

## I.

(Zakonodavni akti)

## UREDBE

**UREDBA (EU) 2021/782 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA****od 29. travnja 2021.****o pravima i obvezama putnika u željezničkom prijevozu****(preinaka)****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon proslijeđivanja nacрта zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora <sup>(1)</sup>,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom <sup>(2)</sup>,

budući da:

- (1) Potreban je veći broj izmjena Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(3)</sup> kako bi se poboljšala zaštita putnika i potaknuo rast putovanja željeznicom, uzimajući u obzir osobito članke 11., 12. i 14. Ugovora o funkcioniranju Europske unije (UFEU). Uzimajući u obzir navedene izmjene te radi jasnoće Uredbu (EZ) br. 1371/2007 trebalo bi stoga preinačiti.

<sup>(1)</sup> SL C 197, 8.6.2018., str. 66.

<sup>(2)</sup> Stajalište Europskog parlamenta od 15. studenoga 2018. (SL C 363, 28.10.2020., str. 296.) i stajalište Vijeća u prvom čitanju od 25. siječnja 2021. (SL C 68, 26.2.2021., str. 1.). Stajalište Europskog parlamenta od 29. travnja 2021. (još nije objavljeno u Službenom listu).

<sup>(3)</sup> Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

- (2) U okviru zajedničke prometne politike važno je štiti korisnička prava putnika u željezničkom prijevozu i poboljšati kvalitetu i djelotvornost usluga željezničkog prijevoza putnika kako bi se povećao udio željezničkog prijevoza u odnosu na druge načine prijevoza.
- (3) Unatoč tome što je ostvaren znatan napredak u zaštiti potrošača u Uniji još uvijek su potrebna daljnja poboljšanja zaštite prava putnika u željezničkom prijevozu.
- (4) Posebice, budući da je putnik u željezničkom prijevozu slabija ugovorna stranka ugovora o prijevozu, trebala bi se štiti njegova prava.
- (5) Priznavanjem istih prava putnicima u željezničkom prijevozu na međunarodnim i domaćim putovanjima nastoji se podignuti razina zaštite potrošača u Uniji, osigurati jednaki uvjeti za željezničke prijevoznike i zajamčiti ujednačena razina prava putnika. Putnici bi trebali primati najtočnije moguće informacije o svojim pravima. Budući da se na određene suvremene formate karata ne mogu fizički ispisivati informacije, trebalo bi biti moguće na drugi način pružati informacije koje se zahtijevaju ovom Uredbom.
- (6) Željezničke usluge koje se nude isključivo u povijesne ili turističke svrhe obično ne udovoljavaju uobičajenim prijevoznim potrebama. Takve su usluge obično izolirane od ostatka željezničkog sustava Unije i upotrebljavaju tehnologiju koja može ograničiti njihovu pristupačnost. Uz izuzetak određenih odredaba koje bi se trebale primjenjivati na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u cijeloj Uniji, države članice trebale bi imati mogućnost odobravanja izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe na željezničke usluge koje se nude isključivo u povijesne ili turističke svrhe.
- (7) Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od usluga željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama. Stoga bi države članice trebale moći izuzeti takve usluge od određenih odredaba ove Uredbe o pravima putnika. Međutim, takva se izuzeća ne bi trebala primjenjivati na osnovna pravila, a osobito ne na odredbe koje se odnose na nediskriminirajuće uvjete ugovora o prijevozu, na pravo na kupnju željezničkih vozničkih karata bez nepotrebnih poteškoća, na odgovornost željezničkih prijevoznika za putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da željeznički prijevoznici moraju imati odgovarajuće osiguranje te na zahtjev da se poduzmu odgovarajuće mjere za osiguravanje osobne sigurnosti putnika na kolodvorima i u vlakovima. Regionalne usluge integriranije su u ostatak željezničkog sustava Unije i takva su putovanja dulja. Stoga bi za usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika moguća izuzeća trebala još više ograničiti. U pogledu usluga regionalnog željezničkog prijevoza putnika trebalo bi postupno u potpunosti ukinuti izuzeća od odredaba ove Uredbe kojima se osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšava korištenje željezničkim uslugama, a izuzeća se ne bi trebala primjenjivati u pogledu odredaba ove Uredbe kojima se promiče upotreba bicikala. Osim toga, mogućnost izuzimanja regionalnih usluga od određenih obveza u pogledu pružanja jedinstvenih karata i preusmjerenja trebala bi biti vremenski ograničena.
- (8) Cilj je ove Uredbe poboljšanje usluga željezničkog prijevoza putnika u Uniji. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća za usluge u regijama u kojima se znatan dio usluge izvodi izvan Unije.
- (9) Nadalje, kako bi se omogućio neometan prijelaz s okvira utvrđenog Uredbom (EZ) br. 1371/2007 na okvir utvrđen ovom Uredbom, trebalo bi postupno ukinuti prethodna nacionalna izuzeća kako bi se osigurali potrebna pravna sigurnost i kontinuitet. Državama članicama koje trenutačno imaju izuzeća na temelju članka 2. stavka 4. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 trebalo bi dopustiti da izuzmu usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika samo od odredaba ove Uredbe koje iziskuju znatnu prilagodbu te da to učine, u svakom slučaju, samo tijekom

ograničenog razdoblja. Državama članicama također bi trebalo dopustiti da u prijelaznom razdoblju odobre izuzeće od obveze distribucije informacija o prometu i putovanju među operatorima, ali samo ako nije tehnički izvedivo da upravitelj infrastrukture pruža podatke u stvarnom vremenu svakom željezničkom prijevozniku, prodavatelju karata, organizatoru putovanja ili upravitelju kolodvora. Procjenu tehničke izvedivosti trebalo bi provoditi najmanje svake dvije godine.

- (10) Države članice trebale bi obavijestiti Komisiju kada izuzimaju usluge željezničkog prijevoza putnika od primjene određenih odredaba ove Uredbe. Pri pružanju tih informacija države članice trebale bi objasniti razloge za odobravanje takvih izuzeća i mjere koje su poduzete ili predviđene radi ispunjavanja obveza u skladu s ovom Uredbom nakon što dotična izuzeća isteknu.
- (11) Ako postoji nekoliko upravitelja kolodvora odgovornih za jedan kolodvor, države članice trebale bi moći imenovati tijelo zaduženo za odgovornosti iz ove Uredbe.
- (12) Pristup informacijama o putovanju u stvarnom vremenu, među ostalim i informacijama o tarifama, čini putovanje željeznicom pristupačnijim novim korisnicima i pruža im veći izbor mogućnosti putovanja i tarifa. Željeznički prijevoznici trebali bi drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja, koji prodaju njihove usluge, pružiti pristup takvim informacijama o putovanju te im omogućiti rezervacije i otkazivanje rezervacija kako bi se olakšalo putovanje željeznicom. Upravitelji infrastrukture trebali bi željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora te prodavateljima karata i organizatorima putovanja distribuirati podatke u stvarnom vremenu o dolascima i polascima vlakova kako bi se olakšalo putovanje željeznicom.
- (13) Detaljniji zahtjevi u vezi s pružanjem informacija o putovanju utvrđeni su u tehničkim specifikacijama za interoperabilnost iz Uredbe Komisije (EU) br. 454/2011 <sup>(4)</sup>.
- (14) Osnajivanje prava putnika u željezničkom prijevozu trebalo bi temeljiti na postojećem međunarodnom pravu održanom u Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) uz Konvenciju o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. (Protokol iz 1999.). Međutim, poželjno je da se područje primjene ove Uredbe proširi tako da se štitene samo putnici u međunarodnom prijevozu, nego i putnici u domaćem prijevozu. Unija je pristupila COTIF-u 23. veljače 2013.
- (15) Države članice trebale bi zabraniti diskriminaciju na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana unutar Unije željezničkog prijevoznika, prodavatelja karata ili organizatora putovanja. Međutim, socijalne tarife i poticanje većega korištenja javnim prijevozom ne bi smjeli biti zabranjeni, pod uvjetom da su takve mjere razmjerne i neovisne o državljanstvu dotičnog putnika. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja slobodni su odrediti svoju trgovačku praksu, uključujući korištenje posebnim ponudama i promicanje određenih prodajnih kanala. S obzirom na razvoj internetskih platformi za prodaju putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi posvetiti posebnu pažnju tome da prilikom procesa pristupanja internetskim platformama ili kupnje karata ne dolazi do diskriminacije. Nadalje, neovisno o načinu kupnje određene vrste karte, razina zaštite putnika trebala bi biti jednaka.
- (16) Sve veća popularnost biciklizma diljem Unije utječe na ukupnu mobilnost i turizam. Povećanjem udjela i željeznice i bicikala u modalnoj raspodjeli smanjuje se utjecaj prometa na okoliš. Stoga bi željeznički prijevoznici trebali što više olakšati kombinaciju putovanja biciklom i željeznicom. Posebno bi pri nabavi novih željezničkih vozila ili opsežnoj modernizaciji postojećih željezničkih vozila trebali osigurati odgovarajući broj mjesta za bicikle, osim ako se nabava ili modernizacija odnose na vagon-restorane, vagone za spavanje ili vagone s ležajima (kušeti). Kako bi se izbjegao negativan učinak na uspješnost u području sigurnosti postojećih željezničkih vozila, ta bi se obveza trebala primjenjivati samo u slučajevima opsežne modernizacije koja iziskuje novo odobrenje za stavljanje vozila na tržište.

<sup>(4)</sup> Uredba Komisije (EU) br. 454/2011 od 5. svibnja 2011. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s podsustavom „telematskih aplikacija za putnički promet” transeuropskog željezničkog sustava (SL L 123, 12.5.2011., str. 11.).

- (17) Trebalo bi odrediti odgovarajući broj mjesta za bicikle za sastav vlaka uzimajući u obzir veličinu sastava vlaka, vrstu usluge i potražnju za prijevozom bicikala. Željeznički prijevoznici trebali bi imati mogućnost da nakon savjetovanja s javnošću izrade planove s konkretnim brojevima mjesta za bicikle za svoje usluge. Ako željeznički prijevoznici odluče da neće izraditi planove, trebao bi se primjenjivati propisani broj. Taj propisani broj trebao bi također služiti kao smjernica za željezničke prijevoznike kada izrađuju svoje planove. Broj koji je manji od propisanog broja trebao bi se smatrati odgovarajućim samo ako je opravdan posebnim okolnostima kao što je obavljanje željezničkih usluga zimi kada potražnja za prijevozom bicikala očito ne postoji ili je niska. Nadalje, u pojedinim je državama članicama potražnja za prijevozom bicikala posebno visoka u pogledu određenih vrsta usluga. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost određivanja najmanjeg odgovarajućeg broja mjesta za bicikle za određene vrste usluga. Ti brojevi trebali bi imati prednost pred konkretnim brojevima kako su navedeni u planovima željezničkih prijevoznika. Time se ne bi trebalo ometati slobodno kretanje željezničkih vozila unutar Unije. Putnici bi trebali biti obaviješteni o prostoru raspoloživom za bicikle.
- (18) Prava i obveze u pogledu prijevoza bicikala u vlakovima trebali bi se primjenjivati na bicikle koji se mogu odmah voziti prije i poslije putovanja vlakom. Prijevoz bicikala u paketima i vrećama, kako je to primjenjivo, obuhvaćen je odredbama ove Uredbe koje se odnose na prtljagu.
- (19) Prava putnika u željezničkom prijevozu na željezničke usluge uključuju primanje informacija o usluzi i prije i tijekom putovanja. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja trebali bi prije putovanja pružiti opće informacije o željezničkoj usluzi. Te bi se informacije trebale pružiti u pristupačnim oblicima za osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću. Željeznički prijevoznici te, ako je to moguće, prodavatelji karata i organizatori putovanja, trebali bi tijekom putovanja putnicima pružiti dodatne informacije koje se zahtijevaju ovom Uredbom. Ako upravitelj kolodvora raspolaze takvim informacijama, trebao bi ih pružiti i putnicima.
- (20) Prodavatelji karata znatno se razlikuju po veličini, od mikropoduzeća do velikih poduzeća, te neki od prodavatelja karata nude svoje usluge isključivo na prodajnom mjestu, a neki isključivo na internetu. Stoga bi obveza pružanja informacija o putovanju putnicima trebala biti razmjerna različitim veličinama i time različitim kapacitetima prodavatelja karata.
- (21) Ovom se Uredbom željezničke prijevoznike, organizatore putovanja ili prodavatelje karata ne bi trebalo sprječavati da putnicima nude uvjete koji su povoljniji od onih utvrđenih u ovoj Uredbi. Međutim, ova Uredba ne bi trebala dovesti do toga da je željeznički prijevoznik obavezan povoljnijim ugovornim uvjetima koje nudi organizator putovanja ili prodavatelj karata, osim ako je aranžmanom između željezničkog prijevoznika i organizatora putovanja ili prodavatelja karata predviđeno drukčije.
- (22) Jedinstvenim kartama putnicima se omogućuje neometano putovanje te bi stoga trebalo uložiti sve razumne napore kako bi se takve karte nudile za usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama, usluge gradskog željezničkog prijevoza putnika, usluge prigradskog željezničkog prijevoza putnika i usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika, bilo međunarodne ili domaće, uključujući usluge željezničkog prijevoza putnika koje su izuzete u skladu s ovom Uredbom. U svrhu određivanja ukupnog kašnjenja za koje je dostupna naknada trebalo bi biti moguće isključiti razdoblja kašnjenja do kojih je došlo u dionicama putovanja koje se odnose na željezničke usluge koje su izuzete u skladu s ovom Uredbom.
- (23) Kada je riječ o uslugama koje pruža isti željeznički prijevoznik, prijelaz putnika u željezničkom prijevozu iz jedne usluge u drugu trebalo bi olakšati uvođenjem obveze izdavanja jedinstvenih karata jer komercijalni sporazumi među željezničkim prijevoznicima nisu potrebni. Zahtjev u pogledu izdavanja jedinstvenih karata trebao bi se primjenjivati i na usluge koje pružaju željeznički prijevoznici koji pripadaju istom vlasniku ili koji su društva kćeri u stopostotnom vlasništvu jednog od željezničkih prijevoznika koji pruža željezničke usluge uključene u putovanje. Željeznički prijevoznik trebao bi imati mogućnost na jedinstvenoj karti navesti vrijeme polaska za svaku željezničku uslugu, uključujući regionalne usluge, za koju je jedinstvena karta valjana.

- (24) Putnike bi trebalo jasno obavijestiti o tome jesu li karte koje željeznički prijevoznik prodaje u okviru jedinstvene komercijalne transakciji jedinstvene karte. Ako putnici nisu ispravno obaviješteni, željeznički prijevoznik trebao bi biti odgovoran kao da se radi o jedinstvenim kartama.
- (25) Trebalo bi promicati ponudu jedinstvenih karata. Međutim, točne informacije o željezničkoj usluzi ključne su i kada putnici kupuju karte od prodavatelja karata ili organizatora putovanja. Ako prodavatelji karata ili organizatori putovanja prodaju odvojene karte u paketu, trebali bi jasno obavijestiti putnika da se tim kartama ne pruža jednaka razina zaštite kao jedinstvenim kartama i da željeznički prijevoznik ili željeznički prijevoznici koji pružaju uslugu te karte nisu izdali kao jedinstvene karte. Ako prodavatelji karata ili organizatori putovanja ne poštuju taj zahtjev, njihova odgovornost trebala bi nadilaziti naknadu troškova za karte.
- (26) Prilikom ponude jedinstvenih karata važno je da željeznički prijevoznici uzmu u obzir realistična i primjenjiva minimalna vremena za veze u trenutku izvorne rezervacije, kao i sve relevantne čimbenike kao što su veličina i lokacija pripadajućih kolodvora i perona.
- (27) S obzirom na Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile mogućnosti putovanja željeznicom usporedive s mogućnostima koje imaju drugi građani, trebalo bi utvrditi pravila o nediskriminaciji tih osoba i pomoći tim osobama tijekom putovanja. Osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću imaju ista prava na slobodno kretanje i nediskriminaciju kao i svi ostali građani. Među ostalim, posebnu pažnju trebalo bi posvetiti pružanju informacija osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću u pogledu pristupačnosti željezničkih usluga, uvjeta pristupa željezničkim vozilima i opremi u tim vozilima. Kako bi se putnicima s oštećenjem osjetila pružile najbolje informacije o kašnjenjima, trebalo bi se koristiti vizualnim i zvučnim sustavima, kako je primjereno. Osobama s invaliditetom trebalo bi omogućiti kupnju karata u vlaku bez dodatnih troškova ako ne postoje pristupačni načini za kupnju karte prije ukrcaja u vlak. Međutim, trebala bi postojati mogućnost ograničavanja tog prava u okolnostima koje se odnose na sigurnost ili obveznu rezervaciju vlaka. Osoblje bi trebalo biti odgovarajuće osposobljeno da odgovori na potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, posebno pri pružanju pomoći. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti putovanja, takvim bi osobama trebalo pružati pomoć na kolodvorima i u vlakovima ili, ako u vlaku i na kolodvoru nije prisutno osposobljeno prateće osoblje, trebalo bi uložiti sve razumne napore kako bi se omogućio pristup putovanju željeznicom.
- (28) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi aktivno surađivati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom kako bi poboljšali kvalitetu pristupačnosti usluga prijevoza.
- (29) Kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšao pristup uslugama željezničkog prijevoza putnika, države članice trebale bi imati mogućnost zahtijevati od željezničkih prijevoznika i upravitelja kolodvora da uspostave nacionalne jedinstvene kontaktne točke za koordinaciju informacija i pomoći.
- (30) Kako bi se osiguralo pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, iz praktičnih je razloga potrebno unaprijed obavijestiti željezničkog prijevoznika, upravitelja kolodvora, prodavatelja karata ili organizatora putovanja o tome da je potrebna pomoć. Iako se ovom Uredbom utvrđuje zajednički najdulji rok za takve prethodne obavijesti, dobrovoljni aranžmani kojima se predviđaju kraći rokovi vrlo su važni kada se njima poboljšava pokretljivost osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću. Kako bi se osigurala najšira moguća distribucija informacija o takvim skraćenim rokovima, važno je da Komisija u svoje izvješće o provedbi i rezultatima ove Uredbe uključi informacije o razvoju aranžmana za kraće rokove za prethodnu obavijest i s tim povezano širenje informacija.

- (31) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi uvažavati potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću usklađivanjem s Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(5)</sup> i Uredbom Komisije (EU) br. 1300/2014 <sup>(6)</sup>. Kada se u ovoj Uredbi upućuje na odredbe Direktive (EU) 2019/882, države članice trebale bi te odredbe primjenjivati od 28. lipnja 2025. i u skladu s prijelaznim mjerama utvrđenima u članku 32. te direktive. Kada je riječ o uslugama željezničkog prijevoza putnika, područje primjene tih odredaba utvrđeno je u članku 2. stavku 2. točki (c) te direktive.
- (32) Određene životinje osposobljene su za to da osobama s invaliditetom pomognu da budu neovisno pokretljive. Za takvu je pokretljivost ključno da je dopušten ukrcaj tih životinja u vlakove. Ovom se Uredbom utvrđuju zajednička prava i obveze u pogledu pasa pomagača. Međutim, države članice trebale bi moći provoditi ispitivanja u kojima se upotrebljavaju druge životinje za pomoć pri kretanju te dopustiti da te druge životinje budu u vlakovima u okviru svojih usluga domaćeg željezničkog prijevoza. Važno je da Komisija prati razvoj događaja u vezi s tim pitanjem s obzirom na budući rad sa životinjama za pomoć pri kretanju.
- (33) Poželjno je da se ovom Uredbom uvede sustav naknade za putnike u slučaju kašnjenja, među ostalim i u slučajevima kada je kašnjenje prouzročeno otkazivanjem usluge ili propuštanjem veze. U slučaju kašnjenja usluge željezničkog prijevoza putnika, željeznički prijevoznici trebali bi putnicima pružiti naknadu na osnovi postotka cijene karte.
- (34) Željeznički prijevoznici trebali bi biti obvezni imati osiguranje ili odgovarajuća jamstva za svoju odgovornost prema putnicima u željezničkom prijevozu u slučaju nesreće.
- (35) Osnaživanje pravâ na naknadu i pomoć u slučaju kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja usluge trebalo bi rezultirati većim poticajima na tržištu željezničkog prijevoza putnika, u korist putnika.
- (36) U slučaju kašnjenja putnicima bi trebalo omogućiti nastavak putovanja ili opcije preusmjerenog putovanja pod usporedivim uvjetima prijevoza. U takvom slučaju trebalo bi uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.
- (37) Međutim, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obvezan isplatiti naknadu ako može dokazati da je kašnjenje prouzročeno izvanrednim okolnostima kao što su ekstremni vremenski uvjeti ili velike prirodne katastrofe koje ugrožavaju sigurno obavljanje usluge. Svaki takav događaj trebao bi imati obilježja izvanredne prirodne katastrofe, različite od uobičajenih sezonskih vremenskih uvjeta, kao što su jesenske oluje ili redovne poplave u gradskim područjima uzrokovane plimom ili topljenjem snijega. Osim toga, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obvezan platiti naknadu ako može dokazati da je kašnjenje prouzročeno velikom javnozdravstvenom krizom, među ostalim

<sup>(5)</sup> Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70.).

<sup>(6)</sup> Uredba Komisije (EU) br. 1300/2014 od 18. studenoga 2014. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s pristupačnošću željezničkog sustava Unije osobama s invaliditetom i osobama s ograničenom pokretljivošću (SL L 356, 12.12.2014., str. 110.).

i pandemijom. Nadalje, ako su kašnjenje uzrokovali putnici ili određeni postupci trećih strana, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obavezan isplatiti naknadu za kašnjenje. Željeznički prijevoznici trebali bi dokazati da nisu mogli ni predvidjeti ni izbjeći takve događaje, niti spriječiti kašnjenje, čak ni uz poduzimanje svih razumnih mjera, uključujući primjereno preventivno održavanje vlastitih željezničkih vozila. Štrajkovi osoblja željezničkog prijevoznika i radnje ili propusti drugih željezničkih prijevoznika koji se koriste istom infrastrukturom, upravitelja infrastrukture ili upravitelja kolodvora ne bi trebali utjecati na odgovornost za kašnjenja. Okolnosti u kojima željeznički prijevoznici nisu obvezni isplatiti naknadu trebale bi biti objektivno opravdane. Ako su željezničkim prijevoznicima dostupni obavijest ili dokument upravitelja željezničke infrastrukture, tijela javne vlasti ili drugog tijela neovisnog o željezničkim prijevoznicima, u kojima se navode okolnosti na koje se željeznički prijevoznik oslanja kako bi bio izuzet od obveze isplate naknade, željeznički prijevoznici trebali bi o tim obavijestima ili dokumentima informirati putnike i, prema potrebi, dotična tijela.

- (38) Željezničke prijevoznike trebalo bi poticati da pojednostavne postupak kojim putnici podnose zahtjev za naknadu ili povrat troškova. Posebice, države članice trebale bi imati mogućnost zahtijevati da željeznički prijevoznici prihvate zahtjeve poslane određenim sredstvima komunikacije, primjerice na internetskim stranicama ili upotrebom mobilnih aplikacija, pod uvjetom da takvi zahtjevi nisu diskriminirajući.
- (39) Kako bi se putnicima olakšalo podnošenje zahtjeva za povrata troškova ili naknadu u skladu s ovom Uredbom, trebalo bi za takve zahtjeve utvrditi obrasce koji su valjani u cijeloj Uniji. Putnici bi trebali imati mogućnost podnošenja svojih zahtjeva s pomoću takvog obrasca.
- (40) U suradnji s upraviteljima infrastrukture i upraviteljima kolodvora željeznički prijevoznici trebali bi pripremiti planove za izvanredne situacije kako bi u najvećoj mogućoj mjeri smanjili utjecaj velikih poremećaja tako da se putnicima koji čekaju pruže odgovarajuće informacije i odgovarajuća skrb.
- (41) Također je poželjno da se žrtve nesreće i osobe koje one uzdržavaju rasterete od kratkoročnih financijskih briga u razdoblju neposredno nakon nesreće.
- (42) U interesu je putnika u željezničkom prijevozu da se u dogovoru s tijelima javne vlasti poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči njihova osobna sigurnost na kolodvorima i u vlakovima.
- (43) Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati mogućnost da svakom uključenom željezničkom prijevozniku, upraviteljima kolodvora na određenim kolodvorima ili, prema potrebi, prodavateljima karata i organizatorima putovanja, podnesu pritužbu u pogledu njihovih područja nadležnosti u vezi s pravima i obvezama predviđenima ovom Uredbom. Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati pravo dobiti odgovor u razumnom roku.
- (44) Radi učinkovitog rješavanja pritužbi željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi imati pravo uspostaviti zajedničke službe za korisnike i mehanizme za rješavanje pritužbi. Informacije o postupcima rješavanja pritužbi trebale bi biti javno dostupne i lako pristupačne svim putnicima.
- (45) Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika da podnesu pritužbu nacionalnom tijelu ili da traže pravnu zaštitu u okviru nacionalnih postupaka.
- (46) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora trebali bi definirati i nadzirati standarde kvalitete za usluge željezničkog prijevoza putnika te upravljati tim standardima. Željeznički prijevoznici također bi trebali objavljivati informacije o kvaliteti svojih usluga.

- (47) Kako bi zadržale visoku razinu zaštite prava potrošača u željezničkom prijevozu, države članice trebale bi imenovati nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva radi pažljivog praćenja primjene ove Uredbe i radi njezina izvršavanja na nacionalnoj razini. Ta bi tijela trebala moći poduzimati niz različitih mjera izvršavanja. Putnici bi trebali moći tim tijelima podnositi pritužbe o navodnim kršenjima ove Uredbe. Kako bi se osiguralo zadovoljavajuće rješavanje tih pritužbi, ta bi tijela također trebala surađivati s nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva drugih država članica.
- (48) Države članice koje nemaju željeznički sustav i ne planiraju ga uskoro imati snosile bi nerazmjerno i nepotrebno opterećenje ako bi podlijegale obvezama izvršavanja u pogledu upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture predviđenih ovom Uredbom. Isto vrijedi za obveze izvršavanja u pogledu željezničkih prijevoznika dok god država članica nije izdala dozvolu nijednom željezničkom prijevozniku. Stoga bi te države članice trebale biti izuzete od tih obveza.
- (49) Obrada osobnih podataka trebala bi se obavljati u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, posebice s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(7)</sup>.
- (50) Države članice trebale bi utvrditi sankcije koje se primjenjuju na kršenje ove Uredbe i osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije, koje mogu uključivati plaćanje naknade dotičnoj osobi, trebale bi biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (51) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe, odnosno razvoj željeznica Unije i osnaživanje prava putnika u željezničkom prijevozu, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se stoga oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (52) Kako bi se osigurala visoka razina zaštite prava putnika, Komisiji bi trebalo delegirati ovlast za donošenje akata u skladu s člankom 290. UFEU-a radi izmjene Priloga I. u vezi s Jedinstvenim pravilima CIV-a te radi prilagođavanje minimalnog iznosa predujma u slučaju smrti putnika s obzirom na izmjene harmoniziranog indeksa potrošačkih cijena za cijeli EU. Posebno je važno da Komisija tijekom svojeg pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući ona na razini stručnjaka, te da se ta savjetovanja provedu u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016. <sup>(8)</sup>. Osobito, s ciljem osiguravanja ravnopravnog sudjelovanja u pripremi delegiranih akata, Europski parlament i Vijeće primaju sve dokumente istodobno kada i stručnjaci iz država članica te njihovi stručnjaci sustavno imaju pristup sastancima stručnih skupina Komisije koji se odnose na pripremu delegiranih akata.
- (53) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu ove Uredbe, provedbene ovlasti trebalo bi dodijeliti Komisiji. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(9)</sup>.

<sup>(7)</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

<sup>(8)</sup> SL L 123, 12.5.2016., str. 1.

<sup>(9)</sup> Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13.).



- (54) Ovom se Uredbom poštuju temeljna prava i načela priznata Poveljom Europske unije o temeljnim pravima, posebice njezinim člancima 21., 26., 38. i 47., koji se odnose na zabranu svakog oblika diskriminacije, integraciju osoba s invaliditetom, osiguravanje visoke razine zaštite potrošača odnosno na pravo na djelotvoran pravni lijek i na pošteno suđenje. Sudovi država članica moraju primjenjivati ovu Uredbu u skladu s tim pravima i načelima,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

#### POGLAVLJE I.

#### OPĆE ODREDBE

##### Članak 1.

##### **Predmet i ciljevi**

Kako bi se pružila djelotvorna zaštita putnicima i potaknulo putovanje željeznicom, ovom se Uredbom utvrđuju pravila - primjenjiva na željeznički prijevoz u pogledu sljedećeg:

- (a) nediskriminacije među putnicima u pogledu uvjeta prijevoza i izdavanja karata;
- (b) odgovornosti željezničkih prijevoznika i njihovih obveza u pogledu osiguranja putnika i njihove prtljage;
- (c) pravâ putnika u slučaju nesreće do koje dođe pri korištenju uslugama željezničkog prijevoza i čiji je ishod smrt, osobna ozljeda ili gubitak ili oštećenje njihove prtljage;
- (d) pravâ putnika u slučaju poremećaja, kao što su otkazivanje putovanja ili kašnjenje, uključujući pravo putnika na naknadu;
- (e) minimalnih i točnih informacija, uključujući informacije o izdavanju karata, koje se putnicima moraju pružiti u pristupačnom obliku i pravodobno;
- (f) nediskriminacije osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću i pomoći tim osobama;
- (g) definicije i nadzora standarda kvalitete usluge te upravljanja rizicima za osobnu sigurnost putnika;
- (h) rješavanja pritužbi;
- (i) općih pravila o izvršavanju.

##### Članak 2.

##### **Područje primjene**

1. Ova se Uredba primjenjuje na međunarodna i domaća putovanja željeznicom i međunarodne i domaće usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Uniji, koje pruža jedan ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu u skladu s Direktivom 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(10)</sup>.

2. Države članice od primjene ove Uredbe mogu izuzeti usluge koje se obavljaju isključivo u povijesne ili turističke svrhe. To se izuzeće ne primjenjuje u odnosu na članke 13. i 14.

<sup>(10)</sup> Direktiva 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. studenoga 2012. o uspostavi jedinstvenog Europskog željezničkog prostora (SL L 343, 14.12.2012., str. 32.).

3. Izuzeća odobrena u skladu s člankom 2. stavcima 4. i 6. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 prije 6. lipnja 2021. ostaju važeća do datuma isteka važenja tih izuzeća. Izuzeća odobrena u skladu s člankom 2. stavkom 5. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 prije 6. lipnja 2021. ostaju važeća do 7. lipnja 2023.

4. Države članice mogu prije isteka izuzeća za usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika odobrenog u skladu s člankom 2. stavkom 4. Uredbe (EZ) br. 1371/2007 za dodatno razdoblje od najviše pet godina izuzeti takve usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika od primjene članka 15., 17. i 19., članka 20. stavka 2. točaka (a) i (b) te članka 30. stavka 2. ove Uredbe.

5. Države članice do 7. lipnja 2030. mogu predvidjeti da se članak 10. ne primjenjuje ako nije tehnički izvedivo da upravitelj infrastrukture distribuirati podatke u stvarnom vremenu u smislu članka 10. stavka 1. željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja ili upraviteljima kolodvora. Države članice najmanje svake dvije godine ponovno procjenjuju u kojoj je mjeri tehnički izvedivo distribuirati takve podatke.

6. Podložno stavku 8., države članice mogu od primjene ove Uredbe izuzeti sljedeće usluge:

(a) usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika;

(b) usluge međunarodnog željezničkog prijevoza putnika čiji se znatan dio, uključujući barem jedno stajanje na kolodvoru predviđeno voznim redom, obavlja izvan Unije.

7. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzećima odobrenima na temelju stavaka 2., 4., 5. i 6. i iznose razloge za ta izuzeća.

8. Izuzeća odobrena u skladu sa stavkom 6. točkom (a) ne primjenjuju se u vezi s člancima 5., 11., 13., 14., 21., 22., 27. i 28.

Kada se ta izuzeća odnose na usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika, ona se ne primjenjuju ni u vezi s člankom 6., člankom 12., člankom 18. stavkom 3. ni poglavljem V.

Neovisno o drugom podstavku ovog stavka, izuzeća koja se odnose na usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika od primjene članka 12. stavka 1. i članka 18. stavka 3. mogu se primjenjivati do 7. lipnja 2028.

### Članak 3.

#### Definicije

Za potrebe ove Uredbe, primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „željeznički prijevoznik” znači željeznički prijevoznik kako je definiran u članku 3. točki (1) Direktive 2012/34/EU;
2. „upravitelj infrastrukture” znači upravitelj infrastrukture kako je definiran u članku 3. točki (2) Direktive 2012/34/EU;
3. „upravitelj kolodvora” znači organizacijski subjekt u državi članici koji je odgovoran za upravljanje jednim željezničkim kolodvorom ili više željezničkih kolodvora te koji može biti upravitelj infrastrukture;

4. „organizator putovanja” znači organizator ili prodavatelj kako je definiran u članku 3. točki 8. odnosno točki 9. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(1)</sup>, koji nije željeznički prijevoznik;
5. „prodavatelj karata” znači svaki prodavatelj usluga željezničkog prijevoza koji prodaje karte, uključujući jedinstvene karte, na temelju ugovora ili drugog aranžmana između prodavatelja i jednog željezničkog prijevoznika ili više željezničkih prijevoznika;
6. „ugovor o prijevozu” znači ugovor o željezničkom prijevozu, koji uključuje ili ne uključuje plaćanje, između željezničkog prijevoznika i putnika o pružanju jedne usluge prijevoza ili više usluga prijevoza;
7. „karta” znači valjani dokaz, neovisno o njegovu obliku, o sklapanju ugovora o prijevozu;
8. „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;
9. „jedinstvena karta” znači jedinstvena karta kako je definirana u članku 3. točki (35) Direktive 2012/34/EU;
10. „usluga” znači usluga željezničkog prijevoza putnika koja se obavlja među željezničkim kolodvorima prema voznom redu, među ostalim i usluge prijevoza koje se nude za preusmjeravanje;
11. „putovanje” znači prijevoz putnika od polaznoga kolodvora do odredišnoga kolodvora;
12. „usluga domaćeg željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika prilikom koje se ne prelazi granica države članice;
13. „usluga gradskog i prigradskog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika u smislu članka 3. točke (6) Direktive 2012/34/EU;
14. „usluga regionalnog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika u smislu članka 3. točke (7) Direktive 2012/34/EU;
15. „usluga željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama” znači usluga željezničkog prijevoza putnika koja nije usluga gradskog željezničkog prijevoza putnika, usluga prigradskog željezničkog prijevoza putnika ili usluga regionalnog željezničkog prijevoza putnika;
16. „usluga međunarodnog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga željezničkog prijevoza putnika prilikom koje se prelazi barem jedna granica države članice i čija je glavna svrha prijevoz putnika među kolodvorima u različitim državama članicama ili između kolodvora u državi članici i kolodvora u trećoj zemlji;
17. „kašnjenje” znači vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegova stvarnog ili očekivanog dolaska na kolodvor koji je konačno odredište;
18. „dolazak” znači trenutak kada se vrata vlaka otvore na odredišnom peronu i iskrcavanje je dopušteno;

<sup>(1)</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

19. „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj putovanja koja ovlaštenom nositelju omogućuje putovanje željeznicom na određenoj liniji ili mreži tijekom određenog razdoblja;
20. „propuštena veza” znači situacija u kojoj je putnik propustio jednu ili više usluga tijekom putovanja vlakom, koje je prodano u obliku jedinstvene karte, zbog kašnjenja ili otkazivanja jedne ili više prethodnih usluga ili zbog polaska prije vremena polaska predviđenog voznim redom;
21. „osoba s invaliditetom” i „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači svaka osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima ili čija je pokretljivost pri korištenju prijevozom smanjena zbog dobi;
22. „kolodvor” znači lokacija na željezničkoj pruzi s koje počinje, na kojoj se zaustavlja ili na kojoj završava usluga željezničkog prijevoza putnika.

## POGLAVLJE II.

### UGOVOR O PRIJEVOZU, INFORMACIJE I KARTE

#### Članak 4.

#### **Ugovor o prijevozu**

Podložno odredbama ovog poglavlja, sklapanje i izvršenje ugovora o prijevozu te pružanje informacija i izdavanje karata uređuju se odredbama glava II. i III. Priloga I.

#### Članak 5.

#### **Nediskriminirajući ugovorni uvjeti i nediskriminirajuće tarife**

Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, željeznički prijevoznici, prodavatelji karata ili organizatori putovanja moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i tarife bez izravne ili neizravne diskriminacije na temelju državljanstva putnika ili mjesta poslovnog nastana unutar Unije željezničkog prijevoznika, prodavatelja karata ili organizatora putovanja.

Prvi stavak ovog članka primjenjuje se i na željezničke prijevoznike i prodavatelje karata kada prihvaćaju rezervacije putnika u skladu s člankom 11.

#### Članak 6.

#### **Bicikli**

1. Podložno ograničenjima utvrđenima u stavku 3. te, prema potrebi, uz razumnu naknadu, putnici imaju pravo na unošenje bicikala u vlak.

U vlakovima u kojima je obvezna rezervacija mora biti moguće rezervirati prijevoz bicikla.

Ako je putnik napravio rezervaciju za bicikl i ako je prijevoz tog bicikla odbijen bez valjano opravdanog razloga, putnik ima pravo na preusmjeravanje ili povrat troškova u skladu s člankom 18., naknadu u skladu s člankom 19. i pomoć u skladu s člankom 20. stavkom 2.

2. Ako su u vlaku dostupna predviđena mjesta za bicikle, putnici moraju smjestiti svoje bicikle na takva mjesta. Ako takva mjesta nisu dostupna, putnici moraju nadzirati svoje bicikle i ulagati sve razumne napore kako bi osigurali da njihovi bicikli ne prouzroče ozljedu ili štetu drugim putnicima, opremi za kretanje i prtljazi te da ne ometaju željeznički promet.

3. Željeznički prijevoznici mogu ograničiti pravo putnika na unošenje bicikala u vlak zbog sigurnosnih ili operativnih razloga, posebice zbog ograničenja kapaciteta koja se primjenjuju tijekom vršnih sati ili ako željeznička vozila to ne dopuštaju. Željeznički prijevoznici mogu također ograničiti prijevoz bicikala na temelju njihove težine i dimenzija. Željeznički prijevoznici na svojim službenim internetskim stranicama objavljuju svoje uvjete za prijevoz bicikala, uključujući ažurirane informacije o raspoloživosti kapaciteta, koristeći se telematskim aplikacijama iz Uredbe (EU) br. 454/2011.

4. Pri pokretanju postupaka javne nabave za nova željeznička vozila ili pri opsežnoj modernizaciji postojećih željezničkih vozila zbog koje je potrebno novo odobrenje za stavljanje vozila na tržište u skladu s člankom 21. stavkom 12. Direktive (EU) 2016/797 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(12)</sup> željeznički prijevoznici osiguravaju da se u sastavima vlaka, u kojima se upotrebljavaju ta željeznička vozila, nalazi odgovarajući broj mjesta za bicikle. Ovaj se podstavak ne primjenjuje u vezi s vagon-restoranima, vagonima za spavanje ili vagonima s ležajima (kušeti).

Željeznički prijevoznici određuju odgovarajući broj mjesta za bicikle uzimajući u obzir veličinu sastava vlaka, vrstu usluge i potražnju za prijevozom bicikala. Odgovarajući broj mjesta za bicikle utvrđuje se u planovima iz stavka 5. Ako takvi planovi ne postoje ili u planovima nije određen takav broj, svaki sastav vlaka mora imati najmanje četiri mjesta za bicikle.

Države članice mogu odrediti više od četiri mjesta kao najmanji odgovarajući broj za određene vrste usluga, a u tom slučaju taj broj primjenjuje se umjesto broja utvrđenog u skladu s drugim podstavkom.

5. Željeznički prijevoznici mogu izraditi i redovito ažurirati planove o tome kako povećati i poboljšati prijevoz bicikala i o drugim rješenja kojima se potiče kombinirana upotreba željeznica i bicikala.

Nadležna tijela definirana u članku 2. točki (b) Uredbe (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(13)</sup> mogu izraditi takve planove za usluge koje se pružaju u okviru ugovorâ o javnim uslugama. Države članice mogu zahtijevati da takve planove izrade ta nadležna tijela ili željeznički prijevoznici koji djeluju na njihovu državnom području.

6. Planovi iz stavka 5. izrađuju se nakon savjetovanja s javnošću i relevantnim predstavničkim organizacijama. Ti se planovi objavljuju na internetskim stranicama željezničkog prijevoznika ili nadležnog tijela, ovisno o slučaju.

<sup>(12)</sup> Direktiva (EU) 2016/797 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. svibnja 2016. o interoperabilnosti željezničkog sustava u Europskoj uniji (SL L 138, 26.5.2016., str. 44.).

<sup>(13)</sup> Uredba (EZ) br. 1370/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o uslugama javnog željezničkog i cestovnog prijevoza putnika i stavljanju izvan snage uredbâ Vijeća (EEZ) br. 1191/69 i (EEZ) br. 1107/70 (SL L 315, 3.12.2007., str. 1.).

#### Članak 7.

##### **Isključenje oslobađanja od odgovornosti i odredaba o ograničenju obveza**

1. Obveze prema putnicima koje proizlaze iz ove Uredbe ne smiju se ograničiti niti se od njih smije osloboditi, posebno ne odstupanjem ili ograničavajućim odredbama u ugovoru o prijevozu. Svi ugovorni uvjeti čiji je cilj izravno ili neizravno oslobađanje ili odstupanje od prava koja proizlaze iz ove Uredbe odnosno ograničavanje tih prava nisu obvezujući za putnika.
2. Željeznički prijevoznici, organizatori putovanja ili prodavatelji karata mogu ponuditi ugovorne uvjete koji su za putnika povoljniji od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi.

#### Članak 8.

##### **Obveza pružanja informacija o prekidu pružanja usluga**

Željeznički prijevoznici ili, prema potrebi, nadležna tijela odgovorna za ugovor o javnim uslugama u željezničkom prometu, objavljuju na odgovarajući način, među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/882 i uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014, te prije njihove provedbe, odluke o privremenom ili trajnom prekidu pružanja usluga.

#### Članak 9.

##### **Informacije o putovanju**

1. Željeznički prijevoznici, organizatori putovanja i prodavatelji karata koji nude ugovore o prijevozu u ime jednog ili više željezničkih prijevoznika putniku na zahtjev pružaju barem informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. u vezi s putovanjima za koja dotični željeznički prijevoznik nudi ugovor o prijevozu.
2. Željeznički prijevoznici te, prema potrebi, prodavatelji karata i organizatori putovanja, tijekom putovanja putniku pružaju barem informacije navedene u Prilogu II. dijelu II. Ako upravitelj kolodvora raspolaze takvim informacijama, također ih pruža putniku.
3. Informacije iz stavaka 1. i 2. pružaju se u najprikladnijem obliku, kada je to moguće na temelju informacija o putovanju u stvarnom vremenu, među ostalim i upotrebom odgovarajućih komunikacijskih tehnologija. Posebna pozornost posvećuje se osiguravanju da te informacije budu pristupačne u skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/882 i uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014.

#### Članak 10.

##### **Pristup informacijama o prometu i putovanju**

1. Upravitelji infrastrukture željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata, organizatorima putovanja i upraviteljima kolodvora distribuiraju podatke u stvarnom vremenu o dolascima i polascima vlakova.
2. Željeznički prijevoznici drugim željezničkim prijevoznicima, prodavateljima karata i organizatorima putovanja koji prodaju njihove usluge pružaju pristup minimalnim informacijama o putovanju navedenima u Prilogu II. dijelovima I. i II. te postupcima u vezi sa sustavima rezervacija iz Priloga II. dijela III.

3. Informacije se distribuiraju i pristup informacijama odobrava se na nediskriminirajući način i bez nepotrebne odgode. Jednokratni zahtjev dostatan je za stalni pristup informacijama. Upravitelj infrastrukture i željeznički prijevoznik koji su dužni staviti na raspolaganje informacije u skladu sa stavcima 1. i 2. mogu zatražiti sklapanje ugovora ili drugog aranžmana na temelju kojeg se distribuiraju informacije ili odobrava pristup informacijama.

Uvjetima bilo kojeg ugovora ili aranžmana o upotrebi informacija ne smiju se nepotrebno ograničavati mogućnosti njihove ponovne upotrebe niti se one smiju upotrebljavati za ograničavanje tržišnog natjecanja.

Željeznički prijevoznici od drugih željezničkih prijevoznika, organizatora putovanja i prodavatelja karata mogu zahtijevati pravednu, razumnu i razmjernu financijsku naknadu za troškove nastale pružanjem pristupa, a upravitelji infrastrukture mogu zahtijevati naknadu u skladu s primjenjivim pravilima.

4. Informacije se šalju, a pristup osigurava odgovarajućim tehničkim sredstvima, kao što su aplikacijska programska sučelja.

5. U mjeri u kojoj se informacije obuhvaćene stavkom 1. ili stavkom 2. pružaju u skladu s drugim pravnim aktima Unije, posebno Delegiranom uredbom Komisije (EU) 2017/1926 <sup>(14)</sup>, smatra se da su ispunjene odgovarajuće obveze na temelju ovog članka.

#### Članak 11.

#### Raspoloživost karata i rezervacija

1. Željeznički prijevoznici, prodavatelji karata i organizatori putovanja nude karte te, ako su raspoložive, jedinstvene karte i rezervacije.

2. Ne dovodeći u pitanje stavke 3. i 4., željeznički prijevoznici izravno ili putem prodavatelja karata ili organizatora putovanja prodaju karte putnicima barem na jedan od sljedećih načina prodaje:

(a) u uredima za prodaju karata, drugim prodajnim mjestima ili na uređajima za prodaju karata;

(b) telefonski, na internetu ili nekom drugom široko dostupnom informacijskom tehnologijom;

(c) u vlakovima.

Nadležna tijela definirana u članku 2. točki (b) Uredbe (EZ) br. 1370/2007 mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da nude karte za usluge koje se pružaju u okviru ugovora o javnim uslugama na više od jednog načina prodaje.

3. Ako na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili uređaj za prodaju karata, putnici moraju na kolodvoru biti obaviješteni o:

(a) mogućnosti kupnje karata telefonski ili na internetu ili u vlaku te o postupku takve kupnje;

(b) najbližem željezničkom kolodvoru ili mjestu na kojem su dostupni uredi za prodaju karata ili uređaji za prodaju karata.

<sup>(14)</sup> Delegirana uredba Komisije (EU) 2017/1926 od 31. svibnja 2017. o dopuni Direktive 2010/40/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu pružanja informacija o multimodalnim putovanjima na razini EU-a (SL L 272, 21.10.2017., str. 1.).

4. Ako na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata, pristupačan uređaj za prodaju karata ni drugi pristupačan način za kupnju karte unaprijed, osobama s invaliditetom mora biti dopušteno kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova. Željeznički prijevoznici mogu ograničiti ili uskratiti to pravo zbog opravdanih razloga povezanih sa sigurnošću ili obveznom rezervacijom vlaka.

Ako u vlaku nije prisutno osoblje, željeznički prijevoznik savjetuje osobe s invaliditetom o tome trebaju li kupiti kartu i obavješćuje ih o tome kako mogu kupiti kartu.

Države članice mogu dopustiti željezničkim prijevoznicima da zahtijevaju da se osobe s invaliditetom priznaju kao takve u skladu s relevantnim nacionalnim pravom i praksama zemlje njihova boravišta.

Države članice pravo iz prvog podstavka mogu proširiti na sve putnike. Ako države članice primjenjuju tu mogućnost, o tome moraju obavijestiti Komisiju. Agencija Europske unije za željeznice na svojim internetskim stranicama objavljuje informacije o provedbi uređaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014.

#### Članak 12.

##### Jedinstvene karte

1. Ako usluge željezničkog prijevoza putnika na dugim relacijama ili usluge regionalnog željezničkog prijevoza putnika pruža samo jedan željeznički prijevoznik taj željeznički prijevoznik nudi jedinstvenu kartu za te usluge. Za druge usluge željezničkog prijevoza putnika željeznički prijevoznici ulažu sve razumne napore kako bi ponudili jedinstvene karte i međusobno surađuju u tu svrhu.

Za potrebe prvog podstavka pojam „samo jedan željeznički prijevoznik” uključuje i sve željezničke prijevoznike koji su u cijelosti u vlasništvu istog vlasnika ili koji su društva kćeri u stopostotnom vlasništvu jednog od uključenih željezničkih prijevoznika.

2. Za putovanja koja uključuju jednu ili više veza putnika se prije kupnje karte ili karata obavješćuje o tome čini li ta karta ili čine li te karte jedinstvenu kartu.

3. Za putovanja koja uključuju jednu ili više veza karta ili karte kupljene od željezničkog prijevoznika u jednoj komercijalnoj transakciji čine jedinstvenu kartu, a željeznički prijevoznik snosi odgovornost u skladu s člancima 18., 19. i 20. ako putnik propusti jednu ili više veza.

4. Ako su karta ili karte kupljene u jednoj komercijalnoj transakciji, a prodavatelj karata ili organizator putovanja kombinirao je karte na vlastitu inicijativu, prodavatelj karata ili organizator putovanja koji je prodao kartu ili karte snosi odgovornost za izvršavanje povrata ukupnog iznosa plaćenog u toj transakciji za kartu ili karte i, osim toga, za plaćanje naknade koja je jednaka 75 % tog iznosa ako putnik propusti jednu ili više veza.

Pravom na povrat ili naknadu iz prvog podstavka ne dovodi se u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima dodjeljuje daljnja naknada za štetu.



5. Odgovornosti utvrđene u stavcima 3. i 4. ne primjenjuju se ako je na kartama, na nekom drugom dokumentu ili u elektroničkom obliku, na način kojim se putniku omogućuje da ponovno prikaže informacije u svrhu naknadne upotrebe, navedeno da karte predstavljaju zasebne ugovore o prijevozu, a putnik je o tome bio obaviješten prije kupnje.

6. Teret dokazivanja da su putniku pružene informacije iz ovog članka snosi željeznički prijevoznik, organizator putovanja ili prodavatelj karata koji je prodao kartu ili karte.

7. Prodavatelji karata ili organizatori putovanja odgovorni su za rješavanje zahtjeva i mogućih pritužbi putnika na temelju stavka 4. Povrat troškova i naknada iz stavka 4. isplaćuju se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva.

### POGLAVLJE III.

## ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKIH PRIJEVOZNIKA ZA PUTNIKE I NJIHOVU PRTLJAGU

### Članak 13.

#### Odgovornost za putnike i prtljagu

Podložno odredbama ovog poglavlja i ne dovodeći u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima dodjeljuje daljnja naknada za štetu, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuje se poglavljima I., III. i IV. glave IV., glavom VI. i glavom VII. Priloga I.

### Članak 14.

#### Osiguranje i pokrivanje odgovornosti

Željeznički prijevoznik mora imati odgovarajuće osiguranje ili odgovarajuća jamstva u skladu s tržišnim uvjetima, koji pokrivaju njegove odgovornosti, u skladu s člankom 22. Direktive 2012/34/EU.

### Članak 15.

#### Predujmovi

1. Ako putnik smrtno strada ili bude ozlijeđen, željeznički prijevoznik iz članka 26. stavka 5. Priloga I., bez odgode i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujmove koji mogu biti potrebni za ispunjenje trenutanih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., predujam u slučaju smrti ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku.

3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju ove Uredbe, ali nije povratan, osim ako je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu.

### Članak 16.

#### Osporavanje odgovornosti

Čak i ako željeznički prijevoznik osporava svoju odgovornost za fizičku ozljedu putnika kojeg prevozi, mora uložiti svaki razuman napor da pomogne putniku u vezi s njegovim zahtjevom za naknadu štete od trećih strana.

## POGLAVLJE IV.

**KAŠNJENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJA PUTOVANJA**

## Članak 17.

**Odgovornost za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja**

Podložno odredbama ovog poglavlja, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja uređena je poglavljem II. glave IV. Priloga I.

## Članak 18.

**Povrat troškova i preusmjeravanje**

1. Ako se prilikom polaska ili u slučaju propuštene veze ili otkazivanja putovanja može razumno očekivati da će dolazak na konačno odredište predviđen ugovorom o prijevozu kasniti 60 minuta ili više, željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana mora odmah ponuditi putniku da izabere jednu od sljedećih opcija te mora poduzeti potrebne mjere u tom pogledu:

- (a) povrat pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dionicu ili dionice putovanja koje nisu ostvarene i za dionicu ili dionice putovanja koje su već ostvarene ako putovanje s obzirom na prvobitni plana putovanja putnika više ne služi nikakvoj svrsi kao i, prema potrebi, povratno putovanje do prvog polazišta prvom prilikom;
- (b) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom;
- (c) nastavak putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

2. Ako, za potrebe stavka 1. točaka (b) i (c) usporedivo preusmjeravanje obavlja isti željeznički prijevoznik ili je za obavljanje preusmjeravanja zadužen drugi prijevoznik, time se putnika ne smije izložiti dodatnim troškovima. Taj se zahtjev primjenjuje i ako preusmjeravanje uključuje upotrebu prijevoza višeg razreda i alternativnih vrsta prijevoza. Željeznički prijevoznici moraju uložiti razumne napore da se izbjegniju dodatne veze i da se osigura da kašnjenje u ukupnom trajanju putovanja bude što je kraće moguće. Putnike se ne smije premjestiti u niži razred prijevoza, osim ako je takav prijevoz jedini raspoloživi način preusmjeravanja.

3. Ne dovodeći u pitanje stavak 2., željeznički prijevoznik može na zahtjev putnika dopustiti putniku da sklopi ugovore s drugim pružateljima usluga prijevoza kojima se putniku omogućuje da stigne na konačno odredište pod usporedivim uvjetima, a u tom slučaju željeznički prijevoznik mora izvršiti povrat troškova koji su nastali putniku.

Ako putnik u roku od 100 minuta od vremena polaska, kako je predviđeno voznim redom, usluge koja kasni ili je otkazana ili propuštene veze nije obaviješten o raspoloživim opcijama preusmjeravanja, putnik ima pravo sklopiti takav ugovor s drugim pružateljima usluga javnog prijevoza željeznicom, turističkim autobusom ili običnim autobusom. Željeznički prijevoznik mora izvršiti povrat nastalih troškova putniku koji su potrebni, primjereni i razumni.

Ovaj stavak ne utječe na nacionalne zakone i druge propise kojima se putnicima dodjeljuju povoljniji uvjeti preusmjeravanja.

4. Pružatelji usluga preusmjeravanja moraju osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućiti usporedivu razinu pomoći i pristupačnosti kada nude alternativnu uslugu. Pružatelji usluga preusmjeravanja mogu osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružiti alternativne usluge primjerene njihovim potrebama, a koje se razlikuju od usluga ponuđenih drugim putnicima.

5. Povrat troškova iz stavka 1. točke (a) i stavka 3. isplaćuje se u roku od 30 dana nakon primitka zahtjeva. Države članice mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da prihvate takve zahtjeve putem određenih sredstava komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke. Povrat troškova može imati oblik vaučera i/ili pružanja drugih usluga ako su uvjeti tih vaučera i/ili usluga dovoljno fleksibilni, posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta, i ako je putnik pristao prihvatiti te vaučere i/ili usluge. Povrat cijene karte ne smije se umanjiti za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina.

6. Komisija donosi provedbeni akt u kojem se utvrđuje zajednički obrazac zahtjevâ za povrat troškova u skladu s ovom Uredbom do 7. lipnja 2023. Taj se zajednički obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2.

7. Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 6. Željeznički prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev za povrat troškova samo zbog toga što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, željeznički prijevoznik traži od putnika da pojasni svoj zahtjev te mu u tome pomaže.

#### Članak 19.

##### **Naknada**

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik ima pravo na naknadu za kašnjenja od željezničkog prijevoznika ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i mjesta konačnog odredišta koji su navedeni na karti ili jedinstvenoj karti za koje nije dobio povrat troškova u skladu s člankom 18. Najmanje naknade za kašnjenja su sljedeće:

(a) 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta;

(b) 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.

2. Stavak 1. primjenjuje se i na putnike koji imaju pokaz ili sezonsku kartu. Ako se ti putnici susreću s učestalim kašnjenjima ili otkazivanjima putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, oni imaju pravo na odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. U tim uvjetima navode se kriteriji za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade. Ako se kašnjenja kraća od 60 minuta događaju više puta tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, ta se kašnjenja mogu zbrojiti, a putnicima se može isplatiti naknada u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama.

3. Ne dovodeći u pitanje stavak 2., naknada za kašnjenje izračunava se u odnosu na punu cijenu koju je putnik doista platio za zakašnjelu uslugu. Ako se ugovor o prijevozu odnosi i na odlazno putovanje i na povratno putovanje, naknada za kašnjenje do kojeg je došlo pri odlaznom putovanju ili pri povratnom putovanju izračunava se u odnosu na cijenu naznačenu za tu etapu putovanja na karti. Ako nema takve naznake o cijeni pojedinačnih etapa putovanja, naknada se izračunava u odnosu na polovinu cijene plaćene za kartu. Na isti se način cijena za zakašnjelu uslugu pruženu u okviru bilo kojeg drugog oblika ugovora o prijevozu kojim se putniku daje pravo na putovanje u dvije ili više uzastopnih etapa izračunava u odnosu na punu cijenu.

4. Pri izračunavanju vremena kašnjenja ne uzimaju se u obzir kašnjenja za koja željeznički prijevoznik može dokazati da su se dogodila izvan Unije.

5. Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac zahtjeva za naknadu u skladu s ovom Uredbom do 7. lipnja 2023. Taj se zajednički obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Taj se provedbeni akt donosi u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 38. stavka 2.

6. Države članice mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da prihvate zahtjeve za naknadu putem određenih sredstava komunikacije, pod uvjetom da zahtjev nema diskriminirajuće učinke. Putnici imaju pravo podnijeti svoje zahtjeve upotrebom zajedničkog obrasca iz stavka 5. Željeznički prijevoznici ne smiju odbiti zahtjev za naknadu samo zbog toga što putnik nije upotrijebio taj obrazac. Ako zahtjev nije dovoljno precizan, željeznički prijevoznik traži od putnika da pojasni svoj zahtjev te mu u tome pomaže.

7. Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Naknada se može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga ako su uvjeti fleksibilni, posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta. Na zahtjev putnika naknada se isplaćuje u novcu.

8. Naknada cijene karte ne smije se umanjiti za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina. Željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade neće isplaćivati. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR po karti.

9. Putnici nemaju pravo na naknadu ako su o kašnjenju bili obaviješteni prije nego što su kupili kartu, ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak putovanja upotrebom druge usluge ili preusmjerenje, kraće od 60 minuta.

10. Željeznički prijevoznik nije dužan isplatiti naknadu ako može dokazati da su kašnjenje, propuštena veza ili otkazivanje putovanja izravno prouzročeni ili neraskidivo povezani s:

(a) izvanrednim okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice, poput ekstremnih vremenskih uvjeta, velikih prirodnih katastrofa ili velikih javnozdravstvenih kriza, koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;

(b) putnikovom krivnjom; ili

(c) ponašanjem treće osobe koje željeznički prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti, poput osoba na pruži, krađe kabela, hitnih slučajeva u vlaku, aktivnosti izvršavanja zakonodavstva, sabotaze ili terorizma.

Štrajkovi osoblja željezničkog prijevoznika, radnje ili propusti drugog željezničkog prijevoznika koji se koristi istom željezničkom infrastrukturom i radnje ili propusti upravitelja infrastrukture i upravitelja kolodvora nisu obuhvaćeni izuzećem iz prvog podstavka točke (c).

**Članak 20.****Pomoć**

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili polasku ili otkazivanja usluge željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i procijenjenom vremenu polaska i procijenjenom vremenu dolaska usluge ili zamjenske usluge čim im takve informacije budu dostupne. Ako prodavatelji karata i organizatori putovanja raspolažu takvim informacijama, moraju ih pružiti putnicima.

2. Ako kašnjenje iz stavka 1. iznosi 60 minuta ili više ili je usluga otkazana, željeznički prijevoznik koji obavlja uslugu koja kasni ili je otkazana putnicima besplatno nudi sljedeće:

- (a) obroke i osvježavajuća pića, u količinama koje su primjerene u odnosu na vrijeme čekanja, ako su raspoloživi u vlaku ili na kolodvoru ili ih se može razumno nabaviti uzimajući u obzir kriterije kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te trošak;
- (b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće. U slučajevima kada je takav boravak potreban zbog okolnosti iz članka 19. stavka 10., željeznički prijevoznik može ograničiti trajanje smještaja na najviše tri noći. Kad god je to moguće, u obzir se uzimaju zahtjevi u pogledu pristupa za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te potrebe pasa pomagača;
- (c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do konačnog odredišta usluge, ako i kada je to fizički moguće.

3. Ako je usluga željezničkog prijevoza prekinuta i više se ne može nastaviti ili se ne može nastaviti u razumnom roku, željeznički prijevoznici što je prije moguće putnicima pružaju alternativne usluge prijevoza i poduzimaju potrebne mjere u tom pogledu.

4. Željeznički prijevoznici obavješćuju pogođene putnike o tome kako da zatraže potvrdu o tome da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je došlo do propuštanja veze ili da je željeznička usluga otkazana. Ta se potvrda primjenjuje i u vezi s odredbama utvrđenima u članku 19.

5. Pri primjeni stavaka od 1. do 4. željeznički prijevoznik koji pruža usluge posebno vodi računa o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o potrebama osoba koje su u njihovoj pratnji i pasa pomagača.

6. Ako su planovi za izvanredne situacije uspostavljeni na temelju članka 13.a stavka 3. Direktive 2012/34/EU, željeznički prijevoznici usklađuju se s upraviteljem kolodvora i upraviteljem infrastrukture kako bi ih pripremili na mogućnost velikih poremećaja i dugih kašnjenja zbog kojih bi znatan broj putnika mogao ostati čekati na kolodvoru. Takvi planovi za izvanredne situacije obuhvaćaju zahtjeve u pogledu pristupačnosti sustavâ za upozoravanje i informiranje.

## POGLAVLJE V.

**OSOBE S INVALIDITETOM I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU***Članak 21.***Pravo na prijevoz**

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje predstavničkih organizacija i, prema potrebi, predstavnika osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, uspostavljaju ili imaju nediskriminirajuća pravila o pristupačnosti prijevoza za osobe s invaliditetom, uključujući njihove osobne asistente koji su priznati kao takvi u skladu s nacionalnim praksama, i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Tim pravilima uzimaju se u obzir sporazumi iz točke 4.4.3. Priloga Uredbi (EU) br. 1300/2014, posebno u pogledu subjekta odgovornog za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

2. Za rezervacije i karte osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću ne zaračunavaju se dodatni troškovi. Željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ne smiju odbiti rezervaciju niti smiju odbiti izdati kartu osobi s invaliditetom ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, niti smiju zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim ako je to nužno kako bi se poštovala pravila o pristupačnosti iz stavka 1.

*Članak 22.***Informacije za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću**

1. Upravitelj kolodvora, željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću na zahtjev pružaju, među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882, informacije o pristupačnosti kolodvora i povezanih objekata te željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. i informiraju osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku.

2. Kada se željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja koriste odstupanjem predviđenim u članku 21. stavku 2., on na zahtjev u pisanom obliku obavješćuje dotičnu osobu s invaliditetom ili dotičnu osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja prihvaćanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili određivanja uvjeta da ta osoba mora imati pratnju. Željeznički prijevoznik, prodavatelj karata ili organizator putovanja ulaže sve razumne napore da dotičnoj osobi predloži prihvatljiv alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću.

3. Na kolodvorima bez osoblja željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora osiguravaju da se lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću prikazuju u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1., među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama uredaba (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 te Direktive (EU) 2019/882.

*Članak 23.***Pomoć na željezničkim kolodvorima i u vlaku**

1. Osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću pomaže se na sljedeći način:

- (a) osobni asistent, priznat kao takav u skladu s nacionalnim praksama, može putovati po posebnoj tarifi i, ako je to primjenjivo, besplatno te, ako je to izvedivo, sjediti pokraj osobe s invaliditetom;
- (b) ako željeznički prijevoznik zahtijeva da putnik u vlaku ima pratnju u skladu s člankom 21. stavkom 2., osoba u pratnji ima pravo na besplatno putovanje i, ako je to izvedivo, pravo sjediti pokraj osobe s invaliditetom ili osobe sa smanjenom pokretljivošću;

- (c) dopušta se da ih prati pas pomagač u skladu s relevantnim nacionalnim propisima;
- (d) kada je riječ o vlakovima bez osoblja upravitelji kolodvora ili željeznički prijevoznici, u skladu s pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1., besplatno pružaju pomoć tijekom ukrcavanja u vlak i iskrcavanja iz vlaka kada je na kolodvoru na dužnosti osposobljeno osoblje;
- (e) pri polasku sa željezničkog kolodvora s osobljem, prolazu kroz željeznički kolodvor s osobljem ili dolasku na željeznički kolodvor s osobljem upravitelj kolodvora ili željeznički prijevoznik besplatno pružaju pomoć na način da se ta osoba može ukrcati u vlak, prebaciti na povezanu željezničku uslugu za koju ima kartu ili se iskrcati iz vlaka, pod uvjetom da je na dužnosti osposobljeno osoblje. Ako je obavijest o potrebi za pomoć dostavljena unaprijed u skladu s člankom 24. točkom (a), upravitelj kolodvora ili željeznički prijevoznik osiguravaju da se pruži zatražena pomoć;
- (f) na kolodvorima bez osoblja željeznički prijevoznici besplatno pružaju pomoć u vlaku te tijekom ukrcavanja u vlak i iskrcavanja iz vlaka ako je u vlaku prisutno osposobljeno osoblje;
- (g) ako u vlaku i na kolodvoru nije prisutno osposobljeno prateće osoblje, upravitelji kolodvora ili željeznički prijevoznici ulažu sve razumne napore da se osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogući pristup putovanju željeznicom;
- (h) željeznički prijevoznici ulažu sve razumne napore kako bi osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću osigurali pristup istim uslugama u vlaku koji imaju i ostali putnici ako te osobe ne mogu samostalno i sigurno pristupiti tim uslugama.
2. Pravilima iz članka 21. stavka 1. uspostavljaju se aranžmani za izvršavanje pravâ iz stavka 1. ovog članka.

#### Članak 24.

##### Uvjeti pod kojima se pruža pomoć

Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja surađuju kako bi besplatno pružili pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću, kako je navedeno u člancima 21. i 23., tako da stavljaju na raspolaganje jedinstveni mehanizam obavješćivanja u skladu sa sljedećim točkama:

- (a) pomoć se pruža pod uvjetom da su željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavatelj karata ili organizator putovanja kod kojeg je karta kupljena ili jedinstvena kontaktna točka iz točke (f), ako je to primjenjivo, obaviješteni o potrebi putnika za takvom pomoći najmanje 24 sata prije nego što je pomoć potrebna. Dostatna je jedna obavijest za jedno putovanje. Takve obavijesti proslijeđuju se svim željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora uključenima u putovanje.

Takve obavijesti prihvaćaju se bez dodatnih troškova, bez obzira na upotrijebljeno sredstvo komunikacije.

Ako karta ili sezonska karta omogućuje više putovanja, dostatna je jedna obavijest pod uvjetom da su pružene odgovarajuće informacije o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja i da je obavijest u svakom slučaju dana najmanje 24 sata prije nego što je prva takva pomoć potrebna. Putnik ili njegov predstavnik ulažu sve razumne napore da obavijeste o otkazivanju takvih sljedećih putovanja najmanje 12 sati unaprijed.

Države članice mogu dopustiti da se rok od 24 sata predviđen za obavijesti iz prvog, drugog i trećeg podstavaka produlji do 36 sati, ali se ta mogućnost ne smije koristiti nakon 30. lipnja 2026. U takvim slučajevima države članice obavješćuju Komisiju o tom dopuštenju i pružaju informacije o mjerama poduzetima ili predviđenima za skraćivanje roka;

- (b) željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za primitak obavijesti. Ako prodavatelji karata ne mogu obraditi takve obavijesti, navode alternativna prodajna mjesta ili alternativne načine za davanje obavijesti;
- (c) ako nije dana obavijest u skladu s točkom (a), željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora poduzimaju sve razumne napore da pruže pomoć na način da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;
- (d) ne dovodeći u pitanje točku (f) ovog članka, upravitelj kolodvora ili druga ovlaštena osoba određuju mjesta na kojima osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu obznaniti svoj dolazak na željeznički kolodvor i zatražiti pomoć. Nadležnosti u pogledu određivanja takvih mjesta i pružanja informacija o njima utvrđuju se u pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1.;
- (e) pomoć se pruža pod uvjetom da osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna na određenom mjestu u vrijeme koje je odredio željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora koji pruža takvu pomoć. Određeno vrijeme ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave. Ako nije određeno vrijeme kada osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću mora biti prisutna, ona mora biti prisutna na određenom mjestu najmanje 30 minuta prije objavljenog vremena polaska ili prije vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave;
- (f) države članice mogu zahtijevati da upravitelji kolodvora i željeznički prijevoznici na svojem državnom području surađuju kako bi uspostavili i upotrebljavali jedinstvene kontaktne točke za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću. Uvjeti za funkcioniranje jedinstvenih kontaktnih točaka utvrđuju se u pravilima o pristupačnosti iz članka 21. stavka 1. Te jedinstvene kontaktne točke odgovorne su za:
  - i. zaprimanje zahtjeva za pomoć na kolodvorima;
  - ii. priopćavanje pojedinačnih zahtjeva za pomoć upraviteljima kolodvora i željezničkim prijevoznicima; i
  - iii. pružanje informacija o pristupačnosti.

#### Članak 25.

#### **Naknada za opremu za kretanje, pomagala i pse pomagače**

1. Ako željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora prouzroče gubitak ili oštećenje opreme za kretanje, među ostalim i invalidskih kolica i pomagala, ili gubitak ili ozljedu pasa pomagača kojima se koriste osobe invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću, oni su odgovorni za to oštećenje, taj gubitak ili tu ozljedu te pružaju naknadu bez nepotrebne odgode. Ta naknada obuhvaća:

- (a) troškove zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme za kretanje ili pomagala;
- (b) troškove zamjene psa pomagača koji je izgubljen ili troškove liječenja psa pomagača koji je ozlijeđen; i



(c) razumne troškove privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala ili pasa pomagača ako takvu zamjenu ne osigurava željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora u skladu sa stavkom 2.

2. Kada se primjenjuje stavak 1., željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora brzo ulažu sve razumne napore kako bi pružili hitno potrebne privremene zamjene opreme za kretanje ili pomagala. Osoba s invaliditetom ili osoba sa smanjenom pokretljivošću smije zadržati tu privremenu zamjensku opremu ili to pomagalo dok joj se ne isplati naknada iz stavka 1.

#### Članak 26.

### Osposobljavanje osoblja

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora moraju osigurati da se svim članovima osoblja, među ostalim i novozaposlenim članovima osoblja, koji u okviru svojih redovnih dužnosti pružaju izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućiti osposobljavanje o invalidnosti da bi znali kako odgovoriti na potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.

Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora također moraju osigurati da se svim članovima osoblja koji rade na kolodvorima ili koji rade u vlakovima, a koji su u izravnom kontaktu s putnicima, omogućiti osposobljavanje i redoviti tečajevi za obnovu znanja radi podizanja svijesti o potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.

2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora mogu prihvatiti da u osposobljavanju iz stavka 1. sudjeluju zaposlenici s invaliditetom i mogu razmotriti sudjelovanje putnika s invaliditetom i putnika sa smanjenom pokretljivošću i/ili organizacija koje ih predstavljaju.

#### POGLAVLJE VI.

### SIGURNOST, PRITUŽBE I KVALITETA USLUGE

#### Članak 27.

### Osobna sigurnost putnika

U dogovoru s tijelima javne vlasti, željeznički prijevoznici, upravitelji infrastrukture i upravitelji kolodvora poduzimaju odgovarajuće mjere u svojim područjima nadležnosti i prilagođavaju ih razini sigurnosti koju određuju tijela javne vlasti kako bi zajamčili osobnu sigurnost putnika na željezničkim kolodvorima i u vlakovima te kako bi upravljali rizicima. Oni surađuju i razmjenjuju informacije o najboljim praksama u pogledu sprečavanja djela koja mogu narušiti razinu sigurnosti.

#### Članak 28.

### Pritužbe

1. Svaki željeznički prijevoznik i svaki upravitelj kolodvora čiji je godišnji prosječni promet veći od 10 000 putnika dnevno uspostavlja mehanizam za rješavanje pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom u svojim područjima nadležnosti. Putnike jasno informiraju o svojim podacima za kontakt i radnom jeziku ili radnim jezicima. Taj se mehanizam ne primjenjuje za potrebe poglavlja III.

2. Putnici s pomoću mehanizma iz stavka 1. mogu podnijeti pritužbu svakom željezničkom prijevozniku ili svakom upravitelju kolodvora u pogledu njihovih područja nadležnosti. Takva pritužba mora se podnijeti u roku od tri mjeseca od incidenta na koji se pritužba odnosi. U roku od mjesec dana od zaprimanja pritužbe primatelj daje obrazloženi odgovor

ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika da će dobiti odgovor u razdoblju od najviše tri mjeseca od datuma primitka pritužbe. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora čuvaju podatke potrebne za procjenu pritužbe tijekom cjelokupnog trajanja postupka rješavanja pritužbe što uključuje postupke rješavanja pritužbe iz članka 33. i 34., i na zahtjev dostavljaju te podatke nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva.

3. Pojediniosti o postupku rješavanja pritužbe moraju biti dostupne javnosti, među ostalim i osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću. Te se informacije na zahtjev stavljaju na raspolaganje barem na službenom jeziku ili službenim jezicima države članice u kojoj posluje željeznički prijevoznik.

4. U izvješću iz članka 29. stavka 2. željeznički prijevoznik objavljuje broj i vrste zaprimljenih pritužbi te riješenih pritužbi, vrijeme potrebno za odgovor i eventualne poduzete mjere za poboljšanje.

#### Članak 29.

##### Standardi kvalitete usluge

1. Željeznički prijevoznici uspostavljaju standarde kvalitete usluge i provode sustav upravljanja kvalitetom kako bi održali kvalitetu usluge. Standardima kvalitete usluge obuhvaćeni su barem elementi navedeni u Prilogu III.

2. Željeznički prijevoznici nadziru vlastitu uspješnost s pomoću standarda kvalitete usluge. Željeznički prijevoznici do 30. lipnja 2023. i svake dvije godine nakon toga na svojim internetskim stranicama objavljuju izvješće o kvaliteti svojih usluga. Takva izvješća također se stavljaju na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.

3. Upravitelji kolodvora uspostavljaju standarde kvalitete usluge na temelju relevantnih elemenata navedenih u Prilogu III. Oni prate svoju uspješnost na temelju tih standarda i na zahtjev nacionalnim tijelima javne vlasti pružaju pristup informacijama o njoj.

#### POGLAVLJE VII.

##### INFORMIRANJE I IZVRŠAVANJE ZAKONODAVSTVA

#### Članak 30.

##### Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za putovanja željeznicom željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja informiraju putnike o njihovim pravima i obvezama u skladu s ovom Uredbom. Za ispunjavanje tog zahtjeva u pogledu informiranja mogu se koristiti sažetkom odredaba ove Uredbe koji je Komisija izradila na svim službenim jezicima Unije i stavila im ga na raspolaganje. Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavatelji karata i organizatori putovanja pružaju te informacije, u papirnatom ili elektroničkom obliku ili na bilo koji drugi način, među ostalim i u pristupačnim oblicima, u skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/882 i Uredbe (EU) br. 1300/2014. Oni navode gdje se te informacije mogu dobiti u slučaju otkazivanja putovanja, propuštene veze ili dugog kašnjenja.

2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na odgovarajući način, među ostalim i u pristupačnim oblicima u skladu s odredbama Direktive (EU) 2019/882 i Uredbe (EU) br. 1300/2014, informiraju putnike na kolodvoru, u vlaku i na svojim internetskim stranicama o njihovim pravima i obvezama u skladu s ovom Uredbom te o podacima za kontakt tijela ili tijela koje(-a) su države članice imenovale na temelju članka 31.

**Članak 31.****Imenovanje nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva**

1. Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela odgovorna za izvršavanje ove Uredbe. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.
2. U pogledu vlastite organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka svako je tijelo neovisno o svakom upravitelju infrastrukture, tijelu za ubiranje pristojbi, tijelu za dodjelu kapaciteta ili željezničkom prijevozniku.
3. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu imenovanom ili tijelima imenovanima u skladu s ovim člankom i o njegovim ili njihovim odgovornostima. Komisija i imenovana tijela objavljuju te informacije na svojim internetskim stranicama.
4. Obveze izvršavanja u pogledu upravitelja kolodvora i upravitelja infrastrukture predviđene u ovom poglavlju ne primjenjuju se na Cipar i Maltu sve dok se na njihovim državnim područjima ne uspostavi željeznički sustav, a u pogledu željezničkih prijevoznika sve dok izdavatelj dozvola kojeg je imenovao Cipar ili Malta ne izda dozvolu nijednom željezničkom prijevozniku u skladu s člankom 2. stavkom 1.

**Članak 32.****Zadaće u pogledu izvršavanja zakonodavstva**

1. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva pomno prate usklađenost s ovom Uredbom, kao i s uredbama (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014 u onoj mjeri u kojoj se na te uredbe upućuje u ovoj Uredbi, te poduzimaju mjere potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.
2. Za potrebe stavka 1. željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, upravitelji infrastrukture, prodavatelji karata i organizatori putovanja nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva. U složenim slučajevima nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva može produljiti taj rok na najviše tri mjeseca od primitka zahtjeva. Pri provedbi svojih funkcija nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo imenovano u skladu s člankom 33. za rješavanje pritužbi ako je potonje tijelo neko drugo tijelo. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva mogu odlučiti i o mjerama izvršavanja na temelju pojedinačnih pritužbi koje im je prosljedilo takvo tijelo.
3. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva svake dvije godine do 30. lipnja sljedeće kalendarske godine objavljuju izvješća sa statističkim podacima o svojim aktivnostima, među ostalim i s podacima o izrečenim sankcijama. Ta se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskim stranicama Agencije Europske unije za željeznice.
4. Željeznički prijevoznici dostavljaju svoje podatke za kontakt nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva države članice u kojoj posluju.

**Članak 33.****Rješavanje pritužbi od strane nacionalnih tijela za izvršavanje zakonodavstva i drugih tijela**

1. Ne dovodeći u pitanje prava potrošača da traže druge načine pravne zaštite na temelju Direktive 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća <sup>(15)</sup>, nakon neuspješne pritužbe željezničkom prijevozniku ili upravitelju kolodvora na temelju članka 28. putnik može podnijeti pritužbu nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nekom drugom tijelu imenovanom u skladu sa stavkom 2. ovog članka u roku od tri mjeseca od primitka informacija o odbijanju izvorne pritužbe. Ako u roku od tri mjeseca od podnošenja izvorne pritužbe nije zaprimljen odgovor, putnik ima pravo na pritužbu nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nekom drugom tijelu imenovanom u skladu sa stavkom 2. Prema potrebi, to tijelo obavješćuje podnositelja pritužbe o njegovu pravu na pritužbu tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi ishodio pojedinačnu pravnu zaštitu.

<sup>(15)</sup> Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

2. Svaki putnik može nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva ili nekom drugom tijelu koje je u tu svrhu imenovala država članica podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe.

3. Nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ili neko drugo tijelo imenovano u skladu sa stavkom 2. potvrđuje primitak pritužbe u roku od dva tjedna nakon što ju je primilo. Postupak rješavanja pritužbe smije trajati najviše tri mjeseca od datuma uspostavljanja spisa o pritužbi. U složenim slučajevima to tijelo može produljiti navedeno razdoblje na šest mjeseci. U takvom slučaju to tijelo mora obavijestiti putnika o razlozima za produljenje i o očekivanom vremenu potrebnom za okončanje postupka. Samo oni slučajevi koji uključuju sudski postupak smiju trajati dulje od šest mjeseci. Ako je to tijelo istodobno i tijelo za alternativno rješavanje sporova u smislu Direktive 2013/11/EU, prednost imaju rokovi utvrđeni u toj direktivi.

Postupak rješavanja pritužbe mora biti pristupačan osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

4. Pritužbe putnika o incidentu u kojem je sudjelovao željeznički prijevoznik rješava nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ili neko drugo tijelo imenovano u skladu sa stavkom 2. države članice koja je izdala dozvolu tom prijevozniku.

5. Ako se pritužba odnosi na navodna kršenja koja su počinili upravitelji kolodvora ili upravitelji infrastrukture, pritužbu rješava nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva ili neko drugo tijelo imenovano u skladu sa stavkom 2. države članice na čijem se državnom području dogodio incident.

6. U okviru suradnje na temelju članka 34. nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva mogu odstupiti od stavka 4. ili stavka 5. ovog članka ili i od stavka 4. i od stavka 5. ovog članka ako je to zbog opravdanih razloga, osobito onih povezanih s jezikom ili mjestom boravišta, u interesu putnika.

#### Članak 34.

##### **Razmjena informacija i prekogranična suradnja među nacionalnim tijelima za izvršavanje zakonodavstva**

1. Ako su u skladu s člancima 31. i 33. imenovana različita tijela, uspostavljaju se mehanizmi za izvješćivanje kako bi se osigurala razmjena informacija među njima, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679, kako bi se pomoglo nacionalnom tijelu za izvršavanje zakonodavstva u izvršavanju njegovih nadzornih zadaća i zadaća u vezi s izvršavanjem zakonodavstva te kako bi tijelo za rješavanje pritužbi imenovano u skladu s člankom 33. moglo prikupiti informacije koje su mu potrebne za razmatranje pojedinačnih pritužbi.

2. Nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva razmjenjuju informacije o svojem radu i o načelima i praksama donošenja odluka u svrhu koordinacije. U toj im zadaći pomaže Komisija.

3. U složenim slučajevima, kao što su slučajevi koji uključuju više pritužbi ili operatera, prekogranično putovanje ili nesreće na državnom području države članice koja nije država članica koja je prijevozniku izdala dozvolu, te osobito ako je nejasno koje je nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva nadležno ili ako bi se time olakšalo ili ubrzalo rješavanje pritužbe, nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva surađuju kako bi imenovala glavno tijelo koje služi kao jedinstvena kontaktna točka za putnike. Sva uključena nacionalna tijela za izvršavanje zakonodavstva surađuju kako bi olakšala rješavanje pritužbe, među ostalim i razmjenjujući informacije, pomažući u prevođenju dokumenata i pružajući informacije o okolnostima incidenta. Putnici se obavješćuju o tome koje tijelo djeluje kao glavno tijelo.

## POGLAVLJE VIII.

**ZAVRŠNE ODREDBE**

## Članak 35.

**Sankcije**

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama koje se primjenjuju na kršenja ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere radi osiguranja njihove provedbe. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice obavješćuju Komisiju o tim pravilima i mjerama te je bez odgode obavješćuju o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu.
2. U okviru suradnje iz članka 34. nacionalno tijelo za izvršavanje zakonodavstva koje je nadležno za potrebe članka 33. stavka 4. ili stavka 5. na zahtjev nacionalnog tijela za izvršavanje zakonodavstva koje rješava pritužbu istražuje kršenje ove Uredbe koje je to tijelo utvrdilo te, ako je to potrebno, izriče sankcije.

## Članak 36.

**Delegirani akti**

Komisija je ovlaštena za donošenje delegiranih akata u skladu s člankom 37. o izmjeni ove Uredbe kako bi:

- (a) prilagodila financijski iznos utvrđen u članku 15. stavku 2. kako bi se u obzir uzele izmjene harmoniziranog indeksa potrošačkih cijena za cijeli EU, isključujući energiju i neprerađenu hranu, koji je objavila Komisija (Eurostat);
- (b) izmijenila Prilog I. kako bi se u obzir uzele izmjene Jedinstvenih pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV), kako su navedena u Dodatku A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF).

## Članak 37.

**Izvršavanje delegiranja ovlasti**

1. Ovlast za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.
2. Ovlast za donošenje delegiranih akata iz članka 36. dodjeljuje se Komisiji na razdoblje od pet godina od 6. lipnja 2021. Komisija izrađuje izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije kraja razdoblja od pet godina. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije kraja svakog razdoblja.
3. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti iz članka 36. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave spomenute odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u toj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.
4. Prije donošenja delegiranog akta Komisija se savjetuje sa stručnjacima koje je imenovala svaka država članica u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.
5. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.
6. Delegirani akt donesen na temelju članka 36. stupa na snagu samo ako ni Europski parlament ni Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne podnesu nikakav prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

**Članak 38.****Postupak odbora**

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011.
2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

**Članak 39.****Izvješće**

Komisija do 7. lipnja 2026. izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe.

Izvješće se temelji na informacijama koje se moraju pružiti u skladu s ovom Uredbom. Izvješće je prema potrebi popraćeno odgovarajućim prijedlozima.

**Članak 40.****Stavljanje izvan snage**

Uredba (EZ) br. 1371/2007 stavlja se izvan snage s učinkom od 7. lipnja 2023.

Upućivanja na uredbu stavljenju izvan snage smatraju se upućivanjima na ovu Uredbu i čitaju se u skladu s korelacijskom tablicom iz Priloga IV.

**Članak 41.****Stupanje na snagu**

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 7. lipnja 2023.

Međutim, članak 6. stavak 4. primjenjuje se od 7. lipnja 2025.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Bruxellesu 29. travnja 2021.

*Za Europski parlament*  
Predsjednik  
D.M. SASSOLI

*Za Vijeće*  
Predsjednik  
A.P. ZACARIAS

## PRILOG I.

IZVOD IZ JEDINSTVENIH PRAVILA O UGOVORU O MEĐUNARODNOM ŽELJEZNIČKOM PRIJEVOZU  
PUTNIKA I PRTLJAGE (CIV)

Dodatak A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena  
Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999.

## GLAVA I.

## OPĆE ODREDBE

## Članak 3.

## Definicije

Za potrebe ovih Jedinjstvenih pravila pojam

- (a) „prijevoznik” znači ugovorni prijevoznik s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu na temelju ovih Jedinjstvenih pravila ili jedan od uzastopnih prijevoznika koji je odgovoran na temelju tog ugovora;
- (b) „zamjenski prijevoznik” znači prijevoznik koji nije sklopio ugovor o prijevozu s putnikom, ali kojem je prijevoznik iz točke (a) povjerio, u cijelosti ili djelomično, obavljanje prijevoza željeznicom;
- (c) „opći uvjeti prijevoza” znači uvjeti prijevoznika u obliku općih uvjeta ili tarifa, koji su na snazi u skladu s pravom u svakoj državi članici i koji su sklapanjem ugovora o prijevozu postali njegov sastavni dio;
- (d) „vozilo” znači motorno vozilo ili prikolica koji se prevoze istodobno s prijevozom putnika.

## GLAVA II.

## SKLAPANJE I IZVRŠENJE UGOVORA O PRIJEVOZU

## Članak 6.

## Ugovor o prijevozu

1. Ugovorom o prijevozu prijevoznik se obvezuje prevesti putnika te, prema potrebi, prtljagu i vozila, do mjesta odredišta te isporučiti prtljagu i vozila u mjestu odredišta.
2. Ugovor o prijevozu mora se potvrditi s jednom ili više karata koje su izdane putniku. Međutim, podložno članku 9., nepostojanje, neispravnost ili gubitak karte ne utječe na postojanje ili valjanost ugovora koji ostaje podložan ovim Jedinjstvenim pravilima.
3. Karta jest *prima facie* dokaz o sklapanju i sadržaju ugovora o prijevozu.

## Članak 7.

## Karta

1. Općim uvjetima prijevoza određuju se oblik i sadržaj karata te jezik i slova kojima one moraju biti tiskane i ispunjene.
2. Na karti mora biti navedeno barem sljedeće:
  - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
  - (b) izjava da prijevoz podliježe, neovisno o bilo kojoj protivnoj klauzuli, ovim Jedinjstvenim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
  - (c) svaka druga izjava potrebna kao dokaz o sklapanju i sadržaju ugovora o prijevozu i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz tog ugovora.
3. Putnik se prilikom primitka karte mora uvjeriti da je karta ispunjena u skladu s njegovim uputama.

4. Karta se može prenijeti na drugu osobu ako nije izdana na putnikovo ime i ako putovanje još nije započelo.
5. Karta se može izdati u obliku elektronički registriranih podataka koji se mogu pretvoriti u čitljive pisane simbole. Postupak upotrijebljen za registraciju i obradu podataka mora biti ekvivalentan s funkcionalnog aspekta, posebice u pogledu dokazne vrijednosti karte koja je predstavljena tim podacima.

*Članak 8.*

**Plaćanje i povrat cijene prijevoza**

1. Ako se putnik i prijevoznik ne dogovore drugačije, cijena prijevoza plaća se unaprijed.
2. Općim uvjetima prijevoza određuje se pod kojim se uvjetima isplaćuje povrat cijene prijevoza.

*Članak 9.*

**Pravo na prijevoz. Isključenje iz prijevoza**

1. Putnik od početka putovanja mora posjedovati valjanu kartu i pokazati je pri pregledu karata. Općim uvjetima prijevoza može se predvidjeti:
  - (a) da putnik koji ne pokaže valjanu kartu osim cijene prijevoza mora platiti i nadoplatu;
  - (b) da se od putnika koji odbije platiti cijenu prijevoza ili nadoplatu na zahtjev može zahtijevati da prekine putovanje;
  - (c) mora li se izvršiti povrat nadoplate i pod kojim uvjetima.
2. Općim uvjetima prijevoza može se predvidjeti da putnici koji:
  - (a) predstavljaju opasnost za sigurnost i dobro funkcioniranje prometovanja ili za sigurnost drugih putnika,
  - (b) koji uznemiruju druge putnike na nepodnošljiv način,

budu isključeni iz prijevoza ili se može zahtijevati da prekinu putovanje i da te osobe nemaju pravo na povrat cijene prijevoza ili drugih troškova za prijevoz predane prtljage koje su možda platili.

*Članak 10.*

**Ispunjavanje administrativnih formalnosti**

Putnik mora ispunjavati formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela.

*Članak 11.*

**Otkazivanje i kašnjenje vlakova. Propuštene veze**

Prijevoznik mora, kada je to potrebno, potvrditi na karti da je vlak otkazan ili da je propuštena veza.

GLAVA III.

**PRIJEVOZ RUČNE PRTLJAGE, ŽIVOTINJA, PREDANE PRTLJAGE I VOZILA**

POGLAVLJE I.

**Zajedničke odredbe**

*Članak 12.*

**Prihvatljivi predmeti i životinje**

1. Putnik može sa sobom ponijeti predmete kojima se lako rukuje (ručna prtljaga) kao i žive životinje, u skladu s Općim uvjetima prijevoza. Osim toga, može sa sobom ponijeti i velike predmete, u skladu s posebnim odredbama sadržanima u Općim uvjetima prijevoza. Predmeti i životinje koji bi mogli smetati putnicima ili uznemirivati putnike ili izazvati štetu nisu dopušteni kao ručna prtljaga.
2. Putnik može predati predmete i životinje kao predanu prtljagu, u skladu s Općim uvjetima prijevoza.



3. Prijevoznik može dopustiti prijevoz vozila koja se prevoze istodobno s prijevozom putnika, u skladu s posebnim odredbama sadržanima u Općim uvjetima prijevoza.
4. Prijevoz opasnih tvari kao ručne prtljage, predane prtljage te u vozilima koja se u skladu s ovom glavom prevoze željeznicom ili na tim vozilima mora biti usklađen s Uredbom o prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID).

#### Članak 13.

##### Provjera

1. Kada postoji valjan razlog za sumnju u nepoštovanje uvjeta prijevoza, prijevoznik ima pravo provjeriti zadovoljavaju li predmeti (ručna prtljaga, predana prtljaga, vozila uključujući njihov teret) i životinje koji se prevoze uvjete prijevoza, osim ako se zakonima i propisima države u kojoj bi se trebala obaviti provjera zabranjuje takva provjera. Putnika se mora pozvati da prisustvuje provjeri. Ako se ne pojavi ili se do njega ne može doći, prijevoznik mora zatražiti prisutnost dvaju nezavisnih svjedoka.
2. Ako se utvrdi da se uvjeti prijevoza nisu poštovali, prijevoznik može zatražiti da putnik plati troškove provjere.

#### Članak 14.

##### Ispunjavanje administrativnih formalnosti

Putnik mora ispunjavati formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela kada pri prijevozu ima predmete (ručnu prtljagu, predanu prtljagu, vozila uključujući njihov teret) ili životinje koji se prevoze. Putnik mora prisustvovati pregledu tih predmeta, osim ako je drukčije predviđeno zakonima i propisima svake države.

#### POGLAVLJE II.

##### Ručna prtljaga i životinje

#### Članak 15.

##### Nadzor

Putnik je odgovoran za nadzor ručne prtljage i životinja koje nosi sa sobom.

#### POGLAVLJE III.

##### Predana prtljaga

#### Članak 16.

##### Predaja prtljage

1. Ugovorne obveze koje se odnose na otpremu predane prtljage moraju se utvrditi potvrdom o predaji prtljage koja se izdaje putniku.
2. Podložno članku 22., nepostojanje, neispravnost ili gubitak potvrde o predaji prtljage ne utječe na postojanje ili valjanost sporazuma povezanih s otpremom predane prtljage, koji ostaju podložni ovim Jedinственим pravilima.
3. Potvrda o predaji prtljage jest *prima facie* dokaz o predaji prtljage i uvjetima njezina prijevoza.
4. Ako nema dokaza o suprotnom, pretpostavlja se da je predana prtljaga kada je preuzeo prijevoznik bila očigledno u dobrom stanju te da broj i masa komada prtljage odgovaraju stavkama u potvrdi o predaji prtljage.

#### Članak 17.

##### Potvrda o predaji prtljage

1. Općim uvjetima prijevoza određuju se oblik i sadržaj potvrde o predaji prtljage te jezik i slova kojima ona mora biti tiskana i ispunjena. Članak 7. stavak 5. primjenjuje se *mutatis mutandis*.

2. Na potvrdi o predaji prtljage mora biti upisano barem sljedeće:
  - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
  - (b) izjava da prijevoz podliježe, neovisno o bilo kojoj protivnoj klauzuli, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
  - (c) svaka druga izjava potrebna da bi se dokazalo da postoje ugovorne obveze o otpremi predane prtljage i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.
3. Putnik se prilikom primitka potvrde o predaji prtljage mora uvjeriti da je potvrda o predaji prtljage ispunjena u skladu s njegovim uputama.

#### Članak 18.

##### **Predaja i prijevoz**

1. Osim ako je Općim uvjetima prijevoza predviđeno drukčije, prtljaga se predaje samo uz predočenje karte koja vrijedi barem do odredišta prtljage. U svakom drugom pogledu predaja prtljage obavlja se u skladu s važećim propisima u mjestu predaje.
2. Kada se u Općim uvjetima prijevoza predviđa da se prtljaga može prihvatiti za prijevoz bez predočenja karte, odredbe ovih Jedinstvenih pravila kojima se utvrđuju prava i obveze putnika u pogledu njegove predane prtljage primjenjuju se *mutatis mutandis* na osobu koja je predala predanu prtljagu.
3. Prijevoznik može otpremiti predanu prtljagu drugim vlakom ili drugom vrstom prijevoza i drugom linijom od one kojom putuje putnik.

#### Članak 19.

##### **Plaćanje cijene prijevoza predane prtljage**

Ako se putnik i prijevoznik ne dogovore drugačije, cijena prijevoza predane prtljage plaća se pri predaji.

#### Članak 20.

##### **Obilježavanje predane prtljage**

Putnik mora naznačiti na svakom komadu predane prtljage na jasno vidljivom mjestu, na dostatno trajan i čitljiv način:

- (a) svoje ime i adresu;
- (b) mjesto odredišta.

#### Članak 21.

##### **Pravo raspolaganja predanom prtljagom**

1. Ako to okolnosti dopuštaju i ako to nije protivno carinskim zahtjevima ili zahtjevima drugih upravnih tijela, putnik može zatražiti da mu se prtljaga vrati na mjestu predaje uz vraćanje potvrde o predaji prtljage i, ako se to zahtijeva Općim uvjetima prijevoza, uz predočenje karte.
2. Opći uvjeti prijevoza mogu sadržavati druge odredbe koje se odnose na pravo raspolaganja predanom prtljagom, posebice promjene mjesta odredišta i moguće s time povezane financijske posljedice koje treba snositi putnik.

#### Članak 22.

##### **Isporuka**

1. Predana prtljaga isporučuje se nakon vraćanja potvrde o predaji prtljage i, prema potrebi, nakon plaćanja iznosa koji se naplaćuju za predaju.

Prijevoznik ima pravo, ali nije dužan, provjeriti ima li nositelj potvrde o predaji prtljage pravo na isporuku.

2. Smatra se da je prtljaga isporučena nositelju potvrde o predaji prtljage ako je, u skladu s važećim propisima u mjestu odredišta:
  - (a) prtljaga uručena carinskim ili poreznim tijelima, u njihovim prostorijama ili skladištima, kada oni ne podliježu nadzoru prijevoznika;
  - (b) ako su žive životinje predane trećoj strani.
3. Nositelj potvrde o predaji prtljage može zatražiti isporuku prtljage u mjestu odredišta čim istekne dogovoreno vrijeme i, prema potrebi, vrijeme potrebno za provedbu postupaka carinskih ili drugih upravnih tijela.
4. Ako ne vrati potvrdu o predaji prtljage, prijevoznik je dužan isporučiti prtljagu samo osobi koja može dokazati svoje pravo na prtljagu; ako se čini da je dokaz nedostatan, prijevoznik može zatražiti sredstvo osiguranja.
5. Prtljaga se isporučuje u mjestu odredišta za koje je predana.
6. Nositelj potvrde o predaji prtljage čija prtljaga nije isporučena može zatražiti da se potvrde dan i vrijeme na potvrdi kada je zatražio isporuku u skladu sa stavkom 3.
7. Osoba koja ima pravo može odbiti prihvatiti prtljagu ako prijevoznik ne udovolji njezinu zahtjevu da izvrši provjeru predane prtljage kako bi se utvrdila bilo kakva navodna šteta.
8. U svakom drugom pogledu isporuka prtljage provodi se u skladu s važećim propisima u mjestu odredišta.

#### POGLAVLJE IV.

##### **Vozila**

##### *Članak 23.*

##### **Uvjeti prijevoza**

Posebnim odredbama kojima se uređuje prijevoz vozila, sadržanima u Općim uvjetima prijevoza, određuju se posebice uvjeti kojima se uređuje prihvaćanje za prijevoz, predaja, utovar i isporuka, kao i obveze putnika.

##### *Članak 24.*

##### **Potvrda o prijevozu**

1. Ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila moraju se utvrditi potvrdom o prijevozu koja se izdaje putniku. Potvrda o prijevozu može se uključiti u putnikovu kartu.
2. Posebnim odredbama kojima se uređuje prijevoz vozila, sadržanima u Općim uvjetima prijevoza, određuju se oblik i sadržaj potvrde o prijevozu te jezik i slova kojima ona mora biti tiskana i ispunjena. Članak 7. stavak 5. primjenjuje se *mutatis mutandis*.
3. Na potvrdi o prijevozu mora biti upisano barem sljedeće:
  - (a) prijevoznik ili prijevoznici;
  - (b) izjava da prijevoz podliježe, neovisno o bilo kojoj protivnoj klauzuli, ovim Jedinim pravilima; to se može naznačiti pokratom CIV;
  - (c) svaka druga izjava potrebna da bi se dokazalo da postoje ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila i kojom se omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.
4. Putnik se prilikom primitka potvrde o prijevozu mora uvjeriti da je potvrda o prijevozu ispunjena u skladu s njegovim uputama.

**Članak 25.****Mjerodavno pravo**

Podložno odredbama ovog poglavlja, odredbe poglavlja III. koje se odnose na prijevoz prtljage primjenjuju se i na vozila.

## GLAVA IV.

**ODGOVORNOST PRIJEVOZNIKA**

## POGLAVLJE I.

**Odgovornost u slučaju smrti ili osobne ozljede putnikâ****Članak 26.****Temelj odgovornosti**

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu koja proizlazi iz smrti, osobnih ozljeda ili neke druge tjelesne ili psihičke povrede putnika, koja je nastala zbog nesreće izazvane prometovanjem željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio u njega ili izlazio iz njega, neovisno o tome koja se željeznička infrastruktura koristila.

2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti:

(a) ako je nesreća prouzročena okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice i koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;

(b) u mjeri u kojoj je za nesreću kriv putnik;

(c) ako je nesreća posljedica ponašanja treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi prijevoznik koji se koristi istom željezničkom infrastrukturom ne smatra se trećom stranom; ne utječe se na pravo na regres.

3. Ako je nesreća posljedica ponašanja treće osobe i ako unatoč tome prijevoznik nije u potpunosti oslobođen svoje odgovornosti u skladu sa stavkom 2. točkom (c), on je odgovoran u potpunosti do granica utvrđenih u ovim Jedinjstvenim pravilima, ali ne dovodeći u pitanje bilo koje pravo na regres koje prijevoznik može imati prema trećoj strani.

4. Ovim Jedinjstvenim pravilima ne utječe se na bilo koju odgovornost koju prijevoznik eventualno snosi u slučajevima koji nisu predviđeni u stavku 1.

5. Ako prijevoz koji je uređen jednim ugovorom o prijevozu obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, prijevoznik koji je na temelju ugovora o prijevozu obavezan osigurati uslugu prijevoza tijekom koje se dogodi nesreća odgovoran je u slučaju smrti i osobnih ozljeda putnikâ. Kada tu uslugu ne pruža prijevoznik nego zamjenski prijevoznik, oba prijevoznika solidarno su odgovorna u skladu s ovim Jedinjstvenim pravilima.

**Članak 27.****Odšteta u slučaju smrti**

1. U slučaju smrti putnika, odšteta obuhvaća:

(a) sve potrebne troškove povezane sa smrću, posebice troškove prijevoza tijela i pogrebne troškove;

(b) ako smrt ne nastupi odmah, odštetu predviđenu u članku 28.

2. Ako su zbog smrti putnika osobe za koje je on imao ili bi imao pravnu obvezu uzdržavanja izgubile njegovu potporu, te se osobe također mora oštećiti za taj gubitak. Pravo na postupak za odštetu osoba koje je putnik uzdržavao a da za to nije bio zakonski obavezan uređuje se nacionalnim pravom.

**Članak 28.****Odšteta u slučaju osobne ozljede**

U slučaju osobne ozljede ili neke druge tjelesne ili psihičke povrede putnika odšteta obuhvaća:

- (a) potrebne troškove, posebice troškove liječenja i prijevoza;
- (b) naknadu za financijske gubitke, zbog potpune ili djelomične radne nesposobnosti ili povećanih potreba.

**Članak 29.****Naknada za druge tjelesne povrede**

Nacionalnim pravom utvrđuje se mora li i u kojoj mjeri prijevoznik platiti odštetu za tjelesne povrede osim onih predviđenih u člancima 27. i 28.

**Članak 30.****Oblik i iznos odštete u slučaju smrti i osobne ozljede**

1. Odšteta na temelju članka 27. stavka 2. i članka 28. točke (b) mora se dodijeliti u obliku jednokratnog iznosa. Međutim, ako se nacionalnim pravom dopušta plaćanje rente, odšteta se dodjeljuje u tom obliku ako to zatraže ozlijeđeni putnik ili osobe koje imaju pravo navedene u članku 27. stavku 2.
2. Iznos odštete koji se dodjeljuje na temelju stavka 1. utvrđuje se u skladu s nacionalnim pravom. Međutim, za potrebe ovih Jedinstvenih pravila gornja granica po putniku utvrđuje se na 175 000 obračunskih jedinica, kao jednokratni iznos ili u godišnjoj renti koja odgovara tom iznosu, ako je nacionalnim pravom predviđena gornja granica koja je niža od tog iznosa.

**Članak 31.****Druge vrste prijevoza**

1. Podložno stavku 2., odredbe koje se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika ne primjenjuju se na gubitak ili štetu koji su nastali tijekom prijevoza koji, u skladu s ugovorom o prijevozu, nije bio prijevoz željeznicom.
2. Međutim, kada se željeznička vozila prevoze trajektom, odredbe koje se odnose na odgovornost u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika primjenjuju se na gubitak ili štetu iz članka 26. stavka 1. i članka 33. stavka 1., koji su nastali zbog nesreće izazvane prometovanjem željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u navedenim vozilima, ulazio u njih ili izlazio iz njih.
3. Kada je zbog izvanrednih okolnosti privremeno obustavljeno prometovanje željeznice i putnici se prevoze drugom vrstom prijevoza, prijevoznik je odgovoran na temelju ovih Jedinstvenih pravila.

**POGLAVLJE II.****Odgovornost u slučaju nepridržavanja voznog reda****Članak 32.****Odgovornost u slučaju otkazivanja putovanja, kašnjenja vlakova ili propuštenih veza**

1. Prijevoznik je odgovoran putniku za gubitak ili štetu koja proizlazi iz činjenice da se zbog otkazivanja putovanja, kašnjenja vlaka ili propuštene veze njegovo putovanje ne može nastaviti istog dana ili da se nastavak putovanja istog dana ne može razumno zatražiti zbog danih okolnosti. Odšteta obuhvaća razumne troškove smještaja kao i razumne troškove nastale zbog potrebe obavješćivanja osoba koje čekaju putnika.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti kada se otkazivanje putovanja, kašnjenje vlaka ili propuštena veza može pripisati nekom od sljedećih uzroka:
  - (a) okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;

- (b) krivnji putnika; ili
- (c) ponašanju treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što je poduzeo mjere potrebne u posebnim okolnostima slučaja, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi prijevoznik koji se koristi istom željezničkom infrastrukturom ne smatra se trećom stranom; ne utječe se na pravo na regres.
3. Nacionalnim pravom utvrđuje se mora li i u kojoj mjeri prijevoznik platiti odštetu za povredu osim povrede predviđene u stavku 1. Ovom odredbom ne dovodi se u pitanje članak 44.

POGLAVLJE III.

**Odgovornost za ručnu prtljagu, životinje, predanu prtljagu i vozila**

Odjeljak 1.

**Ručna prtljaga I životinje**

Članak 33.

**Odgovornost**

1. U slučaju smrti ili osobne ozljede putnika, prijevoznik je odgovoran i za gubitak ili štetu koji proizlaze iz potpunog ili djelomičnog gubitka ili oštećenja predmeta koje je putnik imao na sebi ili kod sebe kao ručnu prtljagu; to se odnosi i na životinje koje je putnik poveo sa sobom. Članak 26. primjenjuje se *mutatis mutandis*.
2. U svakom drugom pogledu prijevoznik nije odgovoran za potpun ili djelomičan gubitak, odnosno oštećenje predmeta, ručne prtljage ili životinja za čiji je nadzor odgovoran putnik u skladu s člankom 15., osim ako su gubitak ili šteta prouzročeni krivnjom prijevoznika. Drugi članci glave IV., uz iznimku članka 51., i glava VI. ne primjenjuju se u ovom slučaju.

Članak 34.

**Granica odštete u slučaju gubitka ili oštećenja predmetâ**

Kada je prijevoznik odgovoran na temelju članka 33. stavka 1., mora platiti odštetu do granice od 1 400 obračunskih jedinica po putniku.

Članak 35.

**Isključenje odgovornosti**

Prijevoznik nije odgovoran putniku za gubitak ili štetu koji su nastali zbog toga što putnik ne ispunjava formalnosti koje zahtijevaju carina ili druga upravna tijela.

Odjeljak 2.

**Predana prtljaga**

Članak 36.

**Temelj odgovornosti**

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu koji proizlaze iz potpunog ili djelomičnog gubitka ili oštećenja predane prtljage između vremena kada ju je prijevoznik preuzeo i vremena isporuke kao i za gubitak ili štetu koji proizlaze iz kašnjenja isporuke.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj su gubitak, šteta ili kašnjenje pri isporuci bili prouzročeni krivnjom putnika ili uputom putnika koja nije posljedica krivnje prijevoznika, svojstvenom greškom predane prtljage ili okolnostima koje prijevoznik nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti.
3. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj su gubitak ili šteta nastali zbog posebnog rizika koji je svojstven jednoj ili više sljedećih okolnosti:
- (a) nepostojanju ambalaže ili neadekvatnoj ambalaži;
- (b) posebnoj prirodi prtljage;
- (c) predaji prtljage koja se sastoji od predmeta neprihvatljivih za prijevoz.

#### Članak 37.

##### Teret dokazivanja

1. Teret dokazivanja da su gubitak, šteta ili kašnjenje isporuke izazvani jednim od uzroka navedenih u članku 36. stavku 2. snosi prijevoznik.
2. Kada prijevoznik, vodeći računa o okolnostima pojedinačnog slučaja, utvrdi da su gubitak ili šteta mogli nastati zbog jednog ili više posebnih rizika iz članka 36. stavka 3., smatra se da su tako i nastali. Osoba koja ima pravo, međutim, ima pravo dokazivati da se gubitak ili šteta ne mogu pripisati u potpunosti ili djelomično jednom od tih rizika.

#### Članak 38.

##### Uzastopni prijevoznici

Ako prijevoz koji je uređen jednim ugovorom obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, svaki prijevoznik samim činom preuzimanja prtljage s potvrdom o predaji prtljage ili vozila s potvrdom o prijevozu postaje ugovorna stranka ugovora o prijevozu s obzirom na otpremu prtljage ili prijevoz vozila, u skladu s uvjetima potvrde o predaji prtljage ili potvrde o prijevozu te preuzima obveze koje iz toga proizlaze. U tom je slučaju svaki prijevoznik odgovoran za prijevoz tijekom cijele linije do isporuke.

#### Članak 39.

##### Zamjenski prijevoznik

1. Ako je prijevoznik povjerio obavljanje prijevoza, u cijelosti ili djelomično, zamjenskom prijevozniku, neovisno o tome je li to učinio na temelju prava u okviru ugovora o prijevozu, prijevoznik ipak ostaje odgovoran za cijeli prijevoz.
2. Sve odredbe ovih Jedinjstvenih pravila kojima se uređuje odgovornost prijevoznika primjenjuju se i na odgovornost zamjenskog prijevoznika za prijevoz koji obavlja zamjenski prijevoznik. Članci 48. i 52. primjenjuju se ako se pokrene postupak protiv službenika ili drugih osoba čijim se uslugama koristi zamjenski prijevoznik za obavljanje prijevoza.
3. Bilo koji posebni sporazum na temelju kojeg prijevoznik preuzima obveze koje se ne nameću ovim Jedinjstvenim pravilima ili se odriče od prava dodijeljenih ovim Jedinjstvenim pravilima nema učinka u pogledu zamjenskog prijevoznika koji ih nije izričito i u pisanom obliku prihvatio. Neovisno o tome je li ih zamjenski prijevoznik prihvatio, prijevoznika ipak i dalje obvezuju preuzete obveze ili odricanja od prava koja proizlaze iz takvog posebnog sporazuma.
4. Ako su odgovorni i prijevoznik i zamjenski prijevoznik te u mjeri u kojoj su odgovorni, njihova je odgovornost solidarna.
5. Ukupan iznos naknade koju plaća prijevoznik, zamjenski prijevoznik i njihovi službenici te druge osobe čijim se uslugama oni koriste za obavljanje prijevoza ne premašuje granice predviđene u ovim Jedinjstvenim pravilima.
6. Ovim člankom ne dovode se u pitanje prava na regres koja mogu postojati između prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

#### Članak 40.

##### Pretpostavka gubitka

1. Osoba koja ima pravo može, a da se od nje ne zahtijeva iznošenje daljnjih dokaza, komad prtljage smatrati izgubljenim ako joj se on ne isporuči ili stavi na raspolaganje u roku od 14 dana nakon što je zatražila isporuku u skladu s člankom 22. stavkom 3.
2. Ako se komad prtljage za koji se smatralo da je izgubljen vrati u roku od godine dana nakon zahtjeva za isporuku, prijevoznik mora o tome obavijestiti osobu koja ima pravo na njega ako je njezina adresa poznata ili se može utvrditi.

3. U roku od trideset dana nakon primitka obavijesti iz stavka 2. osoba koja ima pravo može zatražiti da joj se isporuči komad prtljage. U tom slučaju mora platiti troškove prijevoza komada prtljage od mjesta predaje do mjesta gdje je izvršena isporuka i vratiti naknadu koju je primila umanjenju, prema potrebi, za sve troškove koji su uključeni u naknadu. Međutim, zadržava pravo da zatraži naknadu za kašnjenje isporuke predviđenu u članku 43.

4. Ako se pronađeni komad prtljage ne zatraži u roku navedenom u stavku 3. ili ako se pronađe nakon više od godine dana nakon što je zatražena isporuka, prijevoznik raspolaze njime u skladu sa zakonima i propisima koji važe u mjestu u kojem se komad prtljage nalazi.

#### Članak 41.

##### **Naknada za gubitak**

1. U slučaju potpunog ili djelomičnog gubitka predane prtljage prijevoznik mora platiti, izuzevši sve ostale odštete:
  - (a) ako je iznos gubitka ili pretrpljene štete dokazan, naknadu koja je jednaka tom iznosu, ali koja ne premašuje 80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase koja nedostaje ili 1 200 obračunskih jedinica po komadu prtljage;
  - (b) ako iznos gubitka ili pretrpljene štete nije utvrđen, ugovornu kaznu od 20 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase koja nedostaje ili 300 obračunskih jedinica po komadu prtljage.

Način plaćanja naknade, po kilogramu koji nedostaje ili po komadu prtljage, određen je Općim uvjetima prijevoza.

2. Prijevoznik, osim toga, mora izvršiti povrat troškova za prijevoz prtljage i drugih iznosa plaćenih u vezi s prijevozom izgubljenog komada prtljage, kao i već plaćenih carina i trošarina.

#### Članak 42.

##### **Naknada za oštećenje**

1. U slučaju oštećenja predane prtljage prijevoznik mora platiti naknadu koja je jednaka gubitku vrijednosti prtljage, izuzevši sve ostale odštete.
2. Naknada ne premašuje:
  - (a) ako je sva prtljaga izgubila na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ u slučaju potpunog gubitka;
  - (b) ako je samo dio prtljage izgubio na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ da je taj dio bio izgubljen.

#### Članak 43.

##### **Naknada za kašnjenje isporuke**

1. U slučaju kašnjenja isporuke predane prtljage prijevoznik mora platiti za svako cjelovito razdoblje od 24 sata nakon što je zatražena isporuka, ali za najviše 14 dana:
  - (a) ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, naknadu koja je jednaka iznosu gubitka ili štete do najviše 0,80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 14 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem;
  - (b) ako osoba koja ima pravo ne dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, ugovornu kaznu od 0,14 obračunskih jedinica po kilogramu bruto mase prtljage ili 2,80 obračunskih jedinica po komadu prtljage koja je isporučena sa zakašnjenjem.

Načini plaćanja naknade, po kilogramu koji nedostaje ili po komadu prtljage, određuju se Općim uvjetima prijevoza.

2. U slučaju potpunog gubitka prtljage naknada predviđena u stavku 1. ne isplaćuje se uz naknadu predviđenu u članku 41.



3. U slučaju djelomičnog gubitka prtljage naknada predviđena u stavku 1. isplaćuje se za onaj dio prtljage koji nije izgubljen.
4. U slučaju oštećenja prtljage koje ne proizlazi iz zakašnjele isporuke naknada predviđena u stavku 1. isplaćuje se, prema potrebi, uz naknadu predviđenu u članku 42.
5. Ni u kojem slučaju ukupna naknada predviđena u stavku 1., zajedno s naknadom koja se plaća na temelju članaka 41. i 42., ne smije premašiti naknadu koju bi trebalo platiti u slučaju potpunog gubitka prtljage.

### Odjeljak 3.

#### **Vozila**

##### Članak 44.

#### **Naknada za kašnjenje**

1. U slučaju kašnjenja pri utovaru iz razloga koji se mogu pripisati prijevozniku ili kašnjenja pri isporuci vozila, prijevoznik mora, ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpjela gubitak ili štetu, isplatiti naknadu koja ne premašuje iznos cijene prijevoza.
2. Ako u slučaju kašnjenja pri utovaru iz razloga koji se mogu pripisati prijevozniku osoba koja ima pravo odluči da neće nastaviti s ugovorom o prijevozu, isplaćuje joj se povrat cijene prijevoza. Osim toga, ako osoba koja ima pravo dokaže da je gubitak ili šteta pretrpljena zbog kašnjenja, može zatražiti naknadu koja ne premašuje cijenu prijevoza.

##### Članak 45.

#### **Naknada za gubitak**

U slučaju potpunog ili djelomičnog gubitka vozila, naknada koja se osobi koja ima pravo isplaćuje za dokazani gubitak ili štetu izračunava se na temelju uobičajene vrijednosti vozila. Ona ne smije premašiti 8 000 obračunskih jedinica. Puna ili prazna prikolica smatra se zasebnim vozilom.

##### Članak 46.

#### **Odgovornost za druge predmete**

1. U odnosu na predmete ostavljene u vozilu ili predmete koji se nalaze u spremniku (primjerice, spremnici za prtljagu ili skije) pričvršćenom na vozilo, prijevoznik je odgovoran samo za gubitak ili štetu prouzročene vlastitom krivnjom. Ukupni iznos naknade ne smije premašiti 1 400 obračunskih jedinica.
2. Kada je riječ o predmetima pričvršćenima na vozilo izvana, uključujući spremnike iz stavka 1., prijevoznik je odgovoran za predmete smještene izvan vozila samo ako se dokaže da gubitak ili šteta proizlaze iz radnje ili propusta koje je počinio prijevoznik, bilo namjerno kako bi izazvao takav gubitak ili takvu štetu, bilo iz nemara i znajući da će vjerojatno doći do takvog gubitka ili takve štete.

##### Članak 47.

#### **Mjerodavno pravo**

Podložno odredbama ovog odjeljka, odredbe odjeljka 2. koje se odnose na odgovornost za prtljagu primjenjuju se na vozila.

### POGLAVLJE IV.

#### **Zajedničke odredbe**

##### Članak 48.

#### **Gubitak prava na pozivanje na granice odgovornosti**

Granice odgovornosti predviđene u ovim Jedinstvenim pravilima kao i odredbe nacionalnog prava, kojima se ograničava naknada na fiksni iznos, ne primjenjuju se ako se dokaže da su gubitak ili šteta nastali zbog radnje ili propusta koje je počinio prijevoznik, bilo namjerno kako bi izazvao takav gubitak ili takvu štetu, bilo iz nemara i znajući da će vjerojatno doći do takvog gubitka ili takve štete.

**Članak 49.****Konverzija i kamate**

1. Ako je za izračun naknade potrebna konverzija iznosa izraženih u stranoj valuti, konverzija se obavlja prema tečaju važećem na dan i u mjestu plaćanja naknade.
2. Osoba koja ima pravo može zatražiti kamate na naknadu, izračunane po stopi od pet posto godišnje, od dana podnošenja zahtjeva predviđenog u članku 55. ili, ako takav zahtjev nije podnesen, od dana kada je pokrenut sudski postupak.
3. Međutim, u slučaju naknade koja se isplaćuje na temelju članaka 27. i 28., kamate se obračunavaju tek od dana kada su se dogodili događaji relevantni za procjenu iznosa naknade, ako je taj dan kasniji od dana podnošenja zahtjeva ili dana kada je pokrenut sudski postupak.
4. Kada je riječ o prtljazi, kamate se plaćaju samo ako naknada premašuje 16 obračunskih jedinica po potvrdi o predaji prtljage.
5. Kada je riječ o prtljazi, ako osoba koja ima pravo ne preda prijevozniku popratne dokumente potrebne za rješavanje zahtjeva u razumnom roku koji joj je dodijeljen, ne obračunavaju se kamate između isteka dodijeljenog roka i stvarne predaje tih dokumenata.

**Članak 50.****Odgovornost u slučaju nuklearnih incidenata**

Na temelju ovih Jedinstvenih pravila prijevoznik se oslobađa odgovornosti za gubitak ili štetu prouzročene nuklearnim incidentom kada su operator nuklearnog postrojenja ili neka druga osoba koja ga zamjenjuje odgovorni za gubitak ili štetu na temelju zakona i propisa države kojima se uređuje odgovornost u području nuklearne energije.

**Članak 51.****Osobe za koje je odgovoran prijevoznik**

Prijevoznik je odgovoran za svoje službenike i druge osobe čijim se uslugama koristi za obavljanje prijevoza kada ti službenici ili druge osobe djeluju u okviru svojih dužnosti. Upravitelji željezničke infrastrukture na kojoj se prijevoz obavlja smatraju se osobama čijim se uslugama prijevoznik koristi za obavljanje prijevoza.

**Članak 52.****Ostali postupci**

1. U svim slučajevima u kojima se ova Jedinstvena pravila primjenjuju, svi postupci u pogledu odgovornosti, po bilo kojoj osnovi, mogu se pokrenuti protiv prijevoznika samo prema uvjetima i ograničenjima utvrđenima u ovim Jedinstvenim pravilima.
2. Isto vrijedi za svaki postupak pokrenut protiv službenika i drugih osoba za koje je prijevoznik odgovoran na temelju članka 51.

## GLAVA V.

**ODGOVORNOST PUTNIKA****Članak 53.****Posebna načela odgovornosti**

Putnik je odgovoran prijevozniku za svaki gubitak ili štetu:

- (a) koji proizlaze iz neispunjavanja njegovih obveza na temelju:

1. članaka 10., 14. i 20.,

2. posebnih odredaba u vezi s prijevozom vozila sadržanih u Općim uvjetima prijevoza,

3. Uredbe o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID), ili

(b) koji su prouzročeni predmetima i životinjama koje ima sa sobom,

osim ako dokaže da su gubitak ili šteta prouzročeni okolnostima koje nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti, unatoč tome što je primijenio pažnju koja se zahtijeva od savjesnog putnika. Ovom se odredbom ne utječe na odgovornost prijevoznika na temelju članka 26. i članka 33. stavka 1.

#### GLAVA VI.

### POZIVANJE NA PRAVA

#### Članak 54.

#### Utvrđivanje djelomičnog gubitka ili oštećenja

1. Kada prijevoznik otkrije ili pretpostavi djelomičan gubitak ili oštećenje predmeta koji prevozi i za koji je odgovoran prijevoznik (prtljaga, vozila), odnosno, kada to tvrdi osoba koja ima pravo, prijevoznik mora bez odgode i ako je moguće u prisutnosti osobe koja ima pravo, sastaviti izvješće o prirodi gubitka ili oštećenja, stanju predmeta i, ako je to moguće, opsegu gubitka ili oštećenja, njihovu uzroku i vremenu kada su se dogodili.

2. Primjerak izvješća mora se besplatno pružiti osobi koja ima pravo.

3. Ako osoba koja ima pravo ne prihvati nalaze izvješća, može zatražiti da stanje prtljage ili vozila kao i uzrok i iznos gubitka ili oštećenja utvrdi stručnjak kojeg imenuju stranke ugovora o prijevozu ili sud. Postupak koji treba slijediti uređuje se zakonima i propisima države u kojoj se provodi utvrđivanje.

#### Članak 55.

#### Zahtjevi

1. Zahtjevi koji se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnikâ moraju se u pisanom obliku uputiti prijevozniku protiv kojeg se može pokrenuti postupak. U slučaju prijevoza uređenog jednim ugovorom, a koji obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, zahtjevi se također mogu uputiti prvom ili posljednjem prijevozniku kao i prijevozniku čije je glavno mjesto poslovanja ili poslovnica ili agencija koja je sklopila ugovor o prijevozu u državi u kojoj putnik ima stalno ili uobičajeno boravište.

2. Ostali zahtjevi koji se odnose na ugovor o prijevozu moraju se u pisanom obliku uputiti prijevozniku navedenom u članku 56. stavcima 2. i 3.

3. Dokumenti koje osoba koja ima pravo smatra primjerenima za prilaganje zahtjevu dostavljaju se u originalu ili se, prema potrebi, dostavljaju njihove valjano ovjerene preslike ako to traži prijevoznik. Nakon što se zahtjev riješi, prijevoznik može zatražiti predaju karte, potvrde o predaji prtljage i potvrde o prijevozu.

#### Članak 56.

#### Prijevoznici protiv kojih se može pokrenuti postupak

1. Postupak koji se temelji na odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika može se pokrenuti samo protiv prijevoznika koji je odgovoran na temelju članka 26. stavka 5.

2. Podložno stavku 4., ostali postupci koje pokreću putnici na temelju ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti samo protiv prvog prijevoznika, posljednjeg prijevoznika ili prijevoznika koji je obavljao dio prijevoza na kojem se dogodio događaj zbog kojeg se pokreće postupak.

3. Kada prijevoz obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, a prijevoznik koji mora isporučiti prtljagu ili vozilo upisan je, uz njegov pristanak, na potvrdu o predaji prtljage ili potvrdu o prijevozu, postupak se može pokrenuti protiv njega u skladu sa stavkom 2. čak i ako nije primio prtljagu ili vozilo.

4. Postupak za povrat iznosa plaćenog na temelju ugovora o prijevozu može se pokrenuti protiv prijevoznika koji je naplatio taj iznos ili protiv prijevoznika u čije je ime naplaćen.

5. Postupak se može pokrenuti protiv prijevoznika, osim onih iz stavaka 2. i 4., kada se pokreće putem protutužbe ili putem izuzeća u postupku koji se odnosi na glavni zahtjev na temelju istog ugovoru o prijevozu.
6. U mjeri u kojoj se ova Jedinstvena pravila primjenjuju na zamjenskog prijevoznika, postupak se može pokrenuti i protiv njega.
7. Ako tužitelj ima izbor između nekoliko prijevoznika, njegovo pravo izbora gasi se čim pokrene postupak protiv jednog od njih; to također vrijedi ako tužitelj ima izbor između jednog ili više prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

#### Članak 58.

##### **Gašenje prava na pokretanje postupka u slučaju smrti ili osobne ozljede**

1. Svako pravo na pokretanje postupka osobe koja ima pravo na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika gasi se ako osoba koja ima pravo ne podnese jednom od prijevoznika, kojemu se može uputiti zahtjev u skladu s člankom 55. stavkom 1., obavijest o nesreći putnika u roku od 12 mjeseci od kada je saznala za gubitak ili štetu. Ako osoba koja ima pravo usmenim putem obavijesti prijevoznika o nesreći, prijevoznik joj mora dati potvrdu o toj usmenoj obavijesti.
2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se ako:
  - (a) je u roku predviđenom u stavku 1. osoba koja ima pravo uputila zahtjev jednom od prijevoznika navedenih u članku 55. stavku 1.;
  - (b) je u roku predviđenom u stavku 1. prijevoznik koji je odgovoran saznao za nesreću putnika na neki drugi način;
  - (c) obavijest o nesreći nije podnesena ili je podnesena kasno zbog okolnosti koje se ne mogu pripisati osobi koja ima pravo;
  - (d) osoba koja ima pravo dokaže da je nesreća prouzročena krivnjom prijevoznika.

#### Članak 59.

##### **Gašenje prava na pokretanje postupka koje proizlazi iz prijevoza prtljage**

1. Kada osoba koja ima pravo preuzme prtljagu gasi se sva prava na pokretanje postupka protiv prijevoznika koja proizlaze iz ugovora o prijevozu u slučaju djelomičnog gubitka ili oštećenja ili kašnjenja isporuke.
2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se:
  - (a) u slučaju djelomičnog gubitka ili oštećenja ako:
    1. gubitak ili oštećenje utvrđeni su u skladu s člankom 54. prije nego što je osoba koja ima pravo preuzela prtljagu,
    2. utvrđivanje koje je trebalo provesti u skladu s člankom 54. nije provedeno isključivo krivnjom prijevoznika;
  - (b) u slučaju gubitka ili oštećenja koji nisu očigledni i čije je postojanje utvrđeno nakon što je osoba koja ima pravo preuzela prtljagu, ako ona:
    1. zatraži utvrđivanje u skladu s člankom 54. odmah nakon što je otkrila gubitak ili oštećenje, a najkasnije tri dana nakon preuzimanja prtljage, i
    2. osim toga, dokaže da su se gubitak ili oštećenje dogodili između vremena kada je prijevoznik preuzeo prtljagu i vremena isporuke;
  - (c) u slučaju kašnjenja isporuke, ako se osoba koja ima pravo u roku od 21 dana pozove na svoja prava u odnosu na jednog od prijevoznika navedenih u članku 56. stavku 3.;
  - (d) ako osoba koja ima pravo dokaže da su gubitak ili oštećenje prouzročeni krivnjom prijevoznika.

#### Članak 60.

##### **Zastara**

1. Pravo na pokretanje postupka za odštetu na temelju odgovornosti prijevoznika u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika zastarijeva:
  - (a) kada je riječ o putniku, tri godine od prvog dana nakon nesreće;

(b) kada je riječ o drugim osoba koje imaju pravo, tri godine od prvog dana nakon smrti putnika, ali najviše pet godina od prvog dana nakon nesreće.

2. Pravo na pokretanje ostalih postupaka na temelju ugovora o prijevozu zastarijeva nakon godine dana. Ipak, rok zastare iznosi dvije godine u slučaju postupka za gubitak ili štetu koji proizlaze iz djela ili propusta počinjenih bilo namjerno kako bi se izazvao takav gubitak ili takva šteta bilo iz nemara i znajući da će vjerojatno doći do takvog gubitka ili takve štete.

3. Rok zastare predviđen u stavku 2. u odnosu na postupke počinje:

(a) za naknadu za potpuni gubitak, od četrnaestog dana nakon isteka roka predviđenog u članku 22. stavku 3.;

(b) za naknadu za djelomični gubitak, oštećenje ili kašnjenje isporuke, od dana kad je isporuka izvršena;

(c) u svim ostalim slučajevima koji uključuju prijevoz putnika, od dana isteka valjanosti karte.

Dan naznačen kao početak roka zastare nije uključen u rok.

4. U ostalim slučajevima suspenzija i prekid rokova zastare uređuju se nacionalnim pravom.

#### GLAVA VII.

#### ODNOSI MEĐU PRIJEVOZNICIMA

##### Članak 61.

#### Raspodjela cijene prijevoza

1. Svaki prijevoznik koji je naplatio ili je trebao naplatiti cijenu prijevoza mora platiti dotičnim prijevoznicima njihov udio u cijeni prijevoza. Načini plaćanja određuju se sporazumom među prijevoznicima.

2. Članak 6. stavak 3., članak 16. stavak 3. i članak 25. primjenjuju se i na odnose među uzastopnim prijevoznicima.

##### Članak 62.

#### Pravo na regres

1. Prijevoznik koji je isplatio naknadu na temelju ovih Jedinstvenih pravila ima pravo na regres od prijevoznika koji su sudjelovali u prijevozu u skladu sa sljedećim odredbama:

(a) prijevoznik koji je prouzročio gubitak ili štetu snosi isključivu odgovornost za njih;

(b) ako je gubitak ili štetu prouzročilo više prijevoznika, svaki je odgovoran za gubitak ili štetu koje je on prouzročio; ako takvo razlučivanje nije moguće, naknada se raspodjeljuje među njima, u skladu s točkom (c);

(c) ako se ne može dokazati koji je od prijevoznika prouzročio gubitak ili štetu, naknada se raspodjeljuje među svim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, osim onih koji dokažu da nisu prouzročili gubitak ili štetu; takva raspodjela razmjerna je njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza.

2. U slučaju nesolventnosti jednog od tih prijevoznika, njegov neplaćeni udio raspodjeljuje se među svim ostalim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, razmjerno njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza.

##### Članak 63.

#### Postupak za regres

1. Valjanost plaćanja koje je izvršio prijevoznik koji ostvaruje pravo na regres na temelju članka 62. ne može osporiti prijevoznik protiv kojeg se ostvaruje pravo na regres kada je naknadu odredio sud i kada je potonji prijevoznik, dobivši valjanu obavijest o postupku, dobio priliku intervenirati u postupak. Sud koji vodi glavni postupak određuje rok za davanje takve obavijesti o postupku i za intervenciju u postupak.

2. Prijevoznik koji ostvaruje pravo na regres mora uputiti svoj zahtjev u jednom postupku protiv svih prijevoznika s kojima nije postigao sporazumno rješenje, a u suprotnom gubi pravo na regres prema onim prijevoznicima protiv kojih nije pokrenuo postupak.

3. Sud mora odlučiti o svim zahtjevima za regres koji su pred njime pokrenuti u jednoj presudi.
4. Prijevoznik koji želi provesti svoje pravo na regres može pokrenuti postupak pred sudovima u državi na čijem području jedan od prijevoznika koji su sudjelovali u prijevozu ima glavno mjesto poslovanja, poslovnicu ili agenciju koja je sklopila ugovor o prijevozu.
5. Kada se postupak mora pokrenuti protiv nekoliko prijevoznika, prijevoznik koji je tužitelj ima pravo među sudovima koji su nadležni na temelju stavka 4. odabrati sud pred kojim će pokrenuti postupak.
6. Postupak za regres ne smije biti spojen s postupkom za naknadu koji je pokrenula osoba koja ima pravo na temelju ugovora o prijevozu.

*Članak 64.*

**Sporazumi koji se odnose na regres**

Prijevoznici mogu sklopiti sporazume koji odstupaju od članaka 61. i 62.

---

## PRILOG II.

## MINIMALNE INFORMACIJE KOJE ŽELJEZNIČKI PRIJEVOZNICI I PRODAVATELJI KARATA MORAJU PRUŽATI

## Dio I.: Informacije prije početka putovanja

Opći uvjeti koji se primjenjuju na ugovor

Vozni redovi i uvjeti za najbrže putovanje

Vozni redovi i uvjeti za sve dostupne cijene, uz isticanje najnižih cijena

Pristupačnost, uvjeti pristupa i dostupnost u vlaku opreme za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu s Direktivom (EU) 2019/882 i uredbama (EU) br. 454/2011 i (EU) br. 1300/2014

Raspoloživost kapaciteta i uvjeti pristupa za bicikle

Raspoloživost sjedala u prvom i drugom razredu, te u vagonima s ležajima (kušeti) i vagonima za spavanje

Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)

Raspoloživost opreme u vlaku, uključujući bežični pristup internetu i sanitarne čvorove, i usluga u vlaku, uključujući pomoć koju osoblje pruža putnicima

Informacije prije kupnje o tome jesu li karta ili karte jedinstvene karte

Postupci za povrat izgubljene prtljage

Postupci za podnošenje pritužbi

## Dio II.: Informacije tijekom putovanja

Usluge i oprema u vlaku, uključujući bežični pristup internetu

Sljedeći kolodvor

Poremećaji i kašnjenja (planirani i u stvarnom vremenu)

Glavne veze

Pitanja zaštite i sigurnosti

## Dio III.: Postupci u vezi sa sustavima za rezervaciju

Zahtjevi u pogledu raspoloživosti usluga željezničkog prijevoza, uključujući primjenjive tarife

Zahtjevi za rezervaciju usluga željezničkog prijevoza

Zahtjevi za djelomično ili potpuno otkazivanje rezervacije

---

## PRILOG III.

## MINIMALNI STANDARDI KVALITETE USLUGE

Informacije i karte

Točnost usluga i opća načela za rješavanje poremećaja pri pružanju usluga

Kašnjenja

- i. ukupno prosječno kašnjenje usluga izraženo kao postotak po kategoriji usluge (dugorelacijske, regionalne i gradske/prigradske);
- ii. postotak kašnjenja prouzročenih okolnostima iz članka 19. stavka 10.
- iii. postotak usluga koje kasne u polasku;
- iv. postotak usluga s kojima se kasni u dolasku:
  - postotak kašnjenja kraćih od 60 minuta;
  - postotak kašnjenja od 60 do 119 minuta;
  - postotak kašnjenja od 120 minuta ili više;

Otkazivanje usluga

- i. otkazivanje usluga izraženo kao postotak po kategoriji usluge (međunarodne, domaće dugorelacijske, regionalne i gradske/prigradske);
- ii. otkazivanje usluga izraženo kao postotak po kategoriji usluge (međunarodne, domaće dugorelacijske, regionalne i gradske/prigradske) prouzročeno okolnostima iz članka 19. stavka 10.;

Čistoća željezničkih vozila i kolodvora (kvaliteta zraka i reguliranje temperature zraka u vagonima, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Ispitivanje zadovoljstva putnika

Rješavanje pritužbi, povrat troškova i naknada zbog neispunjavanja standarda kvalitete usluge

Pomoć koja se pruža osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću te rasprave u vezi s tom pomoći s predstavničkim organizacijama i, prema potrebi, predstavnicima osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću

---



## PRILOG IV.

## KORELACIJSKA TABLICA

Uredba (EZ) br. 1371/2007	Ova Uredba
Članak 1.	Članak 1.
Članak 1. točka (a)	Članak 1. točka (a)
Članak 1. točka (b)	Članak 1. točka (b)
—	Članak 1. točka (c)
Članak 1. točka (c)	Članak 1. točka (d)
—	Članak 1. točka (e)
Članak 1. točka (d)	Članak 1. točka (f)
Članak 1. točka (e)	Članak 1. točka (g)
—	Članak 1. točka (h)
Članak 1. točka (f)	Članak 1. točka (i)
Članak 2.	Članak 2.
Članak 2. stavak 1.	Članak 2. stavak 1.
Članak 2. stavak 2.	—
Članak 2. stavak 3.	—
Članak 2. stavak 4.	—
Članak 2. stavak 5.	Članak 2. stavak 6. točka (a) i članak 2. stavak 8.
Članak 2. stavak 6.	Članak 2. stavak 6. točka (b)
Članak 2. stavak 7.	Članak 2. stavak 7.
—	Članak 2. stavak 2.
—	Članak 2. stavak 3.
—	Članak 2. stavak 4.
—	Članak 2. stavak 5.
Članak 3.	Članak 3.
Članak 3. stavak 1.	Članak 3. stavak 1.
Članak 3. stavci 2. i 3.	—
Članak 3. stavak 4.	Članak 3. stavak 2.

Uredba (EZ) br. 1371/2007	Ova Uredba
Članak 3. stavak 5.	Članak 3. stavak 3.
Članak 3. stavak 6.	Članak 3. stavak 4.
Članak 3. stavak 7.	Članak 3. stavak 5.
Članak 3. stavak 8.	Članak 3. stavak 6.
—	Članak 3. stavak 7.
Članak 3. stavak 9.	Članak 3. stavak 8.
Članak 3. stavak 10.	Članak 3. stavak 9.
—	Članak 3. stavak 10.
—	Članak 3. stavak 11.
Članak 3. stavak 11.	Članak 3. stavak 12.
—	Članak 3. stavak 13.
—	Članak 3. stavak 14.
—	Članak 3. stavak 15.
—	Članak 3. stavak 16.
Članak 3. stavak 12.	Članak 3. stavak 17.
—	Članak 3. stavak 18.
Članak 3. stavak 13.	Članak 3. stavak 19.
—	Članak 3. stavak 20.
Članak 3. stavak 15.	Članak 3. stavak 21.
—	Članak 3. stavak 22.
Članak 4.	Članak 4.
—	Članak 5.
Članak 5.	Članak 6.
Članak 6.	Članak 7.
Članak 7.	Članak 8.
Članak 8.	Članak 9.
—	Članak 10.
Članak 9.	Članak 11.
—	Članak 12.

Uredba (EZ) br. 1371/2007	Ova Uredba
Članak 11.	Članak 13.
Članak 12.	Članak 14.
Članak 13.	Članak 15.
Članak 14.	Članak 16.
Članak 15.	Članak 17.
Članak 16.	Članak 18.
—	Članak 18. stavci 2., 3., 4., 5., 6. i 7.
Članak 17. stavak 1.	Članak 19. stavci 1., 2., 3. i 4.
—	Članak 19. stavci 5. i 6.
Članak 17. stavak 2.	Članak 19. stavak 7.
Članak 17. stavak 3.	Članak 19. stavak 8.
Članak 17. stavak 4.	Članak 19. stavak 9.
—	Članak 19. stavak 10.
Članak 18.	Članak 20.
—	Članak 20. stavak 6.
Članak 19.	Članak 21.
Članak 20.	Članak 22.
Članak 21. stavak 1.	—
Članak 21. stavak 2.	Članak 23. stavak 1. točka (g)
Članak 22. i članak 23.	Članak 23.
Članak 22. stavak 2.	—
Članak 24.	Članak 24.
Članak 25.	Članak 25. stavci 1., 2. i 3.
—	Članak 26.
Članak 26.	Članak 27.
Članak 27.	Članak 28.
—	Članak 28. stavak 3.
Članak 27. stavak 3.	Članak 28. stavak 4.

Uredba (EZ) br. 1371/2007	Ova Uredba
Članak 28.	Članak 29.
Članak 29.	Članak 30.
Članak 30.	Članak 31.
—	Članci 32. i 33.
Članak 31.	Članak 34.
—	Članak 34. stavci 1. i 3.
Članak 32.	Članak 35.
—	Članak 35. stavak 2.
Članak 33.	—
Članak 34.	Članak 36.
Članak 35.	Članak 38.
—	Članak 37.
Članak 36.	Članak 39.
—	Članak 40.
Članak 37.	Članak 41.
Prilog I.	Prilog I.
Prilog II.	Prilog II.
Prilog III.	Prilog III.
—	Prilog IV.