesnil, a jsou přitom cestujícím nápomocni.
3. Dopravci a zprostředkovatelé uvedou na svých internetových stránkách údaje, jako je e-mailová adresa, na kterou je možné zasílat žádosti podle odstavce 1 elektronicky. Tento požadavek neplatí v případě, že jsou k dispozici jiné elektronické komunikační prostředky, které cestujícím umožňují požádat o náhradu nebo odškodnění, například formulář na internetových stránkách nebo mobilní aplikace, pokud tyto prostředky nabízejí možnost výběru a informace stanovené v jednotném formuláři a jsou rovněž dostupné v úředním jazyce Unie a v jazyce mezinárodně uznávaném v této oblasti. Při použití těchto prostředků nesmí být cestujícím bráněno v uvádění informací v kterémkoli z jazyků Unie.
4. Komise zpřístupní jednotný formulář ve všech jazycích Unie na svých internetových stránkách. Subjekt nebo subjekty určené členskými státy v souladu s čl. 20 odst. 1 a čl. 21 odst. 1 zajistí, aby cestující měli k jednotnému formuláři přístup.

KAPITOLA IV

OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM A OSOBY S OMEZENOU SCHOPNOSTÍ POHYBU A ORIENTACE

Článek 12

Právo na přepravu

1. Dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy a provozovatelé multimodálních uzlů zavedou nediskriminační pravidla pro přístup platná pro přepravu osob se zdravotním postižením a pro přepravu osob s omezenou schopností pohybu a orientace. Tato pravidla musí být v souladu s příslušnými ustanoveními právních

předpisů Unie o právech cestujících, která se týkají omezení přepravy osob se zdravotním postižením a osob s omezenou schopností pohybu a orientace.

2. Rezervace a přepravní doklady pro multimodální cesty, ať už ve formě jediné multimodální smlouvy, kombinovaného multimodálního přepravního dokladu nebo samostatných multimodálních přepravních dokladů, se poskytují osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace bez jakýchkoli dodatečných nákladů. Dopravce nebo zprostředkovatel může odmítnout přijmout rezervaci osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace nebo jí vystavit přepravní doklad nebo požadovat, aby byla doprovázena jinou osobou, pouze tehdy, je-li to bezpodmínečně nutné za účelem dodržení pravidel pro přístup uvedených v odstavci 1.
3. Pravidla pro přístup uvedená v odstavci 1 se stanoví s aktivním zapojením organizací, které zastupují osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace, a v relevantních případech zástupců těchto osob.
4. Dopravci, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, a provozovatelé multimodálních uzlů zveřejní pravidla pro přístup uvedená v odstavci 1 a na požádání je poskytnou v přístupném formátu.
5. Pokud dopravce vyžaduje, aby osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace doprovázela jiná osoba, která je schopna poskytnout požadovanou pomoc v souladu s odstavcem 2, je doprovázející osoba oprávněna cestovat bezplatně a, je-li to proveditelné, sedět vedle dotčené osoby se zdravotním postižením nebo osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.
6. Pokud dopravce nebo zprostředkovatel uplatní odchylnou úpravu stanovenou v čl. 12 odst. 2, vyrozumí na požádání písemně nebo v případě potřeby v jakémkoli přístupném formátu dotčenou osobu se zdravotním postižením nebo osobu s omezenou schopností pohybu a orientace o důvodech pro uplatnění této odchylné úpravy do pěti pracovních dnů od odmítnutí rezervace nebo odmítnutí vydání přepravního dokladu nebo stanovení podmínky doprovodu. Dopravce nebo zprostředkovatel vynaloží náležité úsilí, aby dotčené osobě navrhl přijatelnou alternativní přepravu, jež by zohledňovala její potřeby, pokud jde o přístupnost.

Článek 13

Informace o přístupnosti pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace

Dopravci a zprostředkovatelé nabízející přepravní smlouvy jménem jednoho nebo více dopravců a provozovatelé multimodálních uzlů poskytují osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace informace o přístupnosti multimodálního uzlu a souvisejícího vybavení a služeb. Tyto informace se na požádání poskytují v přístupném formátu.

Článek 14

Pomoc osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

V souvislosti s jedinými multimodálními smlouvami dopravci, provozovatelé terminálů a zprostředkovatelé spolupracují navzájem za účelem poskytnutí bezplatné pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace v souladu

s pravidly pro přístup uvedenými v čl. 12 odst. 1 a zavedou jednotný mechanismus oznamování, a to podle těchto pravidel:

- a) pomoc se poskytne, je-li dopravci, zprostředkovateli, u kterého byla zakoupena jediná multimodální smlouva, provozovateli terminálu nebo případně jednotnému kontaktnímu místu podle článku 15 oznámeno alespoň 48 hodin předem, že uvedený cestující bude tuto pomoc potřebovat; postačuje jediné oznámení na jízdu; oznámení musí být předáno všem dopravcům, provozovatelům terminálů a jednotným kontaktním místům podílejícím se na dané jízdě;
- b) oznámení musí být přijato bez dodatečných nákladů, a to bez ohledu na použité komunikační prostředky;
- c) dopravci, provozovatelé terminálů a zprostředkovatelé přijmou veškerá nezbytná opatření pro příjem oznámení; pokud nemohou prodejci přepravních dokladů tato oznámení zpracovat, uvedou alternativní místa prodeje nebo alternativní prostředky, jak oznámení učinit;
- d) je-li oznámení učiněno v souladu s písmenem a), dopravci a provozovatelé terminálů poskytnou pomoc takovým způsobem, aby osoba mohla využít dopravní služby, na které má v rámci jediné multimodální smlouvy rezervaci;
- e) není-li oznámení učiněno v souladu s písmenem a) nebo nebylo učiněno vůbec, vynaloží dopravci a provozovatelé terminálů veškeré potřebné úsilí, aby poskytli pomoc takovým způsobem, aby osoba se zdravotním postižením nebo osoba s omezenou schopností pohybu a orientace mohla cestovat;
- f) osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je umožněn doprovod asistenčního psa v souladu s příslušnými právními předpisy Unie¹⁶ nebo vnitrostátními právními předpisy.

Článek 15

Jednotná kontaktní místa pro poskytování pomoci v multimodálních uzlech osobní dopravy

1. Členské státy zajistí, aby provozovatelé terminálů a dopravci na jejich území spolupracovali s cílem zřídit a provozovat jednotná kontaktní místa pro osoby se zdravotním postižením a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace v multimodálních uzlech osobní dopravy v městských uzlech uvedených v příloze I. Podmínky fungování jednotných kontaktních míst se stanoví v pravidlech pro přístup uvedených v čl. 12 odst. 1. Uvedená jednotná kontaktní místa mají povinnost:
 - a) přijímat žádosti o pomoc v terminálech;
 - b) předávat individuální žádosti o pomoc provozovatelům terminálů a dopravcům.
2. Členské státy mohou vyžadovat, aby provozovatelé terminálů a dopravci na jejich území spolupracovali při zřizování a provozování jednotných kontaktních míst v jiných multimodálních uzlech osobní dopravy, než jsou uzly uvedené v odstavci 1.

¹⁶ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 576/2013 ze dne 12. června 2013 o neobchodních přesunech zvířat v zájmovém chovu a o zrušení nařízení (ES) č. 998/2003 (Text s významem pro EHP) (Úř. věst. L 178, 28.6.2013, s. 1).

Článek 16

Odškodnění ohledně vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení a asistenčních psů

1. Pokud provozovatelé terminálů a dopravci, kteří pomáhají osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace při přestupu z jedné dopravní služby na navazující dopravní službu, ať už v rámci jediné multimodální smlouvy nebo v multimodálním uzlu osobní dopravy, způsobí ztrátu nebo poškození vybavení pro mobilitu, včetně invalidních vozíků, a pomocných zařízení nebo ztrátu či zranění asistenčních psů využívaných osobami se zdravotním postižením a osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, odpovídají tito provozovatelé terminálů a dopravci za uvedenou ztrátu, poškození nebo zranění a poskytnou v této souvislosti bez zbytečného odkladu odškodnění. Toto odškodnění pokrývá:
 - a) náklady na nahrazení nebo opravu ztraceného nebo poškozeného vybavení pro mobilitu nebo pomocných zařízení;
 - b) náklady na nahrazení daného asistenčního psa nebo na ošetření jeho zranění;
 - c) přiměřené náklady na dočasné nahrazení vybavení pro mobilitu, pomocných zařízení nebo asistenčních psů, pokud toto nahrazení nezajistí nebo nemá zajistit dopravce nebo provozovatel terminálu v souladu s odstavcem 2.
2. Pokud se použije odstavec 1, vynaloží dopravci a provozovatelé terminálů urychleně veškeré náležité úsilí, aby okamžitě poskytli potřebnou dočasnou náhradu vybavení pro mobilitu nebo pomocných zařízení. Osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace je dovoleno ponechat si uvedené dočasné náhradní vybavení či zařízení do doby, než jim je vyplaceno odškodnění uvedené v odstavci 1.
3. Pokud dopravce nebo provozovatel terminálu vyplatí odškodnění podle odstavce 1, nelze žádné ustanovení tohoto nařízení vykládat tak, že omezuje jejich právo požadovat odškodnění od jakékoli osoby, včetně třetích stran, v souladu s příslušnými právními předpisy.

KAPITOLA V

KVALITA SLUŽEB A STÍŽNOSTI

Článek 17

Normy kvality služeb

1. Dopravci, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, stanoví normy kvality služeb a zavedou systém řízení jakosti, aby kvalitu služeb udrželi. Normy kvality služeb se vztahují alespoň na položky uvedené v příloze II.
2. Dopravci, kteří nabízejí jediné multimodální smlouvy, sledují kvalitu svých služeb v porovnání s normami kvality služeb. Dopravci zveřejní na svých internetových stránkách do [dva roky od data použitelnosti tohoto nařízení] a poté každé dva roky zprávu o kvalitě služeb, které poskytují. Uvedená zpráva nesmí obsahovat osobní údaje.
3. Provozovatelé multimodálních uzlů nacházející se v členském státě stanoví normy kvality služeb na základě příslušných položek uvedených v příloze II. Sledují kvalitu

svých služeb podle těchto norem a na požádání poskytují přístup k informacím o kvalitě svých služeb vnitrostátním orgánům veřejné správy.

Článek 18

Stížnosti

1. Dopravci nabízející jediné multimodální smlouvy nebo kombinované multimodální přepravní doklady, zprostředkovatelé nabízející kombinované multimodální přepravní doklady a provozovatelé multimodálních uzlů zavedou pro svou oblast působnosti mechanismus pro vyřizování stížností, které se týkají práv a povinností podle tohoto nařízení. Obeznamí cestující se svými kontaktními údaji a pracovním jazykem nebo jazyky.
2. Podrobné informace o postupu vyřizování stížností musí být veřejně přístupné, a to i osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace. Uvedené informace musí být dostupné na požádání v úředním jazyce nebo jazycích členského státu, v němž dopravce, zprostředkovatel nebo provozovatel multimodálního uzlu vykonává činnost.

KAPITOLA VI

INFORMACE A PROSAZOVÁNÍ

Článek 19

Informace pro cestující o jejich právech

1. Dopravci a zprostředkovatelé při prodeji přepravních dokladů na multimodální cesty informují cestující o jejich právech a povinnostech podle tohoto nařízení. Za účelem splnění této informační povinnosti mohou používat shrnutí ustanovení tohoto nařízení připravené Komisí v úředních jazycích Unie, které bude veřejnosti k dispozici.
2. Dopravci a zprostředkovatelé nabízející multimodální cesty rovněž na palubě a na svých internetových stránkách informují cestující o kontaktních údajích subjektu nebo subjektů určených členskými státy podle čl. 20 odst. 1.
3. Informace podle tohoto článku poskytnou dopravci a zprostředkovatelé v tištěné nebo elektronické podobě nebo jakýmikoli jinými prostředky, včetně přístupných formátů. Upřesní, kde lze tyto údaje získat v případě zrušení přepravní služby, zmeškání přípoje nebo velkého zpoždění.

Článek 20

Vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování

1. Každý členský stát určí subjekt nebo subjekty příslušné pro prosazování dodržování tohoto nařízení. Za tímto účelem mohou členské státy určit subjekt, který je již příslušný pro prosazování unijních předpisů v oblasti práv cestujících. Každý subjekt přijme opatření nezbytná k tomu, aby se zajistilo dodržování práv cestujících.
2. Členské státy informují Komisi o subjektu nebo subjektech, které byly určeny podle tohoto článku, a o jejich příslušných pravomocích. Komise a určené subjekty zveřejní tyto informace na svých internetových stránkách.

3. Do 1. června XXXX [dva roky od data, kdy se toto nařízení stalo použitelným] a poté každé dva roky zveřejní vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování na svých internetových stránkách zprávu o své činnosti za předchozí dva kalendářní roky, která obsahuje zejména popis opatření přijatých za účelem provádění tohoto nařízení a statistické údaje o stížnostech a uložených sankcích.

Článek 21

Vyřizování stížností vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování a jinými subjekty

1. Členské státy určí vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování nebo jakýkoli jiný subjekt jako subjekt, který odpovídá za vyřizování stížností podle odstavce 2 tohoto článku.
2. Jsou-li podle odstavce 1 a čl. 20 odst. 1 určeny různé subjekty, musí být za účelem výměny informací mezi uvedenými subjekty zřízeny mechanismy pro podávání zpráv s cílem pomoci vnitrostátnímu subjektu příslušnému pro prosazování s plněním úkolů v oblasti dohledu a prosazování a umožnit subjektu pro vyřizování stížností určenému podle tohoto odstavce shromažďovat informace nezbytné k prověřování jednotlivých stížností.
3. Aniž je dotčena možnost spotřebitelů domáhat se nápravy alternativními prostředky podle směrnice 2013/11/EU, mohou cestující poté, co bez úspěchu podali stížnost u dopravce, zprostředkovatele nebo provozovatele multimodálního uzlu v souladu s článkem 18, podat stížnost týkající se údajného porušení tohoto nařízení k subjektu určenému podle odstavce 1.
4. Stížnosti cestujících ohledně událostí týkajících se jediné multimodální smlouvy vyřizuje subjekt určený podle odstavce 1 v členském státě, v němž je smluvní dopravce usazen.
5. Stížnosti cestujících na incidenty ohledně událostí týkajících se kombinovaného multimodálního přepravního dokladu, který nabízí dopravce, vyřizuje subjekt určený podle odstavce 1 v členském státě, v němž je dopravce nabízející tento přepravní doklad usazen, nebo, je-li dopravce usazen mimo Unii, v členském státě, v němž má sídlo právnická nebo fyzická osoba jednající jako jeho zákonný zástupce. Pokud dopravce takového zástupce nemá, vyřizuje stížnosti subjekt určený podle odstavce 2 v členském státě, ve kterém cesta začíná nebo končí.
6. Aniž jsou dotčeny odstavce 3 a 4, stížnosti cestujících týkající se zprostředkovatele vyřizuje subjekt určený podle odstavce 1 v členském státě, v němž je zprostředkovatel usazen, nebo, je-li zprostředkovatel usazen mimo Unii, v členském státě, v němž má sídlo právnická nebo fyzická osoba, která jedná jako jeho zákonný zástupce. Pokud zprostředkovatel takového zástupce nemá, vyřizuje stížnosti subjekt určený podle odstavce 2 v členském státě, ve kterém cesta začíná nebo končí.
7. Týká-li se stížnost údajného porušení tohoto nařízení provozovateli multimodálních uzlů, vyřizuje ji subjekt určený podle odstavce 1 v členském státě, na jehož území k této události došlo.

Článek 22

Přístup ke kontrole dodržování práv cestujících založený na posouzení rizik

1. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování vypracují program kontroly dodržování za účelem kontroly dodržování povinností stanovených v tomto nařízení na základě posouzení rizik. Program umožní odhalovat a napravovat opakující se případy nedodržení při uplatňování práv cestujících. Program kontroly dodržování musí zahrnovat reprezentativní vzorek kontrolních činností.
2. Posouzení rizik vychází z věcného posouzení, které zohledňuje případné stížnosti cestujících podané k těmto subjektům, zjištění z kontrolních činností provedených těmito subjekty, informace podle čl. 23 odst. 1 a 3, jakož i další zdroje informací týkajících se provádění tohoto nařízení na území příslušného členského státu.
3. Posouzení rizik se poprvé provede do 30. června XXXX [jeden rok od data, kdy se toto nařízení stalo použitelným] a poté každé dva roky.
4. Činnosti v oblasti kontroly dodržování vycházejí z posouzení rizik a provádějí se prostřednictvím auditů, inspekcí, rozhovorů a ověřování a zkoumání dokumentů dle potřeby. Zahrnují ohlášené i neohlášené činnosti. Kontrolní činnosti musí být přiměřené zjištěným rizikům.
5. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zajistí rychlou nápravu nedodržování tohoto nařízení dopravci a provozovateli terminálů, které zjistí během svých kontrolních činností. Dle potřeby vyžadují od dopravců předložení akčního plánu k nápravě nedodržování.
6. Program kontroly dodržování podle odstavce 1, posouzení rizik podle odstavce 2 a jejich výsledky a příslušná zjištění se sdělí Komisi do 30. června XXXX [dva roky od data, kdy se toto nařízení stalo použitelným] a poté každé dva roky. V relevantních případech se zahrnou do zpráv podle čl. 20 odst. 3.

Článek 23

Sdílení informací s vnitrostátními subjekty příslušnými pro prosazování

1. Dopravci, zprostředkovatelé, provozovatelé terminálů a provozovatelé multimodálních uzlů poskytují vnitrostátním subjektům příslušným pro prosazování na jejich žádost a bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od obdržení žádosti, příslušné dokumenty a informace.
2. Ve složitých případech může vnitrostátní subjekt příslušný pro prosazování tuto lhůtu prodloužit na nejvýše tři měsíce od obdržení žádosti.
3. Při výkonu svých funkcí musí vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování zohlednit informace, které jim předloží subjekt určený k vyřizování stížností, jedná-li se o jiný subjekt.

Článek 24

Spolupráce mezi členskými státy a Komisí

1. Členské státy pravidelně zasílají příslušné informace týkající se uplatňování tohoto nařízení Komisi, která tyto informace zpřístupní v elektronické podobě ostatním členským státům.

2. Vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování na žádost Komise prošetří konkrétní případy podezření na nedodržování povinností stanovených v tomto nařízení jedním nebo několika dopravci, provozovateli terminálů a zprostředkovateli a do čtyř měsíců od obdržení žádosti podají Komisi zprávu o svých zjištěních.

KAPITOLA VII

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Článek 25

Sankce

Členské státy stanoví pravidla týkající se sankcí za porušení tohoto nařízení a přijmou veškerá opatření nezbytná k zajištění jejich uplatňování. Stanovené sankce musí být účinné, přiměřené a odrazující. Členské státy o těchto pravidlech a opatřeních uvědomí Komisi a neprodleně ji uvědomí o veškerých pozdějších změnách, které se jich dotýkají.

Článek 26

Postup projednávání ve výboru

1. Komisi je nápomocen výbor zřízený článkem 38 nařízení (EU) 2021/782.
2. Odkazuje-li se na tento odstavec, použije se článek 5 nařízení (EU) č. 182/2011.

Článek 27

Zpráva

Do XXX [pět let od data použitelnosti podle článku 28] předloží Komise Evropskému parlamentu a Radě zprávu o provádění tohoto nařízení a o jeho výsledcích.

Zpráva vychází z informací, které mají být poskytovány podle tohoto nařízení.

Článek 28

Vstup v platnost a použitelnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v *Úředním věstníku Evropské unie*.

Použije se od [jeden rok od vstupu v platnost].

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.

V Bruselu dne

*Za Evropský parlament
předseda/předsedkyně*

*Za Radu
předseda/předsedkyně*