

## I

(Akty ustawodawcze)

## ROZPORZĄDZENIA

### ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2021/782

z dnia 29 kwietnia 2021 r.

dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym

(wersja przekształcona)

(Tekst mający znaczenie dla EOG)

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, w szczególności jego art. 91 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji Europejskiej,

po przekazaniu projektu aktu ustawodawczego parlamentom narodowym,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego <sup>(1)</sup>,

po konsultacji z Komitetem Regionów,

stanowiąc zgodnie ze zwykłą procedurą ustawodawczą <sup>(2)</sup>,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W rozporządzeniu (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady <sup>(3)</sup> należy wprowadzić szereg zmian w celu zwiększenia ochrony pasażerów oraz zachęcenia ich do korzystania w większym stopniu z podróży koleją, przy jednoczesnym należyтым uwzględnieniu art. 11, 12 i 14 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej (TFUE). Mając na uwadze te zmiany, a także w celu zapewnienia jasności, rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 powinno zostać przekształcone.

<sup>(1)</sup> Dz.U. C 197 z 8.6.2018, s. 66.

<sup>(2)</sup> Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 15 listopada 2018 r. (Dz.U. C 363 z 28.10.2020, s. 296) oraz stanowisko Rady w pierwszym czytaniu z dnia 25 stycznia 2021 r. (Dz.U. C 68 z 26.2.2021, s. 1). Stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 29 kwietnia 2021 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym).

<sup>(3)</sup> Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 14).

- (2) W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz poprawa jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich, aby pomóc w zwiększaniu udziału transportu kolejowego w stosunku do innych rodzajów transportu.
- (3) Pomimo dokonania znacznych postępów w zakresie ochrony konsumentów w Unii konieczna jest dalsza poprawa ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym.
- (4) W szczególności, z uwagi na to, że pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy przewozu, prawa pasażera w ruchu kolejowym powinny podlegać ochronie.
- (5) Przyznanie tych samych praw pasażerom w ruchu kolejowym korzystającym z połączeń międzynarodowych oraz krajowych ma na celu zwiększenie poziomu ochrony konsumentów w Unii, zapewnienie równych warunków działania przedsiębiorstw kolejowym oraz zagwarantowanie pasażerom jednolitego poziomu praw. Pasażerowie powinni otrzymywać możliwie najbardziej precyzyjne informacje dotyczące przysługujących im praw. Niektóre nowoczesne formaty biletów nie pozwalają na fizyczne wydrukowanie na nich informacji, dlatego powinna istnieć możliwość dostarczenia w inny sposób informacji wymaganych na mocy niniejszego rozporządzenia.
- (6) Usługi kolejowe oferowane wyłącznie na użytek historyczny lub turystyczny zazwyczaj nie służą zaspokajaniu zwykłych potrzeb transportowych. Takie usługi są zwykle odizolowane od reszty unijnego systemu kolei oraz - wykorzystują technologię, która może ograniczać ich dostępność. Z wyjątkiem niektórych przepisów, które powinny mieć zastosowanie do wszystkich kolejowych usług pasażerskich w całej Unii, państwa członkowskie powinny mieć możliwość przyznawania zwolnień ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do usług kolejowych oferowanych wyłącznie na użytek historyczny lub turystyczny.
- (7) Miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie mają inny charakter niż dalekobieżne kolejowe usługi pasażerskie. Państwom członkowskim należy zatem dać możliwość zwolnienia takich usług ze stosowania niektórych przepisów niniejszego rozporządzenia dotyczącego praw pasażerów. Takie zwolnienia nie powinny jednak mieć zastosowania do przepisów podstawowych, w szczególności do tych przepisów, które odnoszą się do niedyskryminujących warunków umów przewozu, do prawa do nabycia biletów kolejowych bez nadmiernych trudności, do odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów i ich bagaż, do wymogu posiadania przez przedsiębiorstwa kolejowe odpowiedniego ubezpieczenia oraz do wymogu zobowiązującego je do podejmowania odpowiednich środków w celu zapewnienia pasażerom bezpieczeństwa osobistego na stacjach kolejowych i w pociągach. Usługi regionalne są bardziej zintegrowane z resztą unijnego systemu kolei, a odnośne podróże są dłuższe. W przypadku regionalnych kolejowych usług pasażerskich należy zatem jeszcze bardziej ograniczyć zakres możliwych zwolnień. W odniesieniu do regionalnych kolejowych usług pasażerskich, zwolnienia z przepisów niniejszego rozporządzenia, które ułatwiają korzystanie z usług kolejowych przez osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, powinny zostać całkowicie wycofane, a zwolnienia nie powinny mieć zastosowania w odniesieniu do przepisów niniejszego rozporządzenia, które promują korzystanie z rowerów. Ponadto możliwość zwolnienia usług regionalnych z niektórych obowiązków odnoszących się do zapewniania wspólnych biletów i zmiany trasy powinna być ograniczona w czasie.
- (8) Celem niniejszego rozporządzenia jest poprawa kolejowych usług pasażerskich w Unii. Dlatego też państwa członkowskie powinny mieć możliwość przyznawania zwolnień w odniesieniu do usług w regionach, w których istotna część połączenia wykonywana jest poza Unią.
- (9) Ponadto, aby umożliwić sprawne przejście od ram ustanowionych na podstawie rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 do ram ustanowionych na podstawie niniejszego rozporządzenia, należy stopniowo wycofywać wcześniejsze zwolnienia krajowe w celu zapewnienia niezbędnej pewności prawa i jego ciągłości. Państwa członkowskie, w których obecnie stosuje się zwolnienia na podstawie art. 2 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007, powinny mieć możliwość zwolnienia z przepisów niniejszego rozporządzenia wyłącznie

tych krajowych kolejowych usług pasażerskich, które wymagają znaczącego dostosowania, lecz w każdym przypadku tylko na ograniczony okres. Państwa członkowskie powinny również mieć możliwość, w okresie przejściowym, przyznawania zwolnienia z obowiązku przekazywania informacji o ruchu pociągów i podróży między operatorami, ale jedynie w przypadku, gdy nie jest technicznie wykonalne, aby zarządca infrastruktury przekazywał dane w czasie rzeczywistym jakiegokolwiek przedsiębiorstwu kolejowemu, przedsiębiorstwu prowadzącemu sprzedaż biletów, organizatorowi turystyki lub zarządcy stacji. Ocenę wykonalności technicznej należy przeprowadzać co najmniej raz na dwa lata.

- (10) Państwa członkowskie powinny informować Komisję, gdy zwalniają kolejowe usługi pasażerskie ze stosowania określonych przepisów niniejszego rozporządzenia. Przekazując te informacje, państwa członkowskie powinny wyjaśnić powody przyznania takich zwolnień oraz środki podjęte lub planowane w celu wypełnienia obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia po wygaśnięciu danych zwolnień.
- (11) W przypadku gdy za jedną stację odpowiada wielu zarządców stacji, państwa członkowskie powinny mieć możliwość wyznaczenia organu, na którym spoczywają obowiązki, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu.
- (12) Dostęp do informacji o podróży w czasie rzeczywistym, w tym do informacji dotyczących taryf, sprawia, że podróże koleją stają się bardziej dostępne dla nowych klientów oraz zapewnia im szerszy zakres możliwości podróży i większy wybór taryf. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny zapewnić innym przedsiębiorstwom kolejowym, przedsiębiorstwom prowadzącym sprzedaż biletów i organizatorom turystyki, którzy sprzedają ich usługi, dostęp do takich informacji o podróży oraz dać im możliwość dokonywania i anulowania rezerwacji w celu ułatwienia podróży koleją. Zarządcy infrastruktury powinni przekazywać przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji, a także przedsiębiorstwom prowadzącym sprzedaż biletów i organizatorom turystyki dane w czasie rzeczywistym dotyczące przyjazdów i odjazdów pociągów w celu ułatwienia podróży koleją.
- (13) Bardziej szczegółowe wymogi dotyczące przekazywania informacji o podróży określone są w technicznych specyfikacjach interoperacyjności, o których mowa w rozporządzeniu Komisji (UE) nr 454/2011 <sup>(4)</sup>.
- (14) Wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym powinno opierać się na istniejących przepisach prawa międzynarodowego zawartych w załączniku A – Przepisy ujednolicone o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV) — do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r., ze zmianami zawartymi w Protokole wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r. (zwanym dalej „Protokołem z 1999 r.”). Pożądane jest jednak rozszerzenie zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia, aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym ruchu kolejowym, ale także pasażerom w krajowym ruchu kolejowym. W dniu 23 lutego 2013 r. Unia przystąpiła do COTIF.
- (15) Państwa członkowskie powinny zakazać dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przedsiębiorstwa kolejowego, przedsiębiorstwa prowadzącego sprzedaż biletów lub organizatora turystyki. Nie należy jednak zakazywać stosowania taryf socjalnych i zachęcania do szerszego korzystania z transportu publicznego, pod warunkiem że środki takie są proporcjonalne i nie są uzależnione od obywatelstwa danego pasażera. Przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki mogą swobodnie określać swoje praktyki handlowe, w tym korzystanie ze specjalnych ofert i promowania określonych kanałów sprzedaży. W świetle rozwoju internetowych platform prowadzących sprzedaż biletów na przewóz osób państwa członkowskie powinny zwracać szczególną uwagę na zapewnienie, aby nie dochodziło do dyskryminacji w trakcie uzyskiwania dostępu do internetowych interfejsów lub przy zakupie biletów. Ponadto niezależnie od sposobu zakupu określonego rodzaju biletu poziom ochrony pasażera powinien być taki sam.
- (16) Rosnąca popularność podróży rowerem w całej Unii ma konsekwencje dla ogólnej mobilności i turystyki. Wzrost wykorzystania zarówno kolei, jak i roweru w ramach podziału gałęziowego zmniejsza wpływ transportu na środowisko. Dlatego też przedsiębiorstwa kolejowe powinny w możliwie największym stopniu ułatwiać łączone podróże koleją i rowerem. W szczególności, nabywając nowy tabor lub dokonując znacznej modernizacji istniejącego taboru, powinny one zapewnić odpowiednią liczbę miejsc na rowery, chyba że nabycie lub modernizacja dotyczy wagonów restauracyjnych, wagonów sypialnych lub wagonów z miejscami do leżenia. Aby uniknąć negatywnego wpływu na poziom bezpieczeństwa istniejącego taboru, obowiązek ten powinien mieć zastosowanie wyłącznie w przypadku znacznej modernizacji wymagającej nowego zezwolenia na wprowadzenie pojazdu do obrotu.

<sup>(4)</sup> Rozporządzenie Komisji (UE) nr 454/2011 z dnia 5 maja 2011 r. w sprawie technicznej specyfikacji interoperacyjności odnoszącej się do podsystemu „Aplikacje telematyczne dla przewozów pasażerskich” transeuropejskiego systemu kolei (Dz.U. L 123 z 12.5.2011, s. 11).

- (17) Należy określić odpowiednią liczbę miejsc na rowery dla składu pociągu, biorąc pod uwagę zestawienie składu pociągu, rodzaj usługi oraz popyt na przewóz rowerów. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny mieć możliwość ustanowienia planów określających konkretne liczby miejsc na rowery dla ich usług, po przeprowadzeniu konsultacji publicznych. W przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe zdecydują się nie ustanawiać planów, należy stosować liczbę ustawową. Liczba ustawowa powinna również służyć jako wskazówka dla przedsiębiorstw kolejowych przy ustalaniu przez nie swoich planów. Liczba niższa niż liczba ustawowa powinna zostać uznana za odpowiednią jedynie w przypadku, gdy jest to uzasadnione szczególnymi okolicznościami, takimi jak świadczenie usług kolejowych w okresie zimowym, gdy wyraźnie nie ma popytu na przewóz rowerów lub popyt ten jest niski. Ponadto w niektórych państwach członkowskich popyt na przewóz rowerów jest szczególnie wysoki w odniesieniu do niektórych rodzajów usług. W związku z tym państwa członkowskie powinny mieć możliwość określenia minimalnej odpowiedniej liczby miejsc na rowery dla niektórych rodzajów usług. Liczby te powinny mieć pierwszeństwo przed konkretnymi liczbami wskazanymi w planach przedsiębiorstw kolejowych. Nie powinno to utrudniać swobodnego przepływu taboru kolejowego w Unii. Pasażerów należy informować o miejscach dostępnych dla rowerów.
- (18) Prawa i obowiązki dotyczące przewozu rowerów w pociągach powinny mieć zastosowanie do rowerów, z których można łatwo korzystać przed podróżą koleją i po tej podróży. Przewóz rowerów w opakowaniach i torbach, stosownie do przypadku, objęty jest przepisami niniejszego rozporządzenia dotyczącymi bagażu.
- (19) Prawa pasażerów w ruchu kolejowym obejmują otrzymywanie informacji dotyczących usługi zarówno przed podróżą, jak i w jej trakcie. Przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki powinni z wyprzedzeniem przed podróżą przekazywać ogólne informacje dotyczące usługi kolejowej. Informacje te należy przekazywać w formatach dostępnych dla osób z niepełnosprawnością lub osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz, gdy jest to możliwe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki powinni w trakcie podróży przekazywać pasażerowi dalsze informacje wymagane na mocy niniejszego rozporządzenia. W przypadku gdy zarządca stacji dysponuje takimi informacjami, powinien również przekazać te informacje pasażerom.
- (20) Wielkość przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów jest znacznie zróżnicowana: od mikroprzedsiębiorstw do dużych przedsiębiorstw, przy czym niektóre z przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów oferują swoje usługi tylko poza internetem lub tylko przez internet. Obowiązek zapewnienia pasażerom informacji o podróży powinien być zatem współmierny do różnych wielkości, a w rezultacie różnych możliwości przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów.
- (21) Niniejsze rozporządzenie nie powinno uniemożliwiać przedsiębiorstwom kolejowym, organizatorom turystyki ani przedsiębiorstwom prowadzącym sprzedaż biletów oferowania pasażerom warunków korzystniejszych niż warunki określone w niniejszym rozporządzeniu. Niniejsze rozporządzenie nie powinno jednak prowadzić do tego, że przedsiębiorstwo kolejowe jest związane korzystniejszymi warunkami umownymi oferowanymi przez organizatora turystyki lub przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów, chyba że porozumienie między przedsiębiorstwem kolejowym a organizatorem turystyki lub przedsiębiorstwem prowadzącym sprzedaż biletów przewiduje inaczej.
- (22) Wspólne bilety umożliwiają pasażerom płynne podróże i w związku z tym należy podjąć wszelkie rozsądne starania, aby oferować takie bilety na dalekobieżne, miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie, międzynarodowe czy krajowe, w tym na kolejowe usługi pasażerskie objęte zwolnieniem na podstawie niniejszego rozporządzenia. W celu obliczenia całkowitego opóźnienia, za które przysługuje odszkodowanie, powinno być możliwe wyłączenie okresów opóźnień w trakcie części podróży odnoszących się do usług kolejowych objętych zwolnieniem na podstawie niniejszego rozporządzenia.
- (23) W odniesieniu do usług świadczonych przez to samo przedsiębiorstwo kolejowe transfer pasażerów w ruchu kolejowym z jednej usługi na drugą powinien być ułatwiony dzięki wprowadzeniu obowiązku zapewniania wspólnych biletów, ponieważ nie są potrzebne żadne umowy handlowe między przedsiębiorstwami kolejowymi. Wymóg zapewniania wspólnych biletów powinien mieć również zastosowanie do usług świadczonych przez przedsiębiorstwa kolejowe należące do tego samego właściciela lub będące w całości jednostkami zależnymi jednego z przedsiębiorstw kolejowych świadczących usługi kolejowe w ramach danej podróży. Przedsiębiorstwo kolejowe powinno mieć możliwość określenia na wspólnym bilecie czasu odjazdu pociągu w ramach każdej usługi kolejowej, w tym usług regionalnych, na którą dany wspólny bilet jest ważny.

- (24) Pasażerowie powinni być wyraźnie informowani o tym, czy bilety sprzedawane przez przedsiębiorstwo kolejowe w ramach jednej transakcji handlowej stanowią wspólny bilet. W przypadku gdy pasażerowie nie są prawidłowo informowani, przedsiębiorstwo kolejowe powinno ponosić odpowiedzialność, tak jakby te bilety stanowiły wspólny bilet.
- (25) Należy promować ofertę wspólnych biletów. Prawidłowe informacje dotyczące usługi kolejowej są jednak niezbędne również wtedy, gdy pasażerowie kupują bilety od przedsiębiorstwa prowadzącego sprzedaż biletów lub organizatora turystyki. W przypadku gdy przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów lub organizatorzy turystyki sprzedają oddzielne bilety jako pakiet, powinni oni wyraźnie poinformować pasażera, że bilety te nie oferują takiego samego poziomu ochrony co wspólne bilety i że bilety te nie zostały wystawione jako wspólne bilety przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przedsiębiorstwa kolejowe świadczące usługę. W przypadku gdy przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów lub organizatorzy turystyki nie spełnią tego wymogu, zakres ich odpowiedzialności powinien wykraczać poza zwrot kosztów biletów.
- (26) Gdy przedsiębiorstwa kolejowe oferują wspólne bilety, ważne jest, aby uwzględniły realistyczne i mające zastosowanie minimalne czasy połączenia w momencie pierwotnej rezerwacji, a także wszelkie istotne czynniki, takie jak wielkość i lokalizacja odpowiednich stacji i peronów.
- (27) W świetle Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych oraz w celu zapewnienia osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się możliwości podróży koleją porównywalnych do tych, jakimi dysponują inni obywatele, należy ustanowić przepisy zakazujące dyskryminacji oraz dotyczące udzielania takim osobom pomocy podczas ich podróży. Osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mają takie same prawa do swobodnego przemieszczania się i niedyskryminacji jak wszyscy inni obywatele. Należy między innymi zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacji dotyczących dostępności usług kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego oraz udogodnień w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną powinno się korzystać z systemów informacji wizualnej i głosowej, stosownie do potrzeb. Osoby z niepełnosprawnością powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat, w przypadku gdy nie ma żadnego dostępnego sposobu zakupu biletu przed wejściem do pociągu. Powinna jednak istnieć możliwość ograniczenia tego prawa w okolicznościach związanych z bezpieczeństwem lub obowiązkową rezerwacją miejsca w pociągu. Personel powinien być należycie przeszkolony, aby był w stanie odpowiedzieć na potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, w szczególności przy udzielaniu pomocy. W celu zapewnienia równych warunków podróżowania powinno się zapewnić pomoc takim osobom na stacjach i w pociągu lub, w przypadku braku wyszkolonego personelu towarzyszącego w pociągu i na stacji, należy podjąć wszelkie rozsądne starania w celu umożliwienia tym osobom podróżowania koleją.
- (28) Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni aktywnie współpracować z organizacjami reprezentującymi osoby z niepełnosprawnością w celu poprawy jakości dostępu do usług przewozowych.
- (29) Aby ułatwić dostęp do kolejowych usług pasażerskich osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, państwa członkowskie powinny mieć możliwość wymagania od przedsiębiorstw kolejowych i zarządców stacji ustanowienia krajowych pojedynczych punktów kontaktowych w celu koordynacji informacji i pomocy.
- (30) W celu zapewnienia, aby osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się udzielona została pomoc, ze względów praktycznych niezbędne jest uprzednie powiadomienie o potrzebie pomocy przedsiębiorstwa kolejowego, zarządcy stacji, przedsiębiorstwa prowadzącego sprzedaż biletów lub organizatora turystyki. Niniejsze rozporządzenie ustanawia wspólny maksymalny okres dla takich uprzednich powiadomień, dobrowolne rozwiązania przewidujące krótsze okresy mają jednak znaczenie w przypadku gdy poprawiają mobilność osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. W celu zagwarantowania jak najszerszego rozpowszechniania informacji o takich skróconych okresach ważne jest, aby Komisja uwzględniła w swoim sprawozdaniu dotyczącym wykonania i skutków niniejszego rozporządzenia informacje dotyczące rozwoju rozwiązań odnoszących się do skróconego okresu uprzednich powiadomień i związanego z tym rozpowszechniania informacji.

- (31) Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględniać potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się poprzez zapewnienie zgodności z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 <sup>(5)</sup> i rozporządzeniem Komisji (UE) nr 1300/2014 <sup>(6)</sup>. W przypadku gdy niniejsze rozporządzenie odsyła do przepisów dyrektywy (UE) 2019/882, przepisy te powinny być stosowane przez państwa członkowskie od dnia 28 czerwca 2025 r. oraz zgodnie ze środkami przejściowymi określonymi w art. 32 tej dyrektywy. W odniesieniu do kolejowych usług pasażerskich zakres stosowania tych przepisów określony jest w art. 2 ust. 2 lit. c) tej dyrektywy.
- (32) Niektóre zwierzęta są przeszkolone, aby pomagać osobom z niepełnosprawnością w celu umożliwienia im niezależnej mobilności. Z myślą o takiej mobilności istotne jest, aby zwierzęta te mogły być zabierane do pociągu. Niniejsze rozporządzenie ustanawia wspólne prawa i obowiązki w odniesieniu do psów towarzyszących. Państwa członkowskie powinny jednak mieć możliwość prowadzenia testów z wykorzystaniem innych zwierząt towarzyszących ułatwiających mobilność oraz zezwalania na zabieranie ich do pociągu w ramach swoich krajowych usług kolejowych. Ważne jest, aby Komisja monitorowała rozwój sytuacji w odniesieniu do tej kwestii z myślą o przyszłych pracach dotyczących zwierząt towarzyszących ułatwiających mobilność.
- (33) Pożądane jest, aby niniejsze rozporządzenie ustanowiło system odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień, w tym w przypadku gdy opóźnienie spowodowane jest odwołaniem lub utratą połączenia. W przypadku opóźnienia kolejowej usługi pasażerskiej przedsiębiorstwa kolejowe powinny wypłacać pasażerom odszkodowanie stanowiące określony procent ceny biletu.
- (34) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny być zobowiązane do ubezpieczenia się – lub posiadania odpowiednich gwarancji – od odpowiedzialności wobec pasażerów w ruchu kolejowym w razie wypadku.
- (35) Wzmocnione prawa do odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia, utraty połączenia lub odwołania usługi powinny wpłynąć stymulująco na rynek pasażerskich usług kolejowych, z korzyścią dla pasażerów.
- (36) W przypadku opóźnienia pasażerom należy zapewnić możliwość kontynuowania lub zmiany trasy przejazdu przy zachowaniu porównywalnych warunków przewozu. W takim przypadku należy uwzględnić potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.
- (37) Przedsiębiorstwo kolejowe nie powinno być jednak zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie dowieść, że opóźnienie powstało w wyniku nadzwyczajnych okoliczności, takich jak ekstremalne warunki pogodowe lub poważne klęski żywiołowe zagrażające bezpiecznemu wykonaniu usługi. Każde tego rodzaju zdarzenie powinno mieć charakter wyjątkowej katastrofy naturalnej, odbiegającej od normalnych sezonowych warunków pogodowych, takich jak jesienne burze czy regularnie występujące powodzie na obszarach miejskich będące wynikiem pływów lub topnienia śniegu. Dodatkowo, przedsiębiorstwo kolejowe nie powinno być zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie dowieść, że opóźnienie powstało w wyniku poważnego kryzysu w dziedzinie zdrowia publicznego, takiego jak pandemia. Ponadto, w przypadku gdy opóźnienie spowodowane jest przez pasażera lub określone działania osób trzecich, przedsiębiorstwo kolejowe nie powinno być zobowiązane do zapewnienia odszkodowania za opóźnienie. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny udowodnić, że nie były w stanie przewidzieć ani uniknąć takich wydarzeń, ani nie mogły zapobiec opóźnieniu, nawet gdyby zastosowano

<sup>(5)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/882 z dnia 17 kwietnia 2019 r. w sprawie wymogów dostępności produktów i usług (Dz.U. L 151 z 7.6.2019, s. 70).

<sup>(6)</sup> Rozporządzenie Komisji (UE) nr 1300/2014 z dnia 18 listopada 2014 r. w sprawie technicznych specyfikacji interoperacyjności odnoszących się do dostępności systemu kolei Unii dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej możliwości poruszania się (Dz.U. L 356 z 12.12.2014, s. 110).

wszelkie rozsądne środki, łącznie z odpowiednim prewencyjnym utrzymaniem ich taboru kolejowego. Strajki personelu przedsiębiorstwa kolejowego oraz działania lub zaniechania innych operatorów kolejowych korzystających z tej samej infrastruktury, zarządcy infrastruktury lub zarządców stacji nie powinny mieć wpływu na odpowiedzialność za opóźnienia. Należy obiektywnie uzasadnić okoliczności, w jakich przedsiębiorstwa kolejowe nie są zobowiązane do wypłaty odszkodowania. W przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe mają dostęp do komunikatu lub dokumentu zarządcy infrastruktury kolejowej, organu publicznego lub innego organu niezależnego od przedsiębiorstw kolejowych, wskazującego okoliczności, na jakich przedsiębiorstwo kolejowe opiera twierdzenie, że jest zwolnione z obowiązku wypłaty odszkodowania, powinny one zwrócić uwagę pasażerów oraz, w stosownych przypadkach, zainteresowanych organów na takie komunikaty lub dokumenty.

- (38) Należy zachęcać przedsiębiorstwa kolejowe do uproszczenia procedury ubiegania się przez pasażerów o odszkodowanie lub zwrot. W szczególności państwa członkowskie powinny mieć możliwość wymagania od przedsiębiorstw kolejowych, aby przyjmowały zgłoszenia za pomocą określonych środków komunikacji, na przykład stron internetowych lub aplikacji mobilnych, pod warunkiem że wymogi te nie są dyskryminujące.
- (39) Aby ułatwić pasażerom składanie wniosków o zwrot lub odszkodowanie zgodnie z niniejszym rozporządzeniem, należy ustanowić formularze dla takich wniosków, które obowiązują w całej Unii. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania swoich wniosków za pomocą takiego formularza.
- (40) We współpracy z zarządcami infrastruktury i zarządcami stacji przedsiębiorstwa kolejowe powinny opracować plany postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych, aby zminimalizować skutki poważnych zakłóceń w podróży poprzez zapewnienie dotkniętym takimi zakłóceniami pasażerom odpowiednich informacji i odpowiedniej opieki.
- (41) Pożądane jest również przyznanie ofiarom wypadków i osobom będącym na ich utrzymaniu pomocy finansowej na zaspokojenie ich krótkoterminowych potrzeb w okresie następującym bezpośrednio po wypadku.
- (42) W interesie pasażerów w ruchu kolejowym jest, aby w porozumieniu z organami publicznymi podejmowano odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego na stacjach oraz w pociągach.
- (43) Pasażerowie w ruchu kolejowym powinni mieć możliwość złożenia skargi do każdego zaangażowanego przedsiębiorstwa kolejowego lub do zarządców stacji na określonych stacjach lub, w stosownych przypadkach, do przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów i organizatorów turystyki, w odniesieniu do ich odpowiednich zakresów odpowiedzialności dotyczących praw i obowiązków ustanowionych niniejszym rozporządzeniem. Pasażerowie w ruchu kolejowym powinni mieć prawo do otrzymania odpowiedzi w rozsądnym terminie.
- (44) Mając na uwadze sprawne rozpatrywanie skarg, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni mieć prawo do ustanowienia wspólnych mechanizmów obsługi klientów i rozpatrywania skarg. Informacje dotyczące procedur rozpatrywania skarg powinny być publicznie i łatwo dostępne dla wszystkich pasażerów.
- (45) Niniejsze rozporządzenie nie powinno mieć wpływu na prawa pasażerów do składania skarg do organu krajowego lub do dochodzenia roszczeń na drodze prawnej w ramach procedur krajowych.
- (46) Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni określać normy jakości obsługi w kolejowych usługach pasażerskich, zarządzać nimi oraz je monitorować. Przedsiębiorstwa kolejowe powinny również udostępniać publicznie informacje dotyczące ich wyników w zakresie jakości usług.

- (47) W celu utrzymania wysokiego poziomu ochrony konsumentów w transporcie kolejowym państwa członkowskie powinny być zobowiązane do wyznaczenia krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów, aby ściśle monitorować stosowanie niniejszego rozporządzenia oraz egzekwować je na poziomie krajowym. Organy te powinny mieć możliwość podejmowania różnych środków egzekwowania. Pasażerowie powinni mieć możliwość składania do tych organów skarg na domniemane naruszenia niniejszego rozporządzenia. W celu zapewnienia skutecznego rozpatrywania takich skarg organy te powinny współpracować z krajowymi organami innych państw członkowskich odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów.
- (48) Państwa członkowskie, które nie mają systemu kolei i które nie planują go mieć w najbliższej przyszłości, ponosiłyby nieproporcjonalne i bezcelowe obciążenie, jeżeli byłyby poddane przewidzianym w niniejszym rozporządzeniu obowiązkom w zakresie egzekwowania przepisów w odniesieniu do zarządców stacji i zarządców infrastruktury. To samo ma zastosowanie do obowiązków w zakresie egzekwowania przepisów w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych, dopóki państwo członkowskie nie udzieli licencji żadnemu przedsiębiorstwu kolejowemu. Dlatego też takie państwa członkowskie powinny być zwolnione z tych obowiązków.
- (49) Przetwarzanie danych osobowych powinno odbywać się zgodnie z przepisami prawa Unii dotyczącymi ochrony danych osobowych, w szczególności zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 <sup>(7)</sup>.
- (50) Państwa członkowskie powinny ustanowić sankcje mające zastosowanie w przypadku naruszeń niniejszego rozporządzenia oraz zapewnić stosowanie tych sankcji. Sankcje, które mogą obejmować wypłatę odszkodowania danej osobie, powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające.
- (51) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, a mianowicie rozwój kolei w Unii oraz wzmocnienie praw pasażerów w transporcie kolejowym, nie mogą zostać osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest ich lepsze osiągnięcie na poziomie Unii, może ona podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu o Unii Europejskiej. Zgodnie z zasadą proporcjonalności określoną w tym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (52) Aby zapewnić wysoki poziom ochrony pasażerów, należy przekazać Komisji uprawnienia do przyjmowania aktów zgodnie z art. 290 TFUE w celu zmiany załącznika I w odniesieniu do przepisów ujednoczonych CIV oraz w celu dostosowania – w związku ze zmianami w ogólnounijnym zharmonizowanym indeksie cen konsumpcyjnych – minimalnej kwoty zaliczki w razie śmierci pasażera. Szczególnie ważne jest, aby w czasie swoich prac przygotowawczych Komisja prowadziła stosowne konsultacje, w tym na poziomie ekspertów, oraz aby konsultacje te prowadzone były zgodnie z zasadami określonymi w Porozumieniu międzyinstytucjonalnym z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie lepszego stanowienia prawa <sup>(8)</sup>. W szczególności, aby zapewnić Parlamentowi Europejskiemu i Radzie udział na równych zasadach w przygotowaniu aktów delegowanych, instytucje te otrzymują wszelkie dokumenty w tym samym czasie co eksperci państw członkowskich, a eksperci tych instytucji mogą systematycznie brać udział w posiedzeniach grup eksperckich Komisji zajmujących się przygotowaniem aktów delegowanych.
- (53) W celu zapewnienia jednolitych warunków wykonywania niniejszego rozporządzenia należy powierzyć Komisji uprawnienia wykonawcze. Uprawnienia te powinny być wykonywane zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 <sup>(9)</sup>.

<sup>(7)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.U. L 119 z 4.5.2016, s. 1).

<sup>(8)</sup> Dz.U. L 123 z 12.5.2016, s. 1.

<sup>(9)</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 182/2011 z dnia 16 lutego 2011 r. ustanawiające przepisy i zasady ogólne dotyczące trybu kontroli przez państwa członkowskie wykonywania uprawnień wykonawczych przez Komisję (Dz.U. L 55 z 28.2.2011, s. 13).



- (54) Niniejsze rozporządzenie nie narusza praw podstawowych i zasad zapisanych w Karcie praw podstawowych Unii Europejskiej, w szczególności art. 21, 26, 38 i 47, dotyczących, odpowiednio, zakazu wszelkich form dyskryminacji, integracji osób z niepełnosprawnością, zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów oraz prawa do skutecznego środka prawnego i dostępu do bezstronnego sądu. Sądy państw członkowskich muszą stosować niniejsze rozporządzenie w sposób spójny z tymi prawami i zasadami,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

## ROZDZIAŁ I

### PRZEPISY OGÓLNE

#### Artykuł 1

#### Przedmiot i cele

W celu zapewnienia skutecznej ochrony pasażerów oraz zachęcania do podróży koleją niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy mające zastosowanie do transportu kolejowego w odniesieniu do następujących kwestii:

- a) niedyskryminowania pasażerów w zakresie warunków transportu i zapewniania biletów;
- b) odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obowiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasażerów oraz za ich bagaż;
- c) praw pasażerów w razie wypadku, który miał miejsce podczas korzystania z usług kolejowych i którego wynikiem jest śmierć, uszkodzenie ciała lub rozstrój zdrowia, lub utrata lub uszkodzenie ich bagażu;
- d) praw pasażerów w przypadku zakłóceń, takich jak odwołanie lub opóźnienie pociągu, w tym ich prawa do odszkodowania;
- e) minimalnych i rzetelnych informacji, obejmujących wystawianie biletów, przekazywanych pasażerom w dostępnym formacie i w odpowiednim czasie;
- f) niedyskryminacji osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz pomocy dla nich;
- g) określenia i monitorowania norm jakości usług oraz zarządzania ryzykiem dla bezpieczeństwa osobistego pasażerów;
- h) rozpatrywania skarg;
- i) ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

#### Artykuł 2

#### Zakres stosowania

1. Niniejsze rozporządzenie ma zastosowanie w całej Unii do międzynarodowych i krajowych podróży i usług kolejowych wykonywanych przez jedno lub większą liczbę przedsiębiorstw kolejowych posiadających licencję wydaną zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE <sup>(10)</sup>.
2. Państwa członkowskie mogą zwolnić ze stosowania niniejszego rozporządzenia usługi, które są świadczone wyłącznie na użytek historyczny lub turystyczny. Zwolnienie to nie ma zastosowania w odniesieniu do art. 13 i 14.

<sup>(10)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2012/34/UE z dnia 21 listopada 2012 r. w sprawie utworzenia jednolitego europejskiego obszaru kolejowego (Dz.U. L 343 z 14.12.2012, s. 32).

3. Zwolnienia przyznane zgodnie z art. 2 ust. 4 i 6 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przed dniem 6 czerwca 2021 r. pozostają ważne do dnia, w którym te zwolnienia wygasają. Zwolnienia przyznane zgodnie z art. 2 ust. 5 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 przed dniem 6 czerwca 2021 r. pozostają ważne do dnia 7 czerwca 2023 r.

4. Przed wygaśnięciem zwolnienia dotyczącego krajowych kolejowych usług pasażerskich przyznanego na podstawie art. 2 ust. 4 rozporządzenia (WE) nr 1371/2007 państwa członkowskie mogą zwolnić takie krajowe kolejowe usługi pasażerskie ze stosowania art. 15, 17 i 19, art. 20 ust. 2 lit. a) i b) oraz art. 30 ust. 2 niniejszego rozporządzenia przez dodatkowy okres nieprzekraczający pięciu lat.

5. Do dnia 7 czerwca 2030 r. państwa członkowskie mogą postanowić, że art. 10 nie ma zastosowania w przypadku gdy nie jest technicznie wykonalne, aby zarządca infrastruktury przekazywał dane w czasie rzeczywistym w rozumieniu art. 10 ust. 1 przedsiębiorstwu kolejowemu, przedsiębiorstwu prowadzącemu sprzedaż biletów, organizatorowi turystyki lub zarządcy stacji. Co najmniej raz na dwa lata państwa członkowskie dokonują ponownej oceny stopnia, w jakim przekazywanie takich danych jest technicznie wykonalne.

6. Z zastrzeżeniem ust. 8 państwa członkowskie mogą zwolnić następujące usługi ze stosowania niniejszego rozporządzenia:

a) miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie;

b) międzynarodowe kolejowe usługi pasażerskie, których istotna część – co obejmuje co najmniej jeden planowy przystanek – wykonywana jest poza Unią.

7. Państwa członkowskie informują Komisję o zwolnieniach przyznanych na podstawie ust. 2, 4, 5 i 6 oraz przedstawiają uzasadnienia tych zwolnień.

8. Zwolnienia przyznane zgodnie z ust. 6 lit. a) nie mają zastosowania w odniesieniu do art. 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 i 28.

W przypadku gdy zwolnienia te dotyczą regionalnych kolejowych usług pasażerskich, nie mają one również zastosowania w odniesieniu do art. 6 i 12, art. 18 ust. 3 oraz rozdziału V.

Niezależnie od akapitu drugiego niniejszego ustępu zwolnienia ze stosowania art. 12 ust. 1 i art. 18 ust. 3 dotyczące regionalnych kolejowych usług pasażerskich mogą mieć zastosowanie do dnia 7 czerwca 2028 r.

### Artykuł 3

#### Definicje

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe zdefiniowane w art. 3 pkt 1 dyrektywy 2012/34/UE;
- 2) „zarządca infrastruktury” oznacza zarządcę infrastruktury zdefiniowanego w art. 3 pkt 2 dyrektywy 2012/34/UE;
- 3) „zarządca stacji” oznacza jednostkę organizacyjną w państwie członkowskim, której powierzono zarządzanie jedną stacją kolejową lub większą ich liczbą i która może być zarządcą infrastruktury;

- 4) „organizator turystyki” oznacza organizatora lub sprzedawcę detalicznego, zdefiniowanych odpowiednio w art. 3 pkt 8 i 9 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 <sup>(1)</sup>, innego niż przedsiębiorstwo kolejowe;
- 5) „przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów” oznacza sprzedawcę detalicznego kolejowych usług przewozowych, sprzedającego bilety, w tym wspólne bilety, na podstawie umowy lub innego porozumienia między sprzedawcą detalicznym a jednym przedsiębiorstwem kolejowym lub większą ich liczbą;
- 6) „umowa przewozu” oznacza umowę o odpłatny lub nieodpłatny przewóz koleją między przedsiębiorstwem kolejowym a pasażerem na wykonanie jednej usługi przewozowej lub większej ich liczby;
- 7) „bilet” oznacza ważny dowód zawarcia umowy przewozu, niezależnie od jego formy;
- 8) „rezerwacja” oznacza potwierdzenie, na papierze lub w formie elektronicznej, uprawniające do przewozu z zastrzeżeniem wcześniej potwierdzonych spersonalizowanych uzgodnień przewozowych;
- 9) „wspólny bilet” oznacza wspólny bilet zdefiniowany w art. 3 pkt 35 dyrektywy 2012/34/UE;
- 10) „usługa” oznacza usługę pasażerskiego przewozu koleją wykonywaną między stacjami kolejowymi zgodnie z rozkładem, w tym usługi przewozowe oferowane w przypadku zmiany trasy;
- 11) „podróż” oznacza przewóz pasażera między stacją początkową a stacją końcową;
- 12) „krajowa kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską, w ramach której nie jest przekraczana granica państwa członkowskiego;
- 13) „miejska i podmiejska kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską w rozumieniu art. 3 pkt 6 dyrektywy 2012/34/UE;
- 14) „regionalna kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską w rozumieniu art. 3 pkt 7 dyrektywy 2012/34/UE;
- 15) „dalekobieżna kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską, która nie jest miejską, podmiejską ani regionalną kolejową usługą pasażerską;
- 16) „międzynarodowa kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską, w ramach której przekraczana jest co najmniej jedna granica państwa członkowskiego i której głównym celem jest przewóz pasażerów pomiędzy stacjami znajdującymi się w różnych państwach członkowskich lub w państwie członkowskim i w państwie trzecim;
- 17) „opóźnienie” oznacza różnicę między zaplanowanym czasem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu do stacji docelowej;
- 18) „przyjazd” oznacza moment, w którym drzwi pociągu są otwarte na peronie stacji docelowej i dozwolone jest wysiadanie z pociągu;

<sup>(1)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz.U. L 326 z 11.12.2015, s. 1).

- 19) „abonament” lub „bilet okresowy” oznacza bilet na nieograniczoną liczbę podróży, umożliwiający uprawnionemu posiadaczowi przejazdu koleją na określonej trasie lub na obszarze określonej sieci kolejowej w określonym czasie;
- 20) „utrata połączenia” oznacza sytuację, w której pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia w trakcie podróży koleją, sprzedanej w formie wspólnego biletu, w wyniku opóźnienia lub odwołania wcześniejszej usługi lub wcześniejszych usług lub odjazdu przed planowaną godziną odjazdu;
- 21) „osoba z niepełnosprawnością” i „osoba o ograniczonej możliwości poruszania się” oznaczają osobę, która jest dotknięta trwałym lub przejściowym upośledzeniem sprawności fizycznej, umysłowej, intelektualnej lub sensorycznej mogącym w zetknięciu z różnymi barierami utrudniać tej osobie korzystanie w sposób pełny i skuteczny z transportu na równi z innymi pasażerami lub której mobilność przy korzystaniu z transportu jest ograniczona na skutek wieku;
- 22) „stacja” oznacza miejsce na linii kolejowej, w którym kolejowa usługa pasażerska może się rozpocząć, zatrzymać lub zakończyć.

## ROZDZIAŁ II

### UMOWA PRZEWOZU, INFORMACJE I BILETY

#### Artykuł 4

#### **Umowa przewozu**

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału zawieranie i sposób wykonania umowy przewozu oraz dostarczanie informacji i zapewnianie biletów regulowane są przepisami załącznika I tytułów II i III.

#### Artykuł 5

#### **Niedyskryminujące warunki umowy i taryfy**

Bez uszczerbku dla taryf socjalnych przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów lub organizatorzy turystyki oferują warunki umowne i taryfy ogółowi społeczeństwa bez stosowania bezpośredniej lub pośredniej dyskryminacji ze względu na obywatelstwo pasażera lub miejsce prowadzenia działalności w Unii przedsiębiorstwa kolejowego, przedsiębiorstwa prowadzącego sprzedaż biletów lub organizatora turystyki.

Akapit pierwszy niniejszego artykułu ma również zastosowanie do przedsiębiorstw kolejowych i przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów przy przyjmowaniu rezerwacji od pasażerów zgodnie z art. 11.

#### Artykuł 6

#### **Rowery**

1. Z zastrzeżeniem ograniczeń określonych w ust. 3 oraz, w stosownych przypadkach, za opłatą w rozsądnej wysokości, pasażerom przysługuje prawo przewozu rowerów w pociągu.

W pociągach, w których wymagana jest rezerwacja, musi istnieć możliwość dokonania rezerwacji na przewóz roweru.

W przypadku gdy pasażer dokonał rezerwacji na rower, a przewozu tego roweru odmówiono bez należycie uzasadnionej przyczyny, pasażerowi przysługuje prawo do zmiany trasy lub zwrotu kosztów zgodnie z art. 18, do odszkodowania zgodnie z art. 19 oraz pomocy zgodnie z art. 20 ust. 2.

2. W przypadku gdy w pociągu dostępne są miejsca przeznaczone na rowery, pasażerowie umieszczają swoje rowery w takich miejscach. W przypadku gdy takie miejsca nie są dostępne, pasażerowie muszą zabezpieczyć swoje rowery i podjąć wszelkie rozsądne starania w celu zapewnienia, aby nie spowodowały one szkody dla innych pasażerów, uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, bagażu lub zakłócenia ruchu kolejowego.

3. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą ograniczyć prawo pasażerów do zabierania rowerów na pokład pociągu ze względów bezpieczeństwa lub ze względów operacyjnych, w szczególności w wyniku ograniczeń dostępności miejsc w godzinach szczytu, lub w przypadku gdy nie pozwalają na to warunki techniczne taboru. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą również ograniczyć przewóz rowerów na podstawie ich wagi i wymiarów. Publikują one warunki przewozu rowerów, w tym aktualne informacje dotyczące dostępności miejsca, wykorzystując aplikacje telematyczne, o których mowa w rozporządzeniu (UE) nr 454/2011, na swoich oficjalnych stronach internetowych.

4. Wszczynając postępowania o udzielenie zamówienia na nowy tabor lub dokonując istotnej modernizacji istniejącego taboru skutkującej potrzebą nowego zezwolenia na wprowadzenie pojazdu do obrotu zgodnie z art. 21 ust. 12 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/797 <sup>(12)</sup>, przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają, aby składy pociągów, z których zestawiony jest ten tabor, były wyposażone w odpowiednią liczbę miejsc na rowery. Niniejszy akapit nie ma zastosowania w odniesieniu do wagonów restauracyjnych, wagonów sypialnych ani wagonów z miejscami do leżenia.

Przedsiębiorstwa kolejowe określają odpowiednią liczbę miejsc na rowery przy uwzględnieniu wielkości składu pociągu, rodzaju usługi oraz popytu na przewóz rowerów. W planach, o których mowa w ust. 5, określa się odpowiednią liczbę miejsc na rowery. W przypadku braku takich planów lub gdy plany nie określają takiej liczby, każdy skład pociągu musi mieć co najmniej cztery miejsca na rowery.

Państwa członkowskie mogą ustalić liczbę wyższą niż cztery jako minimalną odpowiednią liczbę dla niektórych rodzajów usług, w którym to przypadku liczba ta ma zastosowanie zamiast liczby określonej zgodnie z akapitem drugim.

5. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą ustanowić i aktualizować plany zwiększenia i poprawy przewozu rowerów oraz dotyczące innych rozwiązań zachęcających do łączonego korzystania z kolei i rowerów.

Właściwe organy, zdefiniowane w art. 2 lit. b) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1370/2007 <sup>(13)</sup>, mogą ustanawiać takie plany w odniesieniu do usług wykonywanych w ramach umów o świadczenie usług publicznych. Państwa członkowskie mogą zobowiązać te właściwe organy lub przedsiębiorstwa kolejowe działające na ich terytorium do ustanowienia takich planów.

6. Plany, o których mowa w ust. 5, ustanawiane są po konsultacji ze społeczeństwem i odpowiednimi organizacjami przedstawicielskimi. Plany te publikuje się na stronie internetowej odpowiednio przedsiębiorstwa kolejowego lub właściwego organu.

<sup>(12)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/797 z dnia 11 maja 2016 r. w sprawie interoperacyjności systemu kolei w Unii Europejskiej (Dz.U. L 138 z 26.5.2016, s. 44).

<sup>(13)</sup> Rozporządzenie (WE) nr 1370/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 października 2007 r. dotyczące usług publicznych w zakresie kolejowego i drogowego transportu pasażerskiego oraz uchylające rozporządzenia Rady (EWG) nr 1191/69 i (EWG) nr 1107/70 (Dz.U. L 315 z 3.12.2007, s. 1).

#### Artykuł 7

### Wykluczenie wyłączeń i ograniczeń

1. Wynikające z niniejszego rozporządzenia obowiązki wobec pasażerów nie podlegają ograniczeniu ani wyłączeniu, zwłaszcza na mocy klauzuli derogacyjnej lub ograniczającej zawartej w umowie przewozu. Warunki umowne, których celem jest bezpośrednie lub pośrednie wyłączenie praw wynikających z niniejszego rozporządzenia, odstępstwo od nich lub ich ograniczenie, nie są wiążące dla pasażerów.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe, organizatorzy turystyki lub przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów mogą oferować pasażerom warunki umowne, które są korzystniejsze od warunków określonych w niniejszym rozporządzeniu.

#### Artykuł 8

### Obowiązek zapewniania informacji o zaprzestaniu wykonywania usług

Przedsiębiorstwa kolejowe lub, w stosownych przypadkach, właściwe organy odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej podają decyzje o stałym lub czasowym zaprzestaniu wykonywania usług do wiadomości publicznej, przed ich wprowadzeniem w życie, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, w tym w dostępnych formatach zgodnie z przepisami dyrektywy (UE) 2019/882 i rozporządzeń (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014.

#### Artykuł 9

### Informacje o podróży

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, organizatorzy turystyki i przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów oferujący umowy przewozu w imieniu jednego przedsiębiorstwa kolejowego lub większej ich liczby przekazują pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacje wymienione w załączniku II część I w odniesieniu do podróży objętych umową przewozu oferowaną przez dane przedsiębiorstwo kolejowe.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz, gdy jest to możliwe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki przekazują pasażerowi w trakcie podróży przynajmniej informacje wymienione w załączniku II część II. W przypadku gdy zarządca stacji dysponuje takimi informacjami, również przekazuje on te informacje pasażerowi.
3. Informacje, o których mowa w ust. 1 i 2, przekazuje się w najodpowiedniejszej formie, w miarę możliwości na podstawie informacji o podróży w czasie rzeczywistym, w tym z wykorzystaniem odpowiednich technologii komunikacyjnych. Szczególną uwagę poświęca się zapewnieniu, aby informacje te były dostępne zgodnie z dyrektywą (UE) 2019/882 i rozporządzeniami (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014.

#### Artykuł 10

### Dostęp do informacji o ruchu pociągów i podróży

1. Zarządcy infrastruktury przekazują przedsiębiorstwom kolejowym, przedsiębiorstwom prowadzącym sprzedaż biletów, organizatorom turystyki i zarządcom stacji dane w czasie rzeczywistym dotyczące przyjazdów i odjazdów pociągów.
2. Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają innym przedsiębiorstwom kolejowym, przedsiębiorstwom prowadzącym sprzedaż biletów i organizatorom turystyki, którzy sprzedają ich usługi, dostęp do minimalnych informacji o podróży określonych w załączniku II części I i II, oraz do operacji dotyczących systemów rezerwacji, o których mowa w załączniku II część III.

3. Informacje rozpowszechniane są i dostęp do nich udzielany jest w sposób niedyskryminujący i bez zbędnej zwłoki. Jednorazowy wniosek jest wystarczający, aby uzyskać stały dostęp do informacji. Zarządca infrastruktury i przedsiębiorstwo kolejowe zobowiązani do udostępniania informacji zgodnie z ust. 1 i 2 mogą zwrócić się o zawarcie umowy lub innego porozumienia, na podstawie którego rozpowszechniane będą informacje lub przyznawany będzie do nich dostęp.

Warunki umów lub porozumień dotyczących wykorzystania informacji nie mogą, jeśli nie jest to niezbędne, ograniczać możliwości ich ponownego wykorzystania ani nie mogą być wykorzystywane do ograniczenia konkurencji.

Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wymagać od innych przedsiębiorstw kolejowych, organizatorów turystyki i przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów sprawiedliwego, rozsądnego i proporcjonalnego odszkodowania finansowego za koszty poniesione w związku z zapewnieniem dostępu, a zarządcy infrastruktury mogą wymagać odszkodowania zgodnie z mającymi zastosowanie przepisami.

4. Informacje rozpowszechniane są i dostęp do nich zapewniany jest za pomocą odpowiednich środków technicznych, takich jak interfejsy programowania aplikacji.

5. W zakresie, w jakim informacje objęte zakresem stosowania ust. 1 lub 2 przekazywane są zgodnie z innymi unijnymi aktami prawnymi, w szczególności z rozporządzeniem delegowanym Komisji (UE) 2017/1926 <sup>(14)</sup>, odpowiednie obowiązki wynikające z niniejszego artykułu uznaje się za wypełnione.

#### Artykuł 11

### Dostępność biletów i rezerwacje

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów oraz organizatorzy turystyki oferują bilety oraz, w miarę możliwości, wspólne bilety i rezerwacje.

2. Bez uszczerbku dla ust. 3 i 4 przedsiębiorstwa kolejowe sprzedają pasażerom bilety bezpośrednio lub za pośrednictwem przedsiębiorstw prowadzących sprzedaż biletów lub organizatorów turystyki z wykorzystaniem przynajmniej jednego z następujących sposobów sprzedaży:

- a) w kasach biletowych, innych punktach sprzedaży lub automatach biletowych;
- b) przez telefon, Internet lub za pomocą innych powszechnie dostępnych technologii informacyjnych;
- c) w pociągach.

Właściwe organy, zdefiniowane w art. 2 lit. b) rozporządzenia (WE) nr 1370/2007, mogą zobowiązać przedsiębiorstwa kolejowe do oferowania biletów na usługi wykonywane w ramach umów o świadczenie usług publicznych z wykorzystaniem więcej niż jednego sposobu sprzedaży.

3. W przypadku gdy na stacji początkowej nie ma kasy biletowej ani automatu biletowego, pasażerowie muszą zostać poinformowani na stacji o:

- a) możliwości i sposobie dokonania zakupu biletu telefonicznie, przez Internet lub w pociągu;
- b) najbliższej stacji kolejowej lub miejscu, w którym znajdują się kasy lub automaty biletowe.

<sup>(14)</sup> Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2017/1926 z dnia 31 maja 2017 r. uzupełniające dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2010/40/UE w odniesieniu do świadczenia ogólnounijnych usług w zakresie informacji o podróżach multimodalnych (Dz.U. L 272 z 21.10.2017, s. 1).

4. W przypadku gdy na stacji początkowej nie ma kasy biletowej, dostępnego automatu biletowego ani innego dostępnego sposobu zakupu biletu z wyprzedzeniem, osobom z niepełnosprawnością umożliwia się zakup biletu w pociągu bez dodatkowej opłaty. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą ograniczyć to prawo lub je wyłączyć z uzasadnionych powodów związanych z bezpieczeństwem lub obowiązkiem rezerwacji miejsca w pociągu.

W przypadku gdy w pociągu nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe informuje osoby z niepełnosprawnością o tym, czy i jak mogą one zakupić bilet.

Państwa członkowskie mogą zezwolić przedsiębiorstwom kolejowym, aby wymagały, by osoby z niepełnosprawnością były uznawane za takie zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego i praktyką krajową państwa ich zamieszkania.

Państwa członkowskie mogą rozszerzyć zakres prawa, o którym mowa w akapicie pierwszym, na wszystkich pasażerów. W przypadku gdy państwa członkowskie stosują tę możliwość, informują one o tym Komisję. Agencja Kolejowa Unii Europejskiej publikuje te informacje na swojej stronie internetowej dotyczącej wykonania rozporządzeń (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014.

#### Artykuł 12

### Wspólne bilety

1. W przypadku gdy dalekobieżne lub regionalne kolejowe usługi pasażerskie są wykonywane przez jedno przedsiębiorstwo kolejowe, przedsiębiorstwo to oferuje wspólny bilet na te usługi. W przypadku innych kolejowych usług pasażerskich przedsiębiorstwa kolejowe podejmują wszelkie rozsądne starania, aby oferować wspólne bilety, i współpracują ze sobą w tym celu.

Do celów akapitu pierwszego termin „jedno przedsiębiorstwo kolejowe” obejmuje również wszystkie przedsiębiorstwa kolejowe, które w całości należą do tego samego właściciela, lub które są zależnymi przedsiębiorstwami, które w całości należą do jednego z zaangażowanych przedsiębiorstw kolejowych.

2. W przypadku podróży obejmujących jedno połączenie lub większą ich liczbę pasażer jest przed zakupem biletu lub biletów informowany, czy ten bilet lub te bilety stanowią wspólny bilet.

3. W przypadku podróży obejmujących jedno połączenie lub większą ich liczbę bilet lub bilety zakupione w ramach jednej transakcji handlowej od przedsiębiorstwa kolejowego stanowią wspólny bilet i przedsiębiorstwo kolejowe ponosi odpowiedzialność zgodnie z art. 18, 19 i 20, jeżeli pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia.

4. W przypadku gdy bilet lub bilety zostały zakupione w ramach jednej transakcji handlowej i przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki połączył bilety z własnej inicjatywy, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki, który sprzedał bilet lub bilety, odpowiada za zwrot całkowitej kwoty zapłaconej w tej transakcji za ten bilet lub te bilety i ponadto za wypłatę odszkodowania w wysokości równoważnej 75 % tej kwoty, w przypadku gdy pasażer utraci kolejne połączenie lub połączenia.

Prawo do zwrotu lub odszkodowania, o którym mowa w akapicie pierwszym, pozostaje bez uszczerbku dla prawa krajowego przysługującego pasażerom dodatkowe odszkodowanie za szkodę.



5. Odpowiedzialność określona w ust. 3 i 4 nie ma zastosowania, jeżeli na biletach lub na innym dokumencie lub w formie elektronicznej w sposób, który pozwala pasażerowi na odtworzenie tej informacji w przyszłości, wskazane jest, że bilety te stanowią odrębne umowy przewozu, i pasażer został o tym poinformowany przed zakupem.

6. Ciężar udowodnienia, że pasażerowi przekazano informację, o której mowa w niniejszym artykule, spoczywa na przedsiębiorstwie kolejowym, organizatorze turystyki lub przedsiębiorstwie prowadzącym sprzedaż biletów, którzy sprzedali bilet lub bilety.

7. Zgodnie z ust. 4 przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów lub organizatorzy turystyki odpowiadają za rozpatrywanie wniosków i ewentualnych skarg pasażerów. Zwrot i odszkodowanie, o których mowa w ust. 4, wypłaca się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku.

### ROZDZIAŁ III

## ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW KOLEJOWYCH WOBEC PASAŻERÓW ORAZ ZA ICH BAGAŻ

### Artykuł 13

#### **Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż**

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału oraz bez uszczerbku dla mających zastosowanie przepisów krajowych przyznających pasażerom prawo do dodatkowego odszkodowania odpowiedzialność przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów oraz za ich bagaż regulowana jest przepisami załącznika I tytuł IV rozdziały I, III i IV oraz tytuły VI i VII.

### Artykuł 14

#### **Ubezpieczenie i pokrycie odpowiedzialności**

Przedsiębiorstwo kolejowe musi być odpowiednio ubezpieczone lub posiadać odpowiednie gwarancje na warunkach rynkowych w celu pokrycia swojej odpowiedzialności, zgodnie z art. 22 dyrektywy 2012/34/UE.

### Artykuł 15

#### **Zaliczki**

1. W przypadku śmierci, uszkodzenia ciała lub rozstroju zdrowia pasażera dane przedsiębiorstwo kolejowe, zgodnie z art. 26 ust. 5 załącznika I, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 15 dni po ustaleniu tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłaca zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, proporcjonalnie do poniesionej szkody.

2. Bez uszczerbku dla ust. 1 zaliczka w razie śmierci nie może być niższa niż 21 000 EUR na pasażera.

3. Zaliczka nie stanowi uznania odpowiedzialności i może być potrącona z kolejnych kwot wypłacanych na podstawie niniejszego rozporządzenia, ale nie podlega zwrotowi z wyjątkiem przypadków, gdy szkoda powstała z winy pasażera lub gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie była uprawniona do odszkodowania.

### Artykuł 16

#### **Kwestionowanie odpowiedzialności**

Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za zranienie przewożonego przez siebie pasażera, podejmuje wszelkie rozsądne starania w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszkodowania od osób trzecich.

## ROZDZIAŁ IV

## OPÓŹNIENIA, UTRATA POŁĄCZEŃ I ODWOŁANIA

## Artykuł 17

**Odpowiedzialność za opóźnienia, utratę połączeń i odwołania**

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału odpowiedzialność przedsiębiorstw kolejowych za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania regulowana jest przepisami załącznika I tytułu IV rozdział II.

## Artykuł 18

**Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy**

1. W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać – w momencie odjazdu albo w przypadku utraty połączenia lub odwołania – że opóźnienie przyjazdu do miejsca docelowego w ramach umowy przewozu wyniesie co najmniej 60 minut, przedsiębiorstwo kolejowe wykonujące opóźnioną lub odwołaną usługę natychmiast oferuje pasażerowi wybór jednej spośród następujących opcji oraz podejmuje niezbędne działania:

- a) zwrot pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za niezrealizowaną część lub niezrealizowane części podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży pasażera, wraz z zapewnieniem, w stosownych przypadkach, połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie;
- b) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie;
- c) kontynuacja lub zmiana trasy, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

2. W przypadku gdy do celów ust. 1 lit. b) i c) porównywalna zmieniona trasa jest realizowana przez to samo przedsiębiorstwo kolejowe lub inne przedsiębiorstwo, któremu zleca się wykonanie tej zmienionej trasy, nie może to powodować dodatkowych kosztów dla pasażera. Wymóg ten ma także zastosowanie w przypadku, gdy zmiana trasy obejmuje skorzystanie z przewozu w wyższej klasie usługi oraz z zastępczych rodzajów transportu. Przedsiębiorstwa kolejowe podejmują rozsądne starania, aby uniknąć dodatkowych przesiadek oraz zapewniają, aby wydłużenie łącznego czasu podróży było jak najkrótsze. Pasażerom nie oferuje się podróży środkami transportu niższej klasy, chyba że takie środki transportu stanowią jedyny dostępny sposób pokonania zmienionej trasy.

3. Bez uszczerbku dla ust. 2 przedsiębiorstwo kolejowe może, na wniosek pasażera, pozwolić na zawarcie przez pasażera umów z innymi podmiotami świadczącymi usługi przewozu, które umożliwią pasażerowi dotarcie do miejsca docelowego przy porównywalnych warunkach; w takim przypadku przedsiębiorstwo kolejowe zwraca pasażerowi poniesione koszty.

W przypadku gdy pasażer nie otrzyma informacji o dostępnych opcjach zmiany trasy w ciągu 100 minut od planowego czasu odjazdu opóźnionej lub odwołania usługi lub utraty połączenia, pasażer jest uprawniony do zawarcia takiej umowy z innymi podmiotami świadczącymi usługi przewozu w publicznym transporcie kolejną, autokarem lub autobusem. Przedsiębiorstwo kolejowe zwraca pasażerowi konieczne, odpowiednie i uzasadnione koszty, które poniósł.

Niniejszy ustęp nie ma wpływu na krajowe przepisy ustawowe, wykonawcze lub administracyjne, które przyznają pasażerom korzystniejsze warunki zmiany trasy.

4. Podmioty świadczące usługi przewozu na zmienionej trasie muszą zapewniać osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się porównywalny poziom pomocy i dostępności, proponując zastępcze środki transportu. Podmioty świadczące usługi przewozu na zmienionej trasie mogą zapewnić osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się usługi zastępcze odpowiednie do ich potrzeb i różniące się od tych oferowanych innym pasażerom.

5. Zwrotów, o których mowa w ust. 1 lit. a) i w ust. 3, dokonuje się w terminie 30 dni po otrzymaniu wniosku. Państwa członkowskie mogą zobowiązać przedsiębiorstwa kolejowe do przyjmowania takich wniosków za pomocą określonych środków komunikacji, pod warunkiem że wniosek nie powoduje skutków dyskryminujących. Zwrot może zostać dokonany w formie kuponów lub świadczenia innych usług, jeżeli warunki tych kuponów lub usług są wystarczająco elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego, oraz jeżeli pasażer zgadza się na przyjęcie tych kuponów lub usług. Zwrotu ceny biletu nie pomniejsza się o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki.

6. Do dnia 7 czerwca 2023 r. Komisja przyjmie akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o zwrot na mocy niniejszego rozporządzenia. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 38 ust. 2.

7. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 6. Przedsiębiorstwo kolejowe nie może odrzucić wniosku o zwrot wyłącznie z tego powodu, że pasażer nie użył tego formularza. Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przedsiębiorstwo kolejowe zwraca się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udziela przy tym pomocy pasażerowi.

#### Artykuł 19

### Odszkodowanie

1. Pasażerowi przysługuje odszkodowanie od przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie lub na wspólnym bilecie miejscem wyjazdu a miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu zgodnie z art. 18, przy czym pasażer nie traci prawa do przewozu. Minimalna kwota odszkodowania za opóźnienia wynosi:

- a) 25 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego od 60 do 119 minut;
- b) 50 % ceny biletu w przypadku opóźnienia wynoszącego 120 minut lub więcej.

2. Ust. 1 ma zastosowanie również do pasażerów, którzy posiadają abonament lub bilet okresowy. Jeżeli pasażerowie ci napotykać na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie ważności abonamentu lub biletu okresowego, przysługuje im odpowiednie odszkodowanie zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe. W warunkach tych określa się kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania. W przypadku gdy opóźnienia nieprzekraczające 60 minut występują wielokrotnie w okresie ważności abonamentu lub biletu okresowego, opóźnienia te można sumować, a pasażerom można wypłacać odszkodowanie zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwo kolejowe.

3. Bez uszczerbku dla ust. 2 odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do pełnej ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę. W przypadku gdy umowa przewozu dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej oblicza się w stosunku do ceny wskazanej za ten odcinek podróży na bilecie. W przypadku gdy nie ma takiego wskazania ceny na każdą z dwóch stron podróży, odszkodowanie oblicza się w stosunku do połowy ceny zapłaconej za bilet. W analogiczny sposób cena biletu na opóźnioną usługę wykonywaną na podstawie każdej innej formy umowy przewozu upoważniającej pasażera do przejazdu na dwóch kolejnych odcinkach trasy lub większej ich liczbie, obliczana jest proporcjonalnie do pełnej ceny biletu.

4. Przy obliczaniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza Unią.

5. Do dnia 7 czerwca 2023 r. Komisja przyjmie akt wykonawczy ustanawiający wspólny formularz wniosków o odszkodowanie na mocy niniejszego rozporządzenia. Ten wspólny formularz wniosków ustanawia się w formacie dostępnym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Ten akt wykonawczy przyjmuje się zgodnie z procedurą sprawdzającą, o której mowa w art. 38 ust. 2.

6. Państwa członkowskie mogą zobowiązać przedsiębiorstwa kolejowe do przyjmowania wniosków o odszkodowanie za pomocą szczególnych środków komunikacji, pod warunkiem że wniosek nie powoduje skutków dyskryminujących. Pasażerowie mają prawo do składania wniosków przy użyciu wspólnego formularza, o którym mowa w ust. 5. Przedsiębiorstwo kolejowe nie może odrzucić wniosku o odszkodowanie wyłącznie z tego powodu, że pasażer nie użył tego formularza. Jeżeli wniosek nie jest wystarczająco precyzyjny, przedsiębiorstwo kolejowe zwraca się do pasażera o wyjaśnienie wniosku i udziela przy tym pomocy pasażerowi.

7. Wpłata odszkodowania w formie zwrotu kosztów biletu następuje w ciągu miesiąca po złożeniu wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne, w szczególności w odniesieniu do okresu ważności i miejsca docelowego. Odszkodowanie wypłaca się w formie pieniężnej na wniosek pasażera.

8. Odszkodowanie w formie zwrotu kosztów biletu nie może być pomniejszane o finansowe koszty transakcji, takie jak opłaty, koszty telekomunikacyjne lub znaczki. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą wprowadzić próg minimalny, poniżej którego odszkodowanie nie będzie wypłacane. Wysokość progu nie może przekraczać 4 EUR na bilet.

9. Pasażerom nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli zostali poinformowani o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie powstało w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy nie przekracza 60 minut.

10. Przedsiębiorstwo kolejowe nie jest zobowiązane do wypłaty odszkodowania, jeżeli jest w stanie udowodnić, że opóźnienie, utrata połączenia lub odwołanie zostały spowodowane bezpośrednio następującymi przyczynami lub z natury rzeczy z nimi powiązanych:

- a) nadzwyczajne okoliczności niezwiązane z ruchem kolei, takie jak ekstremalne warunki pogodowe, poważne katastrofy naturalne lub poważne kryzysy w dziedzinie zdrowia publicznego, których przedsiębiorstwo kolejowe mimo zastosowania wymaganej w danych okolicznościach staranności nie było w stanie uniknąć ani których skutkom nie mogło zapobiec;
- b) wina podróżnego; lub
- c) zachowanie się osoby trzeciej, którego przedsiębiorstwo kolejowe mimo zastosowania niezbędnej w danych okolicznościach staranności nie było w stanie uniknąć i którego skutkom nie mogło zapobiec, takie jak osoby na torach, kradzież kabli, sytuacja nadzwyczajna w pociągu, działania organów ścigania, sabotaż lub terroryzm.

Strajki personelu przedsiębiorstwa kolejowego, działania lub zaniechania ze strony innych przedsiębiorstw korzystających z tej samej infrastruktury kolejowej i działania lub zaniechania ze strony zarządców infrastruktury i stacji nie są objęte wyłączeniem, o którym mowa w akapicie pierwszym lit. c).

## Artykuł 20

**Pomoc**

1. W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu lub odwołania usługi pasażerowie są informowani – przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez zarządcę stacji – o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz spodziewanym czasie przyjazdu lub o usłudze zastępczej niezwłocznie po pojawieniu się takich informacji. W przypadku gdy przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki dysponują takimi informacjami, również przekazują je pasażerowi.
2. W przypadku gdy opóźnienie, o którym mowa w ust. 1, wynosi co najmniej 60 minut lub w przypadku odwołania usługi przedsiębiorstwo kolejowe wykonujące opóźnioną lub odwołaną usługę oferuje pasażerom nieodpłatnie:
  - a) posiłki i napoje adekwatnie do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub ich dostarczenie jest możliwe, z uwzględnieniem kryteriów, takich jak odległość od dostawcy, czas wymagany na dokonanie dostawy oraz koszt;
  - b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz przewóz pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub większą liczbę nocy lub jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy. W przypadkach gdy taki pobyt staje się konieczny ze względu na okoliczności, o których mowa w art. 19 ust. 10, przedsiębiorstwo kolejowe może ograniczyć czas zakwaterowania do maksymalnie trzech nocy. W miarę możliwości uwzględnia się wymogi dostępu osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się oraz potrzeby psów towarzyszących;
  - c) o ile jest to fizycznie możliwe, przewóz z pociągu do stacji kolejowej, do alternatywnego miejsca odjazdu lub do miejsca docelowego, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie.
3. Jeżeli usługa kolejowa zostaje przerwana i nie może być w ogóle lub w rozsądnym okresie kontynuowana, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia pasażerom jak najszybciej zastępcze usługi przewozowe i podejmuje niezbędne działania.
4. Przedsiębiorstwa kolejowe informują pasażerów, których to dotyczy, w jaki sposób zwrócić się o zaświadczenie, że usługa kolejowa uległa opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia lub że usługa została odwołana. Zaświadczenie to stosuje się również w związku z przepisami określonymi w art. 19.
5. Stosując ust. 1–4, wykonujące usługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, a także osób im towarzyszących i psów towarzyszących.
6. W przypadku ustanowienia planów postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych na podstawie art. 13a ust. 3 dyrektywy 2012/34/UE przedsiębiorstwa kolejowe koordynują z zarządcą stacji i zarządcą infrastruktury działania służące ich przygotowaniu się na wypadek wystąpienia poważnych zakłóceń i znacznych opóźnień skutkujących pozostawieniem dużej liczby pasażerów na stacji. Takie plany postępowania w sytuacjach nieprzewidzianych obejmują wymogi dotyczące dostępności systemów alarmowych i informacyjnych.

## ROZDZIAŁ V

**OSOBY Z NIEPEŁNOSPRAWNOŚCIĄ I OSOBY O OGRANICZONEJ MOŻLIWOŚCI PORUSZANIA SIĘ**

## Artykuł 21

**Prawo do przewozu**

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale organizacji przedstawicielskich oraz, w stosownych przypadkach, przedstawiciele osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się, ustanawiają lub posiadają niedyskryminujące przepisy dotyczące dostępu do przewozu dla osób z niepełnosprawnością, w tym ich asystentów osobistych uznanych za takich zgodnie z praktyką krajową, oraz osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Przepisy te uwzględniają umowy, o których mowa w pkt 4.4.3 załącznika do rozporządzenia (UE) nr 1300/2014, w szczególności w odniesieniu do podmiotu odpowiedzialnego za udzielanie pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się.

2. Osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się rezerwacje i bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki nie mogą odmówić osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani wymagać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w ust. 1.

## Artykuł 22

**Informacja dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się**

1. Na żądanie zarządcy stacji, przedsiębiorstwo kolejowe, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki przekazują osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się informacje, w tym w dostępnych formatach zgodnie z przepisami rozporządzeń (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014 oraz dyrektywy (UE) 2019/882, o dostępności stacji i związanych z nią udogodnień i usług kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego, zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w art. 21 ust. 1, oraz informują osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się o udogodnieniach w pociągu.

2. Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki korzysta z odstępstwa przewidzianego w art. 21 ust. 2, na żądanie informuje on na piśmie w terminie pięciu dni roboczych zainteresowane osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się o przyczynach odmowy przyjęcia rezerwacji lub wystawienia biletu lub wymogu, aby towarzyszyła jej inna osoba. Przedsiębiorstwo kolejowe, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizator turystyki podejmują rozsądne starania, aby zaproponować danej osobie akceptowalny przewóz zastępczy, uwzględniający jej potrzeby w zakresie dostępności.

3. Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwa kolejowe lub zarządcy stacji zapewniają, aby łatwo dostępne informacje – w tym w przystępnych formatach zgodnie z przepisami rozporządzeń (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014 oraz dyrektywy (UE) 2019/882, były prezentowane zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w art. 21 ust. 1 – dotyczące najbliższych stacji, na których obecny jest personel, oraz dotyczące bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

## Artykuł 23

**Pomoc na stacjach kolejowych i w pociągu**

1. Osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się udziela się pomocy w następujący sposób:

- a) asystent osobisty uznany za takiego zgodnie z praktyką krajową może podróżować według specjalnej taryfy i, w stosownych przypadkach, nieodpłatnie oraz w miarę możliwości siedzieć obok osoby z niepełnosprawnością;
- b) w przypadku gdy przedsiębiorstwo kolejowe wymaga, aby pasażer podróżował z osobą towarzyszącą zgodnie z art. 21 ust. 2, osoba towarzysząca jest uprawniona do podróżowania bezpłatnie oraz w miarę możliwości do zajmowania miejsca obok osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się;

- c) może im towarzyszyć pies towarzyszący zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa krajowego;
  - d) w przypadku pociągów, w których nie ma personelu, zarządcy stacji lub przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc zgodnie z przepisami dotyczącymi dostępu, o których mowa w art. 21 ust. 1, podczas wsiadania do pociągu i wysiadania z pociągu, gdy na stacji znajduje się przeszkolony personel na służbie;
  - e) podczas odjazdu ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przesiadania się na takiej stacji lub przyjazdu na nią zarządca stacji lub przedsiębiorstwo kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc w taki sposób, aby osoba ta była w stanie wsiąść do pociągu, przesiąść się w celu skorzystania z kolejnego połączenia, na którą posiada bilet, lub wysiąść z pociągu pod warunkiem obecności wyszkolonego personelu na służbie. W przypadku gdy o potrzebie pomocy powiadomiono z wyprzedzeniem zgodnie z art. 24 lit. a), zarządca stacji lub przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia udzielenie pomocy zgodnie z wnioskiem;
  - f) na stacjach kolejowych, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania do pociągu i wysiadania z niego, jeżeli w pociągu znajduje się wyszkolony personel;
  - g) w przypadku braku wyszkolonego personelu w pociągu i na stacji zarządcy stacji lub przedsiębiorstwa kolejowe podejmują wszelkie rozsądne starania w celu umożliwienia osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się dostępu do podróży koleją;
  - h) przedsiębiorstwo kolejowe podejmuje wszelkie rozsądne starania, aby osobom z niepełnosprawnością lub osobom o ograniczonej możliwości poruszania się zapewnić dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy osoby te nie mogą mieć dostępu do tych usług w sposób niezależny i bezpieczny.
2. Przepisy, o których mowa w art. 21 ust. 1, określają zasady dotyczące wykonywania praw, o których mowa w ust. 1 niniejszego artykułu.

#### Artykuł 24

#### Warunki udzielania pomocy

Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki współpracują ze sobą w celu zapewniania nieodpłatnej pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, jak określono w art. 21 i 23, oferując mechanizm pojedynczego powiadomienia, zgodnie z następującymi przepisami:

- a) pomoc udzielana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, przedsiębiorstwo prowadzące sprzedaż biletów lub organizatora turystyki, u którego zakupiono bilet, lub pojedynczy punkt kontaktowy, o którym mowa w lit. f), stosownie do przypadku, powiadomiono o potrzebie udzielenia takiej pomocy pasażerowi co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna. Wystarczy jedno powiadomienie dotyczące podróży. Takie powiadomienia przekazuje się wszystkim przedsiębiorstwom kolejowym i zarządcom stacji zaangażowanym w realizację podróży.

Takie powiadomienia przyjmowane są bez dodatkowych kosztów niezależnie od wykorzystanych środków komunikacji.

W przypadku gdy bilet lub bilet okresowy pozwala na zrealizowanie wielu podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja dotycząca terminu kolejnych podróży i w każdym razie co najmniej 24 godziny przed sytuacją, w której taka pomoc będzie potrzebna po raz pierwszy. Pasażer lub jego przedstawiciel podejmuje wszelkie rozsądne starania w celu poinformowania o odwołaniu takich kolejnych podróży z wyprzedzeniem wynoszącym co najmniej 12 godzin.

Państwa członkowskie mogą zezwalać na przedłużenie 24-godzinnego okresu dla powiadomień, o których mowa w akapitach pierwszym, drugim i trzecim, do maksymalnie 36 godzin, ale nie po dniu 30 czerwca 2026 r. W takim przypadku państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tym zezwoleniu oraz przekazują informacje dotyczące środków podjętych lub planowanych w celu skrócenia tego okresu;

- b) przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki podejmują wszystkie środki niezbędne do przyjmowania powiadomień. W przypadku gdy przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów nie są w stanie przetwarzać takich powiadomień, wskazują alternatywne punkty zakupu lub alternatywne sposoby dokonania takiego powiadomienia;
- c) jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie rozsądne starania w celu udzielenia pomocy w taki sposób, aby osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się mogła zrealizować podróż;
- d) bez uszczerbku dla lit. f) niniejszego artykułu zarządca stacji lub inna upoważniona osoba wyznacza punkty, w których osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się mogą zgłaszać swoje przybycie na stację kolejową oraz poprosić o pomoc. Obowiązki w zakresie wyznaczania takich punktów i zapewnienia informacji na ich temat określa się w przepisach dotyczących dostępności, o których mowa w art. 21 ust. 1;
- e) pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba z niepełnosprawnością lub osoba o ograniczonej możliwości poruszania się pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji udzielających takiej pomocy. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim wszyscy pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin stawienia się osoby z niepełnosprawnością lub osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub przed terminem, w jakim wszyscy pasażerowie są wzywani do odprawy;
- f) państwa członkowskie mogą wymagać, aby zarządcy stacji i przedsiębiorstwa kolejowe na ich terytorium współpracowały w celu ustanowienia i prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Warunki prowadzenia pojedynczych punktów kontaktowych ustanawia się w przepisach dotyczących dostępności, o których mowa w art. 21 ust. 1. Te pojedyncze punkty kontaktowe są odpowiedzialne za:
  - (i) przyjmowanie wniosków o pomoc na stacjach;
  - (ii) przekazywanie poszczególnych wniosków o pomoc zarządcom stacji i przedsiębiorstwom kolejowym; oraz
  - (iii) przekazywanie informacji dotyczących dostępności.

#### Artykuł 25

##### **Odszkodowanie za sprzęt ułatwiający poruszanie się, urządzenia wspomagające i psy towarzyszące**

1. W przypadku gdy przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji spowodują utratę lub uszkodzenie sprzętu ułatwiającego poruszanie się, w tym wózków inwalidzkich i urządzeń wspomagających lub utratę lub zranienie psów towarzyszących wykorzystywanych przez osoby z niepełnosprawnością i osoby o ograniczonej możliwości poruszania się, ponoszą odpowiedzialność za tą utratę, uszkodzenie lub zranienie oraz bez zbędnej zwłoki wypłacają odszkodowanie. Odszkodowanie to składa się z:

- a) kosztu zastąpienia lub naprawy sprzętu ułatwiającego poruszanie się lub urządzeń wspomagających, które utracono lub które uległy uszkodzeniu;
- b) kosztu zastąpienia lub leczenia psa towarzyszącego, który zginął lub został zraniony;



- c) uzasadnionych kosztów tymczasowego zastąpienia sprzętu ułatwiającego poruszanie się, urządzeń wspomagających lub psa towarzyszącego w przypadku gdy takie zastąpienie nie zostało zapewnione przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji zgodnie z ust. 2.

2. W przypadku gdy zastosowanie ma ust. 1 przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji niezwłocznie podejmują wszelkie rozsądne starania, aby zapewnić potrzebny natychmiast tymczasowy zastępczy sprzęt ułatwiający poruszanie się lub urządzenia wspomagające. Osobie z niepełnosprawnością lub osobie o ograniczonej możliwości poruszania się zezwala się na zachowanie tego tymczasowego sprzętu zastępczego lub tych tymczasowych urządzeń zastępczych do momentu wypłaty odszkodowania, o którym mowa w ust. 1.

#### Artykuł 26

### Szkolenie personelu

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji zapewniają, aby wszyscy członkowie personelu, w tym nowo zatrudnieni, którzy w ramach swoich regularnych zadań udzielają bezpośredniej pomocy osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się, zostali przeszkoleni z problematyki niepełnosprawności, aby wiedzieli, jak sprostać potrzebom osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

Zapewniają oni również – dla wszystkich członków personelu pracujących na stacji lub w pociągach, którzy mają bezpośrednią styczność z podróżnymi – szkolenia oraz regularne szkolenia przypominające mające na celu podniesienie poziomu świadomości w zakresie potrzeb osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji mogą zezwolić na uczestnictwo w szkoleniach, o których mowa w ust. 1, pracowników z niepełnosprawnością oraz mogą rozważyć uczestnictwo pasażerów z niepełnosprawnością i pasażerów o ograniczonej możliwości poruszania się lub reprezentujących ich organizacji.

## ROZDZIAŁ VI

### BEZPIECZEŃSTWO, SKARGI ORAZ JAKOŚĆ USŁUG

#### Artykuł 27

### Bezpieczeństwo osobiste pasażerów

W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy infrastruktury i zarządcy stacji podejmują w odniesieniu ich odpowiednich zakresów odpowiedzialności, odpowiednie działania w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzyka, a także dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez organy publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają się informacjami dotyczącymi najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które mogą pogorszyć poziom bezpieczeństwa.

#### Artykuł 28

### Skargi

1. Każde przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji na stacjach obsługujących średnio w ujęciu rocznym ponad 10 000 pasażerów dziennie ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg dotyczących praw i obowiązków objętych zakresem stosowania niniejszego rozporządzenia w odniesieniu do ich odpowiednich zakresów odpowiedzialności. Podają oni do ogólnej wiadomości pasażerów swoje dane kontaktowe oraz informują o swoim języku lub językach roboczych. Mechanizm ten nie ma zastosowania do celów rozdziału III.

2. Pasażerowie mogą złożyć do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego lub zarządcy stacji skargę w odniesieniu do ich odpowiednich zakresów odpowiedzialności w ramach mechanizmów, o których mowa w ust. 1. Termin na złożenie takiej skargi wynosi trzy miesiące od zdarzenia, którego ona dotyczy. W ciągu miesiąca od otrzymania skargi adresat udziela odpowiedzi, wraz z uzasadnieniem, lub też w uzasadnionych przypadkach informuje pasażera, że otrzyma

on odpowiedź w terminie krótszym niż trzy miesiące od dnia otrzymania skargi. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji przechowują dane dotyczące zdarzeń niezbędne do rozpatrzenia skargi przez cały okres procedury rozpatrywania skarg, w tym procedur rozpatrywania skarg, o których mowa w art. 33 i 34, oraz udostępniają te dane krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów na ich żądanie.

3. Szczegółowe informacje dotyczące procedury rozpatrywania skarg muszą być publicznie dostępne, w tym dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się. Informacje te muszą być dostępne na żądanie przynajmniej w języku lub językach urzędowych państwa członkowskiego, w którym przedsiębiorstwo kolejowe prowadzi działalność.

4. Przedsiębiorstwo kolejowe publikuje w sprawozdaniu, o którym mowa w art. 29 ust. 2, informację o liczbie i rodzaju otrzymanych skarg oraz rozpatrzonych skarg, a także o terminach udzielenia odpowiedzi i ewentualnych podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.

#### Artykuł 29

### Normy jakości obsługi

1. Przedsiębiorstwa kolejowe ustanawiają normy jakości usług i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać jakość usług. Normy jakości usług obejmują co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe monitorują swoje wyniki w zakresie wdrażania norm jakości obsługi. Do dnia 30 czerwca 2023 r., a następnie co dwa lata publikują one sprawozdanie dotyczące wyników w zakresie jakości usług na swojej stronie internetowej. Takie sprawozdania udostępnia się również na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.

3. Zarządcy stacji ustanawiają normy jakości usług w odniesieniu do odpowiednich pozycji wymienionych w załączniku III. Monitorują oni swoje wyniki w zakresie tych norm i zapewniają na żądanie krajowym organom publicznym dostęp do informacji dotyczących swoich wyników.

## ROZDZIAŁ VII

### INFORMACJA I EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

#### Artykuł 30

### Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki przy sprzedaży biletów na podróż pociągiem informują pasażerów o przysługujących im prawach i obowiązkach wynikających z niniejszego rozporządzenia. W celu wypełnienia tego wymogu informacyjnego mogą oni skorzystać z udostępnionego im streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych Unii. Zamieszczają oni tę informację w formie papierowej lub elektronicznej, lub w inny sposób, w tym w formatach dostępnych zgodnie z przepisami dyrektywy (UE) 2019/882 oraz rozporządzenia (UE) nr 1300/2014. Określają oni, gdzie, w przypadku odwołania, utraty połączenia lub znacznego opóźnienia, można uzyskać takie informacje.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pasażerom – na stacjach, w pociągu i na swoich stronach internetowych – w odpowiedni sposób, w tym w dostępnych formatach zgodnie z przepisami dyrektywy (UE) 2019/882 oraz rozporządzenia (UE) nr 1300/2014, informacje dotyczące przysługujących im praw i obowiązków wynikających z niniejszego rozporządzenia oraz dane umożliwiające kontakt z organem lub organami wyznaczonymi przez państwa członkowskie na podstawie art. 31.

### Artykuł 31

#### **Wyznaczenie krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów**

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie niniejszego rozporządzenia. Każdy z tych organów podejmuje działania niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.
2. Każdy z tych organów musi być niezależny organizacyjnie w zakresie decyzji dotyczących finansowania oraz w zakresie struktury prawnej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego.
3. Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym artykułem oraz o jego lub ich zakresach odpowiedzialności. Komisja i wyznaczone organy publikują te informacje na swoich stronach internetowych.
4. Obowiązki w zakresie egzekwowania przepisów w odniesieniu do zarządców stacji i zarządców infrastruktury przewidziane w niniejszym rozdziale nie mają zastosowania do Cypru ani Malty, dopóki na ich terytoriach nie powstanie system kolei, a w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych – dopóki jakiegokolwiek przedsiębiorstwo kolejowe nie uzyska licencji od organu wydającego licencje wyznaczony przez Cypr lub Maltę zgodnie z art. 2 ust. 1.

### Artykuł 32

#### **Egzekwowanie przepisów**

1. Krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów ściśle monitorują przestrzeganie niniejszego rozporządzenia, w tym rozporządzeń (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014 w zakresie, w jakim o tych rozporządzeniach jest mowa w niniejszym rozporządzeniu, oraz podejmują działania niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.
2. Do celów ust. 1 przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, zarządcy infrastruktury, przedsiębiorstwa prowadzące sprzedaż biletów i organizatorzy turystyki bez zbędnej zwłoki, a najpóźniej w terminie miesiąca od otrzymania wniosku przekazują krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów, na ich żądanie, odpowiednie dokumenty i informacje. W przypadku skomplikowanych spraw krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów może przedłużyć ten termin maksymalnie o trzy miesiące od otrzymania wniosku. Wykonując swoje funkcje, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów uwzględniają informacje przekazane im przez organ wyznaczony zgodnie z art. 33 do rozpatrywania skarg, jeżeli jest to inny organ. Mogą one również zadecydować o wszczęciu czynności z zakresu egzekwowania przepisów na podstawie indywidualnych skarg przekazanych przez taki organ.
3. Co dwa lata krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów publikują –do dnia 30 czerwca kolejnego roku kalendarzowego – sprawozdania zawierające statystyki dotyczące ich działalności, w tym zastosowanych sankcji. Sprawozdania te udostępnia się na stronie internetowej Agencji Kolejowej Unii Europejskiej.
4. Przedsiębiorstwa kolejowe przekazują swoje dane kontaktowe krajowemu organowi lub krajowym organom odpowiedzialnym za egzekwowanie przepisów w państwach członkowskich, w których prowadzą działalność.

### Artykuł 33

#### **Rozpatrywanie skarg przez krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów oraz inne organy**

1. Bez uszczerbku dla przysługujących konsumentom praw do korzystania z alternatywnych mechanizmów dochodzenia roszczeń na podstawie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE<sup>(15)</sup> po negatywnym rozpatrzeniu skargi złożonej do przedsiębiorstwa kolejowego lub zarządcy stacji na podstawie art. 28 pasażer może złożyć skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego na podstawie ust. 2 niniejszego artykułu w terminie trzech miesięcy od otrzymania informacji o odrzuceniu pierwotnej skargi. W przypadku braku odpowiedzi w terminie trzech miesięcy od złożenia pierwotnej skargi pasażer ma prawo złożyć skargę do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów wyznaczonego na podstawie ust. 2. W razie konieczności organ ten informuje skarżącego o przysługującym mu prawie do złożenia wniosku do organu oferującego alternatywne metody rozwiązywania sporów w celu dochodzenia indywidualnych roszczeń.

<sup>(15)</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (Dz.U. L 165 z 18.6.2013, s. 63).

2. Każdy pasażer może złożyć skargę w sprawie domniemanego naruszenia niniejszego rozporządzenia do krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów albo do innego organu wyznaczonego w tym celu przez państwo członkowskie.

3. Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub jakikolwiek inny organ wyznaczony na mocy ust. 2 potwierdza odbiór skargi w terminie dwóch tygodni od jej otrzymania. Procedura rozpatrywania skarg trwa maksymalnie trzy miesiące od dnia utworzenia akt skargi. W przypadku skomplikowanych spraw organ ten może wydłużyć ten okres do sześciu miesięcy. W takim przypadku informuje on pasażera o powodach wydłużenia terminu rozpatrzenia skargi oraz o przewidywanym czasie potrzebnym na ukończenie postępowania w danej sprawie. Wyłącznie te sprawy, które wiążą się z postępowaniem sądowym, mogą być rozpatrywane dłużej niż sześć miesięcy. W przypadku gdy organ ten jest również organem oferującym alternatywne metody rozwiązywania sporów w rozumieniu dyrektywy 2013/11/UE, pierwszeństwo mają terminy określone w tej dyrektywie.

Zapewnia się dostępność procedury rozpatrywania skarg dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się.

4. Skargi pasażerów dotyczące zdarzenia z udziałem przedsiębiorstwa kolejowego rozpatruje krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub jakikolwiek inny organ wyznaczony na mocy ust. 2 w państwie członkowskim, które udzieliło temu przedsiębiorstwu licencji.

5. W przypadku gdy skarga dotyczy domniemanego naruszenia popełnionego przez zarządców stacji lub zarządców infrastruktury, skargę tę rozpatruje organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów lub jakikolwiek inny organ wyznaczony na mocy ust. 2, w państwie członkowskim, na którego terytorium zdarzenie miało miejsce.

6. W ramach współpracy prowadzonej na podstawie art. 34 organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów lub jakiegokolwiek inne organy wyznaczone na mocy ust. 2 mogą odstąpić od stosowania ust. 4 lub 5 niniejszego artykułu, lub obu tych przepisów, w przypadku gdy z uzasadnionych powodów – w szczególności związanych z językiem lub miejscem zamieszkania – leży to w interesie pasażera.

#### Artykuł 34

#### **Wymiana informacji i współpraca transgraniczna między krajowymi organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów**

1. W przypadku gdy na podstawie art. 31 i 33 wyznaczono różne organy, ustanawia się mechanizmy sprawozdawcze w celu zapewnienia wymiany informacji między tymi organami, zgodnie z rozporządzeniem (UE) 2016/679, aby pomóc krajowemu organowi odpowiedzialnemu za egzekwowanie przepisów w wykonywaniu powierzonych mu zadań w zakresie nadzoru oraz egzekwowania przepisów, a także po to, aby organ rozpatrujący skargi wyznaczony na podstawie art. 33 mógł zbierać informacje niezbędne do rozpatrzenia indywidualnych skarg.

2. Do celów koordynacji krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy oraz zasad podejmowania decyzji i praktyk w tym zakresie. Komisja udziela im pomocy w wykonywaniu tego zadania.

3. W przypadku skomplikowanych spraw, takich jak sprawy obejmujące wiele skarg lub dotyczące wielu podmiotów, podróży transgranicznych lub wypadków na terytorium państwa członkowskiego innego niż to, które przyznało licencję przedsiębiorstwu, a w szczególności w przypadku gdy nie jest jasne, który krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów jest właściwy, lub gdy mogłoby to ułatwić lub przyspieszyć rozstrzygnięcie skargi, krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów podejmują współpracę w celu określenia organu wiodącego, który będzie służył jako pojedynczy punkt kontaktowy dla wszystkich pasażerów. Wszystkie krajowe organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, których dotyczy dana skarga, współpracują w celu ułatwienia jej rozstrzygnięcia, w tym poprzez wymianę informacji, pomoc w tłumaczeniu dokumentów i dostarczanie informacji dotyczących okoliczności zdarzeń. Pasażerów informuje się, który organ pełni funkcję organu wiodącego.

ROZDZIAŁ VIII  
PRZEPISY KOŃCOWE

Artykuł 35

**Sankcje**

1. Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadkach naruszenia niniejszego rozporządzenia oraz podejmują wszelkie niezbędne działania, aby zapewnić ich wykonanie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o tych przepisach i środkach oraz niezwłocznie zgłaszają jej późniejsze ich zmiany.

2. W ramach współpracy, o której mowa w art. 34, krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów, który jest właściwy do celów art. 33 ust. 4 lub 5, bada – na wniosek krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów rozpatrującego daną skargę – naruszenie przepisów niniejszego rozporządzenia stwierdzone przez ten organ oraz, w razie konieczności, nakłada sankcje.

Artykuł 36

**Akty delegowane**

Komisja jest uprawniona do przyjmowania aktów delegowanych zgodnie z art. 37 niniejszego rozporządzenia w celu:

- a) dostosowania kwoty wskazanej w art. 15 ust. 2 aby uwzględnić zmiany w ogólnounijnym zharmonizowanym indeksie cen konsumpcyjnych z wyłączeniem energii i nieprzetworzonej żywności, publikowanym przez Komisję (Eurostat);
- b) zmiany załącznika I w celu uwzględnienia zmian Przepisów ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV), określonych w załączniku A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF).

Artykuł 37

**Wykonywanie przekazanych uprawnień**

1. Powierzenie Komisji uprawnień do przyjmowania aktów delegowanych podlega warunkom określonym w niniejszym artykule.

2. Uprawnienia do przyjmowania aktów delegowanych, o których mowa w art. 36, powierza się Komisji na okres pięciu lat od dnia 6 czerwca 2021 r. Komisja sporządza sprawozdanie dotyczące przekazania uprawnień nie później niż dziewięć miesięcy przed końcem okresu pięciu lat. Przekazanie uprawnień zostaje automatycznie przedłużone na takie same okresy, chyba że Parlament Europejski lub Rada sprzeciwią się takiemu przedłużeniu nie później niż trzy miesiące przed końcem każdego okresu.

3. Przekazanie uprawnień, o którym mowa w art. 36, może zostać w dowolnym momencie odwołane przez Parlament Europejski lub przez Radę. Decyzja o odwołaniu kończy przekazanie określonych w niej uprawnień. Decyzja o odwołaniu staje się skuteczna następnego dnia po jej opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej* lub w określonym w tej decyzji późniejszym terminie. Nie wpływa ona na ważność już obowiązujących aktów delegowanych.

4. Przed przyjęciem aktu delegowanego Komisja konsultuje się z ekspertami wyznaczonymi przez każde państwo członkowskie zgodnie z zasadami określonymi w Porozumieniu międzyinstytucjonalnym z dnia 13 kwietnia 2016 r. w sprawie lepszego stanowienia prawa.

5. Niezwłocznie po przyjęciu aktu delegowanego Komisja przekazuje go równocześnie Parlamentowi Europejskiemu i Radzie.

6. Akt delegowany przyjęty na podstawie art. 36 wchodzi w życie tylko wówczas, gdy ani Parlament Europejski, ani Rada nie wyraziły sprzeciwu w terminie dwóch miesięcy od przekazania tego aktu Parlamentowi Europejskiemu i Radzie lub gdy, przed upływem tego terminu, zarówno Parlament Europejski, jak i Rada poinformowały Komisję, że nie wniosą sprzeciwu. Termin ten przedłuża się o dwa miesiące z inicjatywy Parlamentu Europejskiego lub Rady.

*Artykuł 38***Procedura komitetowa**

1. Komisję wspomaga komitet. Komitet ten jest komitetem w rozumieniu rozporządzenia (UE) nr 182/2011.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5 rozporządzenia (UE) nr 182/2011.

*Artykuł 39***Sprawozdanie**

Do dnia 7 czerwca 2026 r. Komisja złoży Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wykonania i skutków niniejszego rozporządzenia.

Sprawozdanie będzie opierać się na informacjach dostarczanych na podstawie niniejszego rozporządzenia. W razie potrzeby sprawozdaniu towarzyszyć będą odpowiednie wnioski.

*Artykuł 40***Uchylenie**

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007 traci moc ze skutkiem od dnia 7 czerwca 2023 r.

Odesłania do uchylonego rozporządzenia traktuje się jako odesłania do niniejszego rozporządzenia zgodnie z tabelą korelacji zamieszczoną w załączniku IV.

*Artykuł 41***Wejście w życie**

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie dwudziestego dnia po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

Niniejsze rozporządzenie stosuje się od dnia 7 czerwca 2023 r.

Jednakże art. 6 ust. 4 stosuje się od dnia 7 czerwca 2025 r.

Niniejsze rozporządzenie wiąże w całości i jest bezpośrednio stosowane we wszystkich państwach członkowskich.

Sporządzono w Brukseli dnia 29 kwietnia 2021 r.

W imieniu Parlamentu Europejskiego

D.M. SASSOLI

Przewodniczący

W imieniu Rady

A.P. ZACARIAS

Przewodniczący

## ZAŁĄCZNIK I

WYCIĄG Z PRZEPISÓW UJEDNOLICONYCH O UMOWIE MIĘDZYNARODOWEGO PRZEWOZU OSÓB  
I BAGAŻU KOLEJAMI (CIV)

Załącznik A do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami (COTIF) z dnia 9 maja 1980 r. zmienionej protokołem wprowadzającym zmiany do Konwencji o międzynarodowym przewozie kolejami z dnia 3 czerwca 1999 r.

## TYTUŁ I

**POSTANOWIENIA OGÓLNE**

## Artykuł 3

**Definicje**

Do celów niniejszych przepisów ujednoliconych, wyrażenie

- a) „przewoźnik” oznacza przewoźnika umownego, z którym pasażer zawarł umowę przewozu zgodnie z niniejszymi przepisami ujednoliconymi, lub kolejnego przewoźnika odpowiedzialnego na podstawie tej umowy;
- b) „przewoźnik podwykonawca” oznacza przewoźnika, który nie zawarł umowy przewozu z pasażerem, ale któremu przewoźnik, o którym mowa w lit. a), powierzył wykonanie całości lub części przewozu kolejaj;
- c) „ogólne warunki przewozu” oznaczają warunki przewoźnika w postaci ogólnych warunków umów lub taryf prawnie obowiązujących w każdym państwie członkowskim, które z chwilą zawarcia umowy o przewóz stają się jej integralną częścią;
- d) „pojazd” oznacza pojazd silnikowy lub przyczepę przewożoną przy okazji przewozu pasażerów.

## TYTUŁ II

**ZAWARCIE I WYKONANIE UMOWY PRZEWOZU**

## Artykuł 6

**Umowa przewozu**

1. Przez zawarcie umowy przewozu przewoźnik zobowiązuje się do przewiezienia podróżnego oraz, odpowiednio, jego bagażu i pojazdów do miejsca przeznaczenia i do wydania bagażu i pojazdów w miejscu przeznaczenia.
2. Umowę przewozu potwierdza się jednym lub kilkoma biletami na przewóz wydawanymi podróżnemu. Jednak brak biletu, nieprawidłowości lub utrata biletu nie powodują nieważności umowy przewozu, która, nie naruszając postanowień art. 9, podlega postanowieniom przepisów ujednoliconych.
3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, bilet jest miarodajnym dowodem zawarcia oraz treści umowy przewozu.

## Artykuł 7

**Bilet**

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść biletu oraz języki i czcionki, które należy zastosować przy ich druku i wypełnianiu biletu.
2. Bilet powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
  - a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
  - b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoliconym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
  - c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.
3. Podróżny jest zobowiązany przy otrzymaniu biletu upewnić się, czy został on wystawiony według jego wskazówek.

4. Bilet może być odstąpiony, gdy nie jest imienny i podróż nie została jeszcze rozpoczęta.
5. Bilet może być sporządzony w formie elektronicznego zapisu danych, które mogą być przekształcane w formę pisemną. Sposób zbierania i opracowywania powinien zapewniać ich praktyczną równowartość, zwłaszcza w zakresie mocy dowodowej danych zawartych w bilecie.

#### Artykuł 8

##### **Opłata i zwrot należności za przejazd**

1. Opłatę za przejazd uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.
2. Ogólne warunki przewozu określają zasady zwrotu opłaty za przejazd.

#### Artykuł 9

##### **Prawo przewozu. Wyłączenie z przewozu**

1. Podróżny musi być zaopatrzony z chwilą rozpoczęcia podróży w ważny bilet na przejazd i okazać go podczas kontroli biletów. Ogólne warunki przewozu mogą stanowić, że:
  - a) podróżny, który nie może okazać ważnego biletu, jest obowiązany oprócz opłaty za przejazd uiścić dopłatę;
  - b) podróżnego, który odmawia natychmiastowego uiszczenia opłaty za przejazd lub dopłaty, można usunąć z pociągu; oraz
  - c) określać, czy i na jakich zasadach dokonuje się zwrotu opłaty.
2. Ogólne warunki przewozu mogą przewidywać wyłączenie z przewozu lub możliwość usunięcia w czasie podróży:
  - a) osób stanowiących zagrożenie dla bezpieczeństwa i prawidłowego funkcjonowania ruchu lub dla bezpieczeństwa pozostałych podróżnych;
  - b) osób, które w sposób niedopuszczalny są uciążliwe dla innych podróżnych;osoby te nie mają prawa żądać zwrotu opłaty za bilet ani opłaty uiszczonej za przewóz ich bagażu.

#### Artykuł 10

##### **Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych**

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

#### Artykuł 11

##### **Odwołanie i opóźnienie pociągu. Utrata połączeń**

Przewoźnik zobowiązany jest w danym wypadku poświadczyć na bilecie odwołanie pociągu lub utratę połączenia.

#### TYTUŁ III

### **PRZEWÓZ BAGAŻU RĘCZNEGO, ZWIERZĄT, PRZESYŁEK BAGAŻOWYCH I POJAZDÓW SAMOCHODOWYCH**

#### ROZDZIAŁ I

##### **Przepisy wspólne**

#### Artykuł 12

##### **Przedmioty i zwierzęta dopuszczone do przewozu**

1. Podróżny może zabrać ze sobą łatwo przenośne przedmioty (bagaż ręczny) oraz żywe zwierzęta, zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków przewozu. Ponadto podróżny może zabrać ze sobą przedmioty przestrzenne zgodnie ze szczególnymi postanowieniami ogólnych warunków przewozu. Wyłączone są od przewozu jako bagaż ręczny przedmioty i zwierzęta, które mogą być dla podróżnych uciążliwe lub spowodować szkodę.
2. Podróżny może nadać, jako przesyłkę bagażową, przedmioty oraz zwierzęta zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków przewozu.



3. Szczególne postanowienia ogólnych warunków przewozu mogą dopuszczać przewóz pojazdów przy okazji przewozu podróźnych.

4. Przewóz przedmiotów i materiałów niebezpiecznych, jako bagażu ręcznego, przesyłek bagażowych albo w lub na pojazdach samochodowych, które zgodnie z postanowieniami niniejszego tytułu przewożone są koleją, musi być zgodny z postanowieniami Regulaminu międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID).

#### Artykuł 13

##### **Sprawdzenie**

1. Jeżeli ustawy lub przepisy państwa, na którego terytorium zdarzy się taki przypadek, tego nie zabraniają, w razie uzasadnionego domniemania naruszenia warunków przewozu przewoźnik ma prawo sprawdzić, czy przedmioty lub zwierzęta (bagaż ręczny, bagaż nadany, pojazdy wraz z ich załadunkiem) odpowiadają warunkom przewozu. Podróżnego wzywa się do uczestniczenia przy sprawdzeniu. Jeżeli podróżny nie zjawi się lub nie jest osiągalny, sprawdzenie powinno być dokonane w obecności dwóch niezależnych świadków.

2. W razie stwierdzenia naruszenia warunków przewozu przewoźnik może zażądać od podróżnego zapłacenia kosztów sprawdzenia.

#### Artykuł 14

##### **Przestrzeganie przepisów władz administracyjnych**

Podróżny jest zobowiązany zastosować się do przepisów wydawanych przez władze celne i inne władze administracyjne w czasie przewozu zarówno w odniesieniu do jego osoby, jak i przewożonych przez niego przedmiotów i zwierząt (bagaż ręczny, przesyłki bagażowe, pojazdy wraz z ich załadunkiem). Podróżny powinien być obecny przy rewizji bagażu ręcznego i nadanego, chyba że ustawy i przepisy danego państwa dopuszczają wyjątki w tym zakresie.

### ROZDZIAŁ II

#### **Bagaż ręczny i zwierzęta**

##### Artykuł 15

##### **Nadzór**

Nadzór nad bagażem ręcznym i zwierzętami zabranymi ze sobą należy do podróżnego.

### ROZDZIAŁ III

#### **Przesyłki bagażowe**

##### Artykuł 16

##### **Nadanie przesyłki bagażowej**

1. Zobowiązania umowne dotyczące przewozu przesyłek bagażowych powinny być potwierdzone na kwicie bagażowym, który wydaje się podróżnemu.

2. Brak, nieprawidłowości lub utrata kwitu bagażowego nie powodują nieważności umowy przewozu bagażu, która, nie naruszając postanowień art. 22, podlega postanowieniom niniejszych przepisów ujednoczonych.

3. Z zastrzeżeniem dowodu przeciwnego, kwit bagażowy jest miarodajnym dowodem nadania przesyłki bagażowej oraz warunków jej przewozu.

4. Do chwili złożenia dowodu przeciwnego zakłada się, że w czasie przyjęcia do przewozu przesyłka bagażowa była zewnętrznie w dobrym stanie i że liczba i masa sztuk odpowiadały danym wpisanym na kwicie bagażowym.

##### Artykuł 17

##### **Kwit bagażowy**

1. Ogólne warunki przewozu określają formę i treść kwitu bagażowego oraz języki i czcionki, które należy stosować przy ich druku i wypełnianiu. Art. 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

2. Kwit bagażowy powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
  - a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
  - b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
  - c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.
3. Przy otrzymaniu kwitu bagażowego podróżny obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

#### Artykuł 18

##### **Nadanie i przewóz**

1. Z zastrzeżeniem wyjątku przewidzianego w ogólnych warunkach przewozu, bagaż można nadać do przewozu tylko za okazaniem biletu na przejazd ważnego co najmniej do stacji przeznaczenia bagażu. Formalności wymagane przy nadaniu bagażu, nieokreślone w niniejszym artykule, regulują przepisy obowiązujące w miejscu nadania.
2. Jeżeli ogólne warunki przewozu przewidują przyjmowanie bagażu do przewozu bez okazania biletu, postanowienia przepisów ujednoczonych dotyczące praw i obowiązków podróżnego odnośnie do jego bagażu stosuje się odpowiednio do nadawcy bagażu.
3. Przewoźnik może dokonać przewozu bagażu innym pociągiem lub innym rodzajem transportu i inną drogą niż te, z których korzysta podróżny.

#### Artykuł 19

##### **Uiszczenie opłaty za przewóz bagażu**

Opłatę za przewóz bagażu uiszcza się przed rozpoczęciem podróży, chyba że między podróżnym a przewoźnikiem została zawarta odmienna umowa.

#### Artykuł 20

##### **Oznakowanie bagażu**

Podróżny zobowiązany jest podać na każdej sztuce bagażu w dobrze widocznym miejscu i w sposób trwały:

- a) swoje nazwisko i adres;
- b) miejsce przeznaczenia.

#### Artykuł 21

##### **Prawo do dysponowania bagażem**

1. Jeżeli okoliczności na to pozwalają i nie sprzeciwiają się temu przepisy celne lub innych władz administracyjnych, bagaż może być, na żądanie podróżnego, wydany w miejscu jego nadania za zwrot kwitu bagażowego i, jeśli ogólne warunki przewozu to przewidują, za okazaniem biletu.
2. Ogólne warunki przewozu mogą zawierać inne postanowienia dotyczące prawa do dysponowania bagażem, w tym zmiany miejsca jego przeznaczenia oraz ewentualnych obciążeń finansowych, jakie wówczas ponosi podróżny.

#### Artykuł 22

##### **Wydanie**

1. Bagaż wydaje się za zwrot kwitu bagażowego i po zapłaceniu ewentualnych należności obciążających przesyłkę.

Przewoźnik ma prawo, lecz nie jest obowiązany sprawdzić, czy posiadacz kwitu bagażowego jest uprawniony do odbioru bagażu.

2. Za równoznaczne z wydaniem bagażu posiadaczowi kwitu bagażowego uważa się dokonane zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejscu wydania:

- a) przekazanie bagażu organom celnym lub podatkowym do ich pomieszczeń ekspedycyjnych lub składów, jeżeli pomieszczenia te nie są pod nadzorem przewoźnika;
- b) przekazanie żywych zwierząt osobom trzecim na przechowanie.

3. Posiadacz kwitu bagażowego może żądać wydania bagażu w miejscu przeznaczenia w uzgodnionym czasie, a w stosownym wypadku po upływie czasu potrzebnego do załatwienia formalności wymaganych przez władze celne lub inne władze administracyjne.

4. W razie nieoddania kwitu bagażowego przewoźnik jest zobowiązany wydać bagaż tylko tej osobie, która udowodni, że ma do niego prawo; jeżeli dowód ten zostanie uznany za niewystarczający, przewoźnik może żądać zabezpieczenia.

5. Bagaż wydaje się w miejscu przeznaczenia, do którego został nadany.

6. Posiadacz kwitu bagażowego, któremu nie wydano bagażu na warunkach określonych w ust. 3, może żądać stwierdzenia na kwicie bagażowym dnia i godziny, w których żądał wydania tego bagażu.

7. Na żądanie osoby uprawnionej przewoźnik jest obowiązany sprawdzić bagaż w celu stwierdzenia istniejącej zdaniam tej osoby szkody; jeżeli przewoźnik nie uczynił zadość temu żądaniu, posiadacz kwitu bagażowego ma prawo odmówić przyjęcia bagażu.

8. W sprawach nieuregulowanych powyżej wydanie bagażu odbywa się zgodnie z przepisami obowiązującymi w miejscu wydania.

#### ROZDZIAŁ IV

### Pojazdy samochodowe

#### Artykuł 23

### Warunki przewozu

Postanowienia szczególne dotyczące przewozu pojazdów, zawarte w ogólnych warunkach przewozu, określają w szczególności: warunki przyjęcia do przewozu, nadania, załadunku i przewozu, warunki wyładunku i wydania oraz obowiązki pasażerów.

#### Artykuł 24

### Kwit na przewóz

1. Przy przewozie pojazdów samochodowych kwit na przewóz powinien być wydany i przekazany podróżnemu. Kwit może stanowić część biletu na przejazd.

2. Postanowienia szczególne dla przewozu pojazdów samochodowych zawarte w ogólnych warunkach przewozu ustalają formę i treść kwitu na przewóz pojazdów oraz języki i czcionki, które należy stosować przy jego druku i wypełnianiu. Art. 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

3. Kwit na przewóz pojazdów powinien zawierać przynajmniej następujące dane:

- a) oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
- b) oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
- c) wszelkie inne wskazówki niezbędne dla udowodnienia zawarcia oraz treści umowy, umożliwiające podróżnemu dochodzenie swoich praw wynikających z umowy.

4. Przy otrzymaniu kwitu na przewóz pojazdu podróżny obowiązany jest upewnić się, czy został on wystawiony zgodnie z jego wskazówkami.

## Artykuł 25

**Obowiązujące prawo**

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego rozdziału, postanowienia rozdziału III dotyczące przewozu bagażu mają zastosowanie do przewozu pojazdów samochodowych.

## TYTUŁ IV

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEWOŹNIKA**

## ROZDZIAŁ I

**Odpowiedzialność za śmierć i zranienie podróżnych**

## Artykuł 26

**Podstawa odpowiedzialności**

1. Przewoźnik odpowiada za szkody powstałe w wyniku śmierci, zranienia lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego, spowodowane w wyniku wypadku związanego z ruchem kolejowym, powstałego podczas przebywania podróżnego w wagonie albo przy wsiadaniu lub wysiadaniu z wagonu, niezależnie od infrastruktury kolejowej, z której podróżny korzystał.
2. Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności:
  - a) jeżeli wypadek został spowodowany przez okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;
  - b) jeżeli wypadek nastąpił z winy podróżnego;
  - c) jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej oraz jeżeli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacji staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębiorstwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo regresu pozostaje nienaruszone.
3. Jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej i jeżeli odpowiedzialność przewoźnika nie jest całkowicie wyłączona, zgodnie z ust. 2 lit. c), ponosi on pełną odpowiedzialność, uwzględniając ograniczenia przepisów ujednoczonych, lecz bez uszczerbku dla roszczeń zwrotnych, które może on mieć w stosunku do tej osoby trzeciej.
4. Niniejsze przepisy ujednoczone nie naruszają odpowiedzialności, jaka może ciążyć na przewoźniku w przypadkach nieprzewidzianych w ust. 1.
5. Jeżeli przewóz podlegający jednej umowie przewozu wykonywany jest kolejno przez więcej niż jednego przewoźnika, to w przypadku śmierci lub uszkodzeń ciała podróżnych odpowiedzialność ponosi przewoźnik, który na mocy umowy przewozu zobowiązany był wykonać usługę przewozu, podczas której miał miejsce wypadek. Jeżeli usługa ta nie została wykonana przez tego przewoźnika, lecz przez przewoźnika podwykonawcę, odpowiedzialność zgodną z niniejszymi przepisami ujednoczonymi ponoszą solidarnie obaj przewoźnicy.

## Artykuł 27

**Odszkodowanie w przypadku śmierci**

1. W przypadku śmierci podróżnego odszkodowanie obejmuje:
  - a) wszelkie niezbędne koszty, spowodowane śmiercią podróżnego, a w szczególności koszty przewozu zwłok i wydatki związane z pogrzebem;
  - b) jeżeli śmierć nie nastąpiła natychmiast, odszkodowanie określone w art. 28.
2. Jeżeli, z powodu śmierci podróżnego, osoby, wobec których miał on lub mógłby mieć ustawowy obowiązek alimentacyjny, są pozbawione jego wsparcia, osoby takie również otrzymują odszkodowanie za tę stratę. Roszczenia o odszkodowania osób pozostających na utrzymaniu podróżnego, wobec których nie miał on ustawowego obowiązku alimentacyjnego, podlegają prawu krajowemu.

*Artykuł 28***Odszkodowanie w przypadku uszkodzeń ciała**

W przypadku uszkodzeń ciała lub wszelkiego innego naruszenia fizycznego lub umysłowego stanu zdrowia podróżnego odszkodowanie obejmuje:

- a) wszelkie niezbędne koszty, a w szczególności koszty leczenia i transportu;
- b) zadośćuczynienie stratom finansowym powstałym na skutek całkowitej lub częściowej utraty zdolności do pracy lub na skutek zwiększonych potrzeb spowodowanych wypadkiem.

*Artykuł 29***Naprawienie innych szkód wynikających z obrażeń ciała**

Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłaty odszkodowania za szkody wynikające z obrażeń ciała, inne niż przewidziane w art. 27 i 28.

*Artykuł 30***Forma i wysokość odszkodowania za śmierć i zranienie**

1. Odszkodowanie przewidziane w art. 27 ust. 2 i w art. 28 lit. b) powinno być uiszczone w formie pieniężnej. Jednakże w razie gdy prawo krajowe dopuszcza przyznanie renty, odszkodowanie uiszcza się w tej formie, jeżeli poszkodowany podróżny lub osoby uprawnione wymienione w art. 27 ust. 2 żądają wypłaty renty.
2. Wysokość odszkodowania przyznanego zgodnie z ust. 1 określa prawo krajowe. Jednakże przy zastosowaniu niniejszych przepisów ujednoczonych ustala się dla każdego podróżnego górną granicę w wysokości 175 000 jednostek obrachunkowych jako kwotę jednorazową lub jako rentę roczną odpowiadającą tej sumie, jeżeli prawo krajowe przewiduje granicę maksymalną o niższej wysokości.

*Artykuł 31***Inne rodzaje transportu**

1. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 2, postanowienia dotyczące odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych nie mają zastosowania do szkód, które powstały podczas przewozu, który zgodnie z umową przewozu nie był przewozem kolejowym.
2. Jeżeli jednak wagony kolejowe przewozi się promem, postanowienia o odpowiedzialności w razie śmierci i zranienia podróżnego stosuje się do szkód wymienionych art. 26 ust. 1 i art. 33 ust. 1, spowodowanych wskutek wypadku związanego z ruchem kolejowym, który zdarzył się w czasie przebywania podróżnego w wymienionych wagonach albo przy wsiadaniu do nich lub wysiadaniu z nich.
3. Jeżeli, wskutek wyjątkowych okoliczności, ruch kolejowy jest czasowo przerwany i podróżni są przewożeni innym rodzajem transportu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność zgodnie z niniejszymi przepisami ujednoczonymi.

## ROZDZIAŁ II

**Odpowiedzialność w razie niedotrzymania rozkładu jazdy***Artykuł 32***Odpowiedzialność w razie odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączeń**

1. Przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty połączenia przez podróżnego podróż nie może być kontynuowana tego samego dnia lub wskutek zaistniałych okoliczności od podróżnego nie można zgodnie ze zdrowym rozsądkiem wymagać kontynuowania podróży tego samego dnia. Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty spowodowane powiadomieniem osób oczekujących na podróżnego w miejscu przeznaczenia.
2. Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności, jeżeli odwołanie pociągu, jego opóźnienie lub utrata połączenia są spowodowane jedną z następujących przyczyn:
  - a) okoliczności zewnętrzne w stosunku do ruchu kolei, których przewoźnik mimo zastosowania niezbędnej w powstałej sytuacji staranności nie mógł uniknąć ani których skutkom nie mógł zapobiec;

- b) wina podróznego; lub
- c) zachowanie się osoby trzeciej oraz jeżeli przewoźnik mimo zastosowania nakazanej sytuacją staranności nie mógł uniknąć takiego zachowania się i którego skutkom nie mógł zapobiec; za stronę trzecią nie uważa się innego przedsiębiorstwa eksploatującego tę samą linię kolejową; prawo regresu pozostaje nienaruszone.
3. Prawo krajowe określa, czy i w jakiej mierze przewoźnik jest zobowiązany do wypłacenia odszkodowań za szkody inne niż przewidziane w ust. 1. Niniejsze postanowienie nie narusza postanowień art. 44.

### ROZDZIAŁ III

## **Odpowiedzialność za szkody powstałe podczas przewozu bagażu ręcznego, zwierząt, przesyłek bagażowych i pojazdów samochodowych**

### Dział 1

#### **Bagaż ręczny i zwierzęta**

##### Artykuł 33

#### **Odpowiedzialność**

1. W razie śmierci lub zranienia podróznego przewoźnik odpowiada ponadto za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiozł ze sobą jako bagaż ręczny; dotyczy to również zwierząt, które podróżny miał ze sobą. Art. 26 stosuje się odpowiednio.
2. W pozostałych wypadkach przewoźnik odpowiada za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, bagażu ręcznego lub zwierząt, których nadzór, zgodnie z art. 15 spoczywa na podróżnym, jedynie gdy szkoda wynikła z jego winy. Z wyjątkiem art. 51, innych artykułów tytułu IV oraz tytułu VI nie stosuje się.

##### Artykuł 34

#### **Ograniczenie odszkodowania w razie uszkodzenia lub utraty rzeczy**

Jeżeli przewoźnik odpowiada na podstawie art. 33 ust. 1, to górna granica odszkodowania wynosi 1 400 jednostek obrachunkowych dla każdego podróznego.

##### Artykuł 35

#### **Zwolnienie od odpowiedzialności**

Przewoźnik nie odpowiada wobec podróznego za szkody powstałe wskutek niezastosowania się podróznego do przepisów celnych i przepisów innych władz administracyjnych.

### Dział 2

#### **Przesyłki bagażowe**

##### Artykuł 36

#### **Podstawa odpowiedzialności**

1. Przewoźnik odpowiada za szkodę powstałą wskutek całkowitego lub częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu w czasie od przyjęcia do przewozu aż do wydania, jak również za szkodę spowodowaną opóźnionym wydaniem.
2. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu nastąpiło z winy podróznego, z powodu jego zlecenia niewywołanego winą przewoźnika, z powodu wady własnej bagażu albo wskutek okoliczności, których przewoźnik nie mógł uniknąć i których skutkom nie mógł zapobiec.
3. Przewoźnik jest zwolniony od tej odpowiedzialności, jeżeli zaginięcie lub uszkodzenie nastąpiło wskutek szczególnego niebezpieczeństwa wynikającego z jednej lub kilku niżej wymienionych okoliczności:
- a) braku lub usterki opakowania;
  - b) specjalnych właściwości bagażu;
  - c) nadania jako przesyłki bagażowej przedmiotów wyłączonych od przewozu.

*Artykuł 37***Ciężar dowodu**

1. Dowód, że opóźnienie w wydaniu, zaginięcie lub uszkodzenie spowodowane zostało przez jedną z okoliczności przewidzianych w art. 36 ust. 2, ciąży na przewoźniku.
2. Jeżeli przewoźnik wykaże, że bez względu na okoliczności danego przypadku zaginięcie lub uszkodzenie mogło wynikać z jednego lub kilku szczególnych niebezpieczeństw przewidzianych w art. 36 ust. 3, istnieje domniemanie, że szkoda z nich wynikała. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo udowodnienia, że szkoda nie została spowodowana, całkowicie lub częściowo, przez jedno z tych niebezpieczeństw.

*Artykuł 38***Kolejni przewoźnicy**

Jeżeli przewóz będący przedmiotem jednej umowy przewozu wykonywany jest przez kilku kolejnych przewoźników, każdy z przewoźników przez samo przyjęcie przesyłki bagażowej wraz z kwitem bagażowym lub pojazdu samochodowego z kwitem przewozowym uczestniczy, jeżeli chodzi o przewiezienie przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego, w umowie przewozu stosownie do warunków określonych w kwicie bagażowym lub w kwicie przewozowym i przyjmuje wynikające z niej obowiązki. W tym wypadku każdy przewoźnik odpowiada za wykonanie przewozu na całej drodze aż do wydania.

*Artykuł 39***Przewoźnicy podwykonawcy**

1. Jeżeli przewoźnik zlecił przewoźnikowi podwykonawcy w całości lub w części wykonanie przewozu, to niezależnie, czy miał do tego upoważnienie na podstawie umowy przewozu czy nie, odpowiada za wykonanie całego przewozu.
2. Wszelkie postanowienia niniejszych przepisów ujednoliconych dotyczące odpowiedzialności przewoźnika mają zastosowanie do odpowiedzialności przewoźnika podwykonawcy w zakresie wykonanego przez niego przewozu. Jeżeli wytoczono powództwo przeciwko pracownikom i jakimkolwiek innym zatrudnionym, którymi przewoźnik podwykonawca posłużył się przy wykonywaniu przewozu, mają zastosowanie postanowienia art. 48 i 52.
3. Jakiegokolwiek szczególne porozumienie, na mocy którego przewoźnik przyjmuje zobowiązania niewynikające z niniejszych przepisów ujednoliconych albo zrzeka się praw przysługujących przez niniejsze przepisy ujednolicone, ma zastosowanie do przewoźnika podwykonawcy jedynie, gdy wyrazi na nie pisemną zgodę. Niezależnie od zgody przewoźnika podwykonawcy lub jej braku, przewoźnik związany jest postanowieniami tego szczególnego porozumienia.
4. Jeżeli przewoźnik i przewoźnik podwykonawca odpowiadają razem, ich odpowiedzialność jest solidarna.
5. Całkowita kwota odszkodowań należnych od przewoźnika, przewoźnika podwykonawcy oraz ich pracowników i innych zatrudnionych, którymi się oni posługują przy wykonywaniu przewozu, nie może przekraczać maksymalnych kwot odszkodowania przewidzianych w Przepisach ujednoliconych.
6. Żadne z postanowień niniejszego artykułu nie narusza praw do roszczenia zwrotnego powstałego między przewoźnikiem a przewoźnikiem podwykonawcą.

*Artykuł 40***Domniemanie zaginięcia**

1. Osoba uprawniona może, bez dalszych dowodów, uważać sztukę bagażu za zaginioną, jeżeli jej nie wydano lub nie przygotowano do wydania w ciągu czternastu dni od chwili zażądania jej wydania stosownie do art. 22 ust. 3.
2. Jeżeli sztuka bagażu, uznana za zaginioną, zostanie odnaleziona w ciągu roku od zażądania jej wydania, przewoźnik jest obowiązany zawiadomić o tym osobę uprawnioną, jeżeli miejsce jej zamieszkania jest znane lub jeżeli można je ustalić.

3. W ciągu trzydziestu dni po otrzymaniu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 2, osoba uprawniona może zażądać, aby wydano jej bagaż. W tym wypadku opłaca ona koszty przewozu bagażu od miejsca nadania do miejsca, w którym ma nastąpić wydanie, i zwraca otrzymane odszkodowanie, po potrąceniu kosztów objętych tym odszkodowaniem. Osoba uprawniona zachowuje jednak prawo do odszkodowania z tytułu opóźnionego wydania, przewidziane w art. 43.

4. Jeżeli odnalezionej sztuki bagażu nie zażądano w terminie przewidzianym w ust. 3 lub jeżeli odnaleziono ją dopiero po upływie roku od zażądania jej wydania, przewoźnik rozporządza nią według ustaw i przepisów miejsca, w którym sztuka bagażu się znajduje.

#### Artykuł 41

##### Odszkodowanie w razie zaginięcia bagażu

1. Przewoźnik jest zobowiązany zapłacić za całkowite lub częściowe zaginięcie bagażu, bez dalszego odszkodowania:
  - a) jeżeli udowodniono wysokość szkody, odszkodowanie równe wysokości szkody, najwyżej jednak 80 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram masy brutto lub 1 200 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu;
  - b) jeżeli nie udowodniono wysokości szkody, kwotę zryczałtowaną, licząc po 20 jednostek obrachunkowych za brakujący kilogram masy brutto lub 300 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu.

Rodzaj odszkodowania za brakujący kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przewoźnik zwraca ponadto opłatę za przewóz bagażu, opłaty celne i akcyzowe oraz inne kwoty zapłacone przy przewozie zagubionej sztuki bagażu.

#### Artykuł 42

##### Odszkodowanie w razie uszkodzenia bagażu

1. W razie uszkodzenia bagażu przewoźnik obowiązany jest zapłacić, bez dalszego odszkodowania, kwotę, która odpowiada obniżeniu się wartości bagażu.
2. Odszkodowanie nie może jednak przewyższać:
  - a) jeżeli cały bagaż doznał obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w razie całkowitego zaginięcia;
  - b) jeżeli tylko część bagażu doznała obniżenia wartości wskutek uszkodzenia — kwoty, którą należałoby zapłacić w razie zaginięcia części, która doznała obniżenia wartości.

#### Artykuł 43

##### Odszkodowanie za opóźnienie w wydaniu bagażu

1. W razie opóźnienia w wydaniu przesyłki bagażowej przewoźnik jest obowiązany zapłacić za każde rozpoczęte 24 godziny, licząc od chwili zażądania wydania, najwyżej jednak za 14 dni:
  - a) jeżeli osoba uprawniona udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda łącznie z uszkodzeniem bagażu, odszkodowanie w wysokości szkody, które nie może przekraczać 0,80 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 14 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem;
  - b) jeżeli osoba uprawniona nie udowodni, że wskutek opóźnienia powstała szkoda, odszkodowanie zryczałtowane w wysokości 0,14 jednostki obrachunkowej za kilogram masy brutto lub 2,80 jednostek obrachunkowych za sztukę bagażu wydanego z opóźnieniem.

Rodzaj odszkodowania za kilogram lub sztukę bagażu ustalają ogólne warunki przewozu.

2. Przy zaginięciu całego bagażu nie można płacić odszkodowania zgodnie z postanowieniami ust. 1 obok odszkodowania wynikającego z postanowień art. 41.



3. W razie częściowego zaginięcia bagażu odszkodowanie to płaci się zgodnie z ust. 1 za część niezaginioną.
4. W razie uszkodzenia bagażu, niebędącego następstwem opóźnionego wydania, płaci się odszkodowanie zgodnie z postanowieniami ust. 1, ewentualnie wraz z odszkodowaniem przewidzianym w art. 42.
5. W żadnym wypadku odszkodowanie łączne przewidziane w ust. 1 i odszkodowanie przewidziane w art. 41 i 42 nie może być wyższe niż odszkodowanie, które należałoby zapłacić w razie całkowitego zaginięcia bagażu.

### Dział 3

#### Pojazdy samochodowe

##### Artykuł 44

#### Odszkodowanie w razie opóźnienia

1. Jeżeli pojazd samochodowy towarzyszący podróżnemu zostanie z winy przewoźnika z opóźnieniem załadowany lub wydany, przewoźnik płaci odszkodowanie, pod warunkiem że osoba uprawniona udowodni, że w wyniku tego powstała szkoda; przy czym kwota odszkodowania nie może przekraczać wysokości opłaty za przewóz pojazdu.
2. Jeżeli z powodu opóźnienia załadunku z winy przewoźnika osoba uprawniona zrezygnuje z wykonania umowy przewozu, to otrzymuje zwrot zapłaty za przewóz. Jeżeli osoba ta udowodni, że z powodu opóźnienia powstała szkoda, może ona żądać dodatkowo odszkodowania, które nie może przekraczać wysokości opłaty przewozowej.

##### Artykuł 45

#### Odszkodowanie w razie zaginięcia bagażu

W razie całkowitego lub częściowego zagubienia pojazdu osoba uprawniona otrzymuje odszkodowanie za udokumentowaną szkodę, obliczone z uwzględnieniem obecnej wartości pojazdu, które nie może przekraczać kwoty 8 000 jednostek obrachunkowych. Przyczepa z ładunkiem lub bez traktowana jest jako pojazd.

##### Artykuł 46

#### Odpowiedzialność za inne przedmioty

1. Jeżeli chodzi o przedmioty pozostawione w pojazdach lub znajdujące się w kontenerach-bagażnikach (np. w kontenerach na bagaż lub na narty), przymocowanych do pojazdu, przewoźnik odpowiada tylko za szkody wynikłe z jego winy. Łączna kwota odszkodowania nie może przekraczać 1 400 jednostek obrachunkowych.
2. Jeżeli chodzi o przedmioty przymocowane na zewnątrz pojazdu włącznie z kontenerami-bagażnikami wymienionymi w ust. 1, przewoźnik odpowiada tylko wówczas, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świadomością dopuszczenia powstania szkody.

##### Artykuł 47

#### Obowiązujące prawo

Z zastrzeżeniem postanowień niniejszego działu, postanowienia działu 2 dotyczące odpowiedzialności za przesyłki bagażowe stosuje się do pojazdów samochodowych.

### ROZDZIAŁ IV

#### Wspólne postanowienia

##### Artykuł 48

#### Utrata prawa do ograniczonej odpowiedzialności

Postanowienia niniejszych Przepisów ujednoliconych oraz przepisy prawa krajowego, które ograniczają wysokość odszkodowania do określonej kwoty nie mają zastosowania, jeżeli zostało udowodnione, że szkoda jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego przez przewoźnika albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa i ze świadomością dopuszczenia powstania szkody.

*Artykuł 49***Przeliczenie i oprocentowanie odszkodowania**

1. Jeżeli obliczenie odszkodowania wymaga przeliczenia kwot wyrażonych w walutach obcych, przeliczenia dokonuje się według kursu obowiązującego w dniu i w miejscu wypłaty odszkodowania.
2. Osoba uprawniona może żądać odsetek od odszkodowania w wysokości pięciu procent w stosunku rocznym, naliczanych od dnia wniesienia reklamacji przewidzianej w art. 55 lub, jeżeli nie było reklamacji, od dnia wytoczenia powództwa sądowego.
3. Jednakże w stosunku do odszkodowania przysługującego na podstawie art. 27 i 28 odsetki są naliczane od dnia, w którym nastąpiły zdarzenia stanowiące podstawę do ustalenia wysokości odszkodowania, jeżeli dzień ten jest późniejszy od dnia złożenia reklamacji lub od dnia wytoczenia powództwa sądowego.
4. W wypadku przesyłek bagażowych odsetki przysługują, gdy kwota odszkodowania przekracza 16 jednostek obračunkowych na jeden kwit bagażowy.
5. W wypadku przesyłek bagażowych, jeżeli osoba uprawniona nie przekáže przewoźnikowi w wyznaczonym terminie dokumentów niezbędnych do ostatecznego załatwienia reklamacji, bieg odsetek zawiesza się na czas od upływu tego terminu do przekazania dokumentów.

*Artykuł 50***Odpowiedzialność w razie wypadku nuklearnego**

Przewoźnik jest zwolniony od odpowiedzialności ciężącej na nim na podstawie Przepisów ujednoczonych, jeżeli szkoda powstała wskutek wypadku nuklearnego i jeżeli według ustaw i przepisów o odpowiedzialności w dziedzinie energii nuklearnej obowiązujących w danym państwie właściciel urządzenia nuklearnego lub równorzędna mu osoba odpowiada za tę szkodę.

*Artykuł 51***Odpowiedzialność przewoźnika za swoich pracowników**

Przewoźnik odpowiada za swoich pracowników oraz za inne osoby, którymi się posługuje przy wykonywaniu przewozu, jeżeli pracownicy i inne osoby wykonują swoje czynności służbowe. Zarządcy infrastruktury kolejowej, na której odbywa się przewóz, uważani są za pracowników, którymi przewoźnik posługuje się przy wykonywaniu przewozu.

*Artykuł 52***Roszczenia szczególne**

1. We wszystkich wypadkach, w których mają zastosowanie niniejsze przepisy ujednoczone, można wystąpić przeciwko przewoźnikowi z roszczeniem o odszkodowanie bez względu na tytuł, na jakim jest ono oparte, tylko na warunkach i w granicach przewidzianych w niniejszych przepisach.
2. Powyższe postanowienie dotyczy również roszczeń dochodzonych od pracowników przewoźnika i innych osób, za które przewoźnik odpowiada na podstawie art. 51.

## TYTUŁ V

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ PODRÓŻNEGO***Artykuł 53***Szczególne zasady odpowiedzialności**

Podróżny ponosi odpowiedzialność wobec przewoźnika za:

- a) szkody, które wynikły z nieprzestrzegania obowiązków podróżnego:
  1. określonych w art. 10, 14 i 20;

2. określonych w postanowieniach szczególnych dla przewozu pojazdów samochodowych, zawartych w ogólnych warunkach przewozu; lub
3. określonych w Regulaminie międzynarodowego przewozu kolejami towarów niebezpiecznych (RID); albo

b) szkody spowodowane przez przedmioty lub zwierzęta, które podróżny zabrał ze sobą,

o ile nie udowodni on, że szkoda powstała w wyniku okoliczności, których mimo zastosowania nakazanej sytuacji staranności nie mógł uniknąć i których skutkiem nie mógł zapobiec mimo zachowania niezbędnej i oczekiwanej od zdyscyplinowanego podróżnego staranności. Niniejsze postanowienie nie narusza odpowiedzialności przewoźnika przewidzianej w art. 26 i art. 33 ust. 1.

#### TYTUŁ VI

### DOCHODZENIE ROSZCZEŃ

#### Artykuł 54

#### **Stwierdzenie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu**

1. Jeżeli przewoźnik ujawni lub jeżeli przypuszcza albo też jeżeli osoba uprawniona twierdzi, że przewożony przez przewoźnika przedmiot (bagaż, pojazd samochodowy) częściowo zaginął lub został uszkodzony, przewoźnik jest obowiązany niezwłocznie, w miarę możliwości w obecności osoby uprawnionej, stwierdzić protokolem, w zależności od rodzaju szkody, stan przewożonego przedmiotu oraz, jeżeli to możliwe, rozmiar i przyczynę szkody, jak również czas jej powstania.
2. Odpis tego protokołu wydaje się nieodpłatnie osobie uprawnionej.
3. Jeżeli osoba uprawniona nie uznaje stwierdzeń protokołu, może ona zażądać ustalenia stanu bagażu lub pojazdu, jak również przyczyn i rozmiaru szkody, przez rzeczoznawcę powołanego przez obie strony lub przez sąd. Postępowanie to podlega ustawom i przepisom państwa, w którym odbywa się ustalenie szkody.

#### Artykuł 55

#### **Reklamacje**

1. Reklamacje dotyczące odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego należy wносить na piśmie do przewoźnika, przeciwko któremu może być wytoczone powództwo sądowe. W razie przewozu stanowiącego przedmiot jednej umowy przewozu wykonywanego przez kolejnych przewoźników reklamacje mogą być również wniesione do pierwszego i ostatniego przewoźnika oraz przewoźnika mającego w kraju stałego zamieszkania lub stałego pobytu osoby uprawnionej siedzibę swojej firmy, jej filię lub agencję, która zawarła umowę przewozu.
2. Pozostałe reklamacje dotyczące umowy przewozu należy wносить na piśmie do przewoźnika, o którym mowa w art. 56 ust. 2 i 3.
3. Dokumenty, które osoba uprawniona pragnie dołączyć do reklamacji, należy przedłożyć w oryginale lub w odpisie, odpowiednio uwierzytelnionym na żądanie przewoźnika. Przy załatwianiu reklamacji przewoźnik może zażądać zwrotu biletu na przejazd lub kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego.

#### Artykuł 56

#### **Przewoźnicy, przeciwko którym mogą być wytoczone powództwa sądowe**

1. Powództwo sądowe wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego może być wytoczone jedynie przeciwko przewoźnikowi odpowiedzialnemu zgodnie z art. 26 ust. 5.
2. Z zastrzeżeniem ust. 4, inne powództwa podróżnych wynikające z umowy przewozu mogą być wytaczane przeciwko pierwszemu lub ostatniemu przewoźnikowi lub przewoźnikowi, który wykonywał tę część przewozu, w czasie której miało miejsce zdarzenie będące przyczyną wytoczenia powództwa.
3. W razie wykonywania przewozów przez kolejnych przewoźników, gdy zgoda przewoźnika zobowiązanego do dostarczenia przesyłki bagażowej lub pojazdu samochodowego jest wpisana do kwitu bagażowego lub kwitu przewozowego, może być także przeciwko niemu wytoczone powództwo sądowe zgodnie z ust. 2, nawet gdy nie otrzymał on bagażu lub nie przyjął pojazdu samochodowego.
4. Powództwo sądowe o zwrot zapłaconej kwoty na podstawie umowy przewozu może być wytoczone przeciwko przewoźnikowi, który pobrał tę kwotę, lub przeciwko przewoźnikowi, na rzecz którego została ona pobrana.

5. Powództwo sądowe może być wytoczone przeciwko innemu przewoźnikowi, niż wskazani w ust. 2 i 4, jeżeli zostało ono wytoczone jako powództwo wzajemne lub w drodze zarzutu w związku z roszczeniem głównym, wynikłym z tej samej umowy przewozu.
6. Jeżeli postanowienia przepisów ujednoczonych stosują się do przewoźnika podwykonawcy, również jemu można wytoczyć powództwo sądowe.
7. Jeżeli powód ma wybór między kilkoma przewoźnikami, jego prawo wyboru wygasa z chwilą wytoczenia powództwa przeciwko jednemu z tych przewoźników. Powyższą zasadę stosuje się, gdy powód ma do wyboru jednego lub kilku przewoźników lub przewoźnika podwykonawcę.

#### Artykuł 58

##### **Wygaśnięcie roszczeń wynikających z odpowiedzialności za śmierć i zranienie podróżnych**

1. Wszelkie roszczenia osoby uprawnionej z tytułu odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnych wygasają, jeżeli w ciągu dwunastu miesięcy, licząc od chwili uzyskania wiadomości, osoba ta nie zgłosiła wypadku, któremu uległ podróżny, jednemu z przewoźników, do których, zgodnie z art. 55 ust. 1, mogą być składane reklamacje. Jeżeli osoba uprawniona zgłasza wypadek przewoźnikowi ustnie, przewoźnik potwierdza zgłoszenia na piśmie.
2. Roszczenia jednak nie wygasają, jeżeli:
  - a) w terminie przewidzianym w ust. 1 osoba uprawniona zgłosiła reklamację do jednego z przewoźników wymienionych w art. 55 ust. 1;
  - b) w terminie przewidzianym w ust. 1 przewoźnik w inny sposób dowiedział się o wypadku, któremu uległ podróżny;
  - c) wypadek nie został zgłoszony lub został zgłoszony z opóźnieniem na skutek okoliczności niezależnych od osoby uprawnionej;
  - d) osoba uprawniona udowodni, że wypadek zdarzył się z winy przewoźnika.

#### Artykuł 59

##### **Wygaśnięcie roszczeń wynikających z tytułu umowy o przewozie bagażu**

1. Z chwilą wydania bagażu osobie uprawnionej wygasają wszelkie, wynikające z umowy przewozu, roszczenia przeciwko przewoźnikowi z tytułu częściowego zaginięcia, uszkodzenia lub opóźnienia w wydaniu.
2. Roszczenia nie wygasają jednak:
  - a) w razie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia, jeżeli:
    1. zaginięcie lub uszkodzenie zostało stwierdzone zgodnie z art. 54 przed odebraniem bagażu przez osobę uprawnioną;
    2. tylko z winy przewoźnika zaniedbano stwierdzenia, którego należało dokonać zgodnie z art. 54;
  - b) w razie szkody niedającej się zauważyć z zewnątrz, a którą stwierdzono po odebraniu bagażu przez osobę uprawnioną, jeżeli ona:
    1. zażąda stwierdzenia szkody zgodnie z art. 54, bezpośrednio po jej ujawnieniu, najpóźniej jednak w ciągu trzech dni po odbiorze bagażu; oraz
    2. udowodni przy tym, że szkoda powstała w czasie między przyjęciem bagażu do przewozu a jego wydaniem;
  - c) w razie przekroczenia terminu wydania, jeżeli osoba uprawniona w ciągu dwudziestu jeden dni skorzystała z przysługujących jej praw wobec jednego z przewoźników wskazanych w art. 56 ust. 3;
  - d) jeżeli osoba uprawniona udowodni, że szkoda powstała z winy przewoźnika.

#### Artykuł 60

##### **Przedawnienie roszczeń**

1. Roszczenia o odszkodowanie wynikające z odpowiedzialności przewoźnika za śmierć i zranienie podróżnego przedawniają się:
  - a) roszczenia podróżnego – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek;

b) roszczenia innych osób uprawnionych – po trzech latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpiła śmierć podróżnego, najpóźniej jednak po pięciu latach, licząc od następnego dnia po dniu, w którym nastąpił wypadek.

2. Inne roszczenia wynikające z umowy przewozu ulegają przedawnieniu po upływie jednego roku. Jednakże termin przedawnienia wynosi dwa lata, jeżeli chodzi o roszczenie dotyczące szkody, która jest wynikiem działania lub zaniechania popełnionego albo z zamiarem spowodowania szkody, albo w wyniku niedbalstwa ze świadomością prawdopodobieństwa dopuszczenia powstania szkody.

3. Przedawnienie, o którym mowa w ust. 2, biegnie dla roszczeń:

a) o odszkodowanie za całkowite zaginięcie: od czternastego dnia po upływie terminu przewidzianego w art. 22 ust. 3;

b) o odszkodowanie za częściowe zaginięcie, uszkodzenie lub opóźnienie w wydaniu: od dnia, w którym nastąpiło wydanie;

c) we wszystkich innych przypadkach dotyczących przewozu podróżnych: od dnia upływu ważności biletu.

Dnia wskazanego jako początek biegu przedawnienia nie wlicza się do tego terminu.

4. Z zastrzeżeniem powyższych postanowień zawieszenie i przerwanie biegu przedawnienia reguluje prawo krajowe.

#### TYTUŁ VII

### WZAJEMNE STOSUNKI MIĘDZY PRZEWOŹNIKAMI

#### Artykuł 61

#### **Podział opłaty przewozowej**

1. Każdy przewoźnik, który pobrał lub powinien pobrać opłaty, jest obowiązany zapłacić uczestniczącym w przewozie przewoźnikom przypadający im udział. Rodzaj i sposób zapłaty regulują umowy między przewoźnikami.

2. Postanowienia art. 6 ust. 3, art. 16 ust. 4 i art. 25 stosuje się do stosunków między kolejnymi przewoźnikami.

#### Artykuł 62

#### **Prawo do roszczeń zwrotnych**

1. Przewoźnikowi, który na podstawie Przepisów ujednoczonych zapłacił odszkodowanie, przysługuje roszczenie zwrotne przeciwko przewoźnikom uczestniczącym w przewozie, zgodnie z następującymi postanowieniami:

a) przewoźnik, który spowodował szkodę, ponosi za nią wyłączną odpowiedzialność;

b) jeżeli szkodę spowodowało kilku przewoźników, każdy z nich ponosi odpowiedzialność za szkodę przez siebie spowodowaną; jeżeli rozróżnienie takie nie jest możliwe, odszkodowanie dzieli się między nich według zasad podanych w lit. c);

c) jeżeli nie można udowodnić, który z przewoźników spowodował szkodę, odszkodowanie dzieli się między wszystkich przewoźników uczestniczących w przewozie, z wyjątkiem tych, którzy udowodnią, że szkoda nie została przez nich spowodowana; podziału dokonuje się proporcjonalnie do udziału w opłacie za przewóz, przypadającego każdemu z przewoźników.

2. W razie niewypłacalności jednego z przewoźników udział przypadający na niego, lecz niezapłacony, dzieli się między wszystkich pozostałych przewoźników uczestniczących w przewozie, proporcjonalnie do przypadającego każdemu z nich udziału w opłacie za przewóz.

#### Artykuł 63

#### **Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych**

1. Przewoźnik, przeciwko któremu wystąpiono z roszczeniem zwrotnym, przewidzianym w art. 62, nie może kwestionować zasadności zapłaty dokonanej przez przewoźnika występującego z roszczeniem zwrotnym, jeżeli odszkodowanie ustalone zostało przez sąd po przyzwożeniu go w należyty sposób i po umożliwieniu mu przystąpienia do sporu w charakterze interwenta. Sąd orzekający w sprawie głównej ustala terminy do przyzwożania i interwencji.

2. Przewoźnik występujący z roszczeniem zwrotnym powinien pozwać jednym i tym samym pozwym wszystkich zainteresowanych przewoźników, z którymi nie zawarł ugody, pod rygorem utraty prawa do roszczenia zwrotnego w stosunku do przewoźników, których nie pozwał.

3. Sąd powinien rozstrzygać jednym i tym samym wyrokiem o wszystkich roszczeniach zwrotnych, z którymi wystąpiono.
4. Przewoźnik, który chce skorzystać ze swojego prawa do roszczenia zwrotnego, może wnieść pozew do sądu państwa, na którego terytorium jeden z przewoźników uczestniczących w przewozie ma stałą siedzibę, główną siedzibę, filię lub agencję, za pośrednictwem której została zawarta umowa przewozu.
5. Jeżeli powództwo powinno być wytoczone przeciwko kilku przewoźnikom, przewoźnik występujący jako powód ma prawo wyboru między sądami właściwymi na podstawie ust. 4.
6. Postępowanie przy roszczeniach zwrotnych nie może być włączone do postępowania o odszkodowanie wdrożonego przez osobę uprawnioną z tytułu umowy przewozu.

#### *Artykuł 64*

#### **Umowy w sprawie roszczeń zwrotnych**

Przewoźnicy mogą w drodze umów między sobą ustalić odchylenia od postanowień art. 61 i 62.

---

## ZAŁĄCZNIK II

## MINIMALNY ZAKRES INFORMACJI ZAPEWNIANYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA KOLEJOWE I PRZEDSIĘBIORSTWA PROWADZĄCE SPRZEDAŻ BILETÓW

## Część I: Informacje dostarczane przed podróżą

Ogólne warunki mające zastosowanie do umowy

Rozkłady jazdy i warunki realizacji najszybszej podróży

Rozkłady jazdy i warunki wszystkich dostępnych opłat za przewóz, z zaznaczeniem najniższych opłat za przewóz

Dostępność, warunki dostępu i dostępność na pokładzie udogodnień dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się zgodnie z dyrektywą (UE) 2019/882 oraz rozporządzeniami (UE) nr 454/2011 i (UE) nr 1300/2014

Dostępność miejsc na rowery i warunki ich przewozu

Dostępność miejsc siedzących w klasie pierwszej i drugiej oraz w wagonach z miejscami do leżenia i wagonach sypialnych

Zakłócenia i opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym)

Udogodnienia dostępne w pociągu, w tym Wi-Fi i toalety, oraz usługi świadczone w pociągu, w tym pomoc, której personel udziela pasażerom

Informacje przed zakupem dotyczące tego, czy dany bilet lub dane bilety stanowią wspólny bilet

Procedury odbioru zagubionego bagażu

Procedury wnoszenia skarg

## Część II: Informacje dostarczane w trakcie przejazdu

Usługi i udogodnienia dostępne w pociągu, w tym Wi-Fi

Następna stacja

Zakłócenia i opóźnienia (planowane i w czasie rzeczywistym)

Główne możliwości przesiadek

Kwestie bezpieczeństwa i ochrony

## Część III: Operacje dotyczące systemów rezerwacji

Wnioski dotyczące dostępności kolejowych usług przewozowych, w tym obowiązujących taryf

Wnioski dotyczące rezerwacji kolejowych usług przewozowych

Wnioski dotyczące częściowego lub całkowitego odwołania rezerwacji

---

## ZAŁĄCZNIK III

## MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

## Informacje i bilety

Punktualność połączeń i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług

## Opóźnienia

- (i) całkowite średnie opóźnienie pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);
- (ii) odsetek opóźnień spowodowanych okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10;
- (iii) odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe pociągu;
- (iv) odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe pociągu;
  - odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 60 minut,
  - odsetek opóźnień wynoszących od 60 do 119 minut,
  - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej 120 minut;

## Odwołanie usług

- (i) odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie);
- (ii) odwołania pociągów jako odsetek kursów w danej kategorii przewozów (międzynarodowe, krajowe dalekobieżne, regionalne i miejskie/podmiejskie) spowodowane okolicznościami, o których mowa w art. 19 ust. 10.

Czystość taboru kolejowego i pomieszczeń stacji (jakość powietrza i regulowanie temperatury w wagonach, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

## Badanie opinii klientów

Rozpatrywanie skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzebranie norm jakości usług

Pomoc świadczona osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej możliwości poruszania się i konsultacje dotyczące tej pomocy z organizacjami przedstawicielskimi oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicielami osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się

—



## ZAŁĄCZNIK IV

## TABELA KORELACJI

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 1	art. 1
art. 1 lit. a)	art. 1 lit. a)
art. 1 lit. b)	art. 1 lit. b)
—	art. 1 lit. c)
art. 1 lit. c)	art. 1 lit. d)
—	art. 1 lit. e)
art. 1 lit. d)	art. 1 lit. f)
art. 1 lit. e)	art. 1 lit. g)
—	art. 1 lit. h)
art. 1 lit. f)	art. 1 lit. i)
art. 2	art. 2
art. 2 ust. 1	art. 2 ust. 1
art. 2 ust. 2	—
art. 2 ust. 3	—
art. 2 ust. 4	—
art. 2 ust. 5	art. 2 ust. 6 lit. a) i ust. 8
art. 2 ust. 6	art. 2 ust. 6 lit. b)
art. 2 ust. 7	art. 2 ust. 7
—	art. 2 ust. 2
—	art. 2 ust. 3
—	art. 2 ust. 4
—	art. 2 ust. 5
art. 3	art. 3
art. 3 pkt 1	art. 3 pkt 1
art. 3 pkt 2 i 3	—
art. 3 pkt 4	art. 3 pkt 2

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 3 pkt 5	art. 3 pkt 3
art. 3 pkt 6	art. 3 pkt 4
art. 3 pkt 7	art. 3 pkt 5
art. 3 pkt 8	art. 3 pkt 6
—	art. 3 pkt 7
art. 3 pkt 9	art. 3 pkt 8
art. 3 pkt 10	art. 3 pkt 9
—	art. 3 pkt 10
—	art. 3 pkt 11
art. 3 pkt 11	art. 3 pkt 12
—	art. 3 pkt 13
—	art. 3 pkt 14
—	art. 3 pkt 15
—	art. 3 pkt 16
art. 3 pkt 12	art. 3 pkt 17
—	art. 3 pkt 18
art. 3 pkt 13	art. 3 pkt 19
—	art. 3 pkt 20
art. 3 pkt 15	art. 3 pkt 21
—	art. 3 pkt 22
art. 4	art. 4
—	art. 5
art. 5	art. 6
art. 6	art. 7
art. 7	art. 8
art. 8	art. 9
—	art. 10
art. 9	art. 11
—	art. 12

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 11	art. 13
art. 12	art. 14
art. 13	art. 15
art. 14	art. 16
art. 15	art. 17
art. 16	art. 18
—	art. 18 ust. 2, 3, 4, 5, 6 i 7
art. 17 ust. 1	art. 19 ust. 1, 2, 3 i 4
—	art. 19 ust. 5 i 6
art. 17 ust. 2	art. 19 ust. 7
art 17 ust. 3	art. 19 ust. 8
art. 17 ust. 4	art. 19 ust. 9
—	art. 19 ust. 10
art. 18	art. 20
—	art. 20 ust. 6
art. 19	art. 21
art. 20	art. 22
art. 21 ust. 1	—
art. 21 ust. 2	art. 23 ust. 1 lit. g)
art. 22 i 23	art. 23
art. 22 ust. 2	—
art. 24	art. 24
art. 25	art. 25 ust. 1, 2 i 3
—	art. 26
art. 26	art. 27
art. 27	art. 28
—	art. 28 ust. 3
art. 27 ust. 3	art. 28 ust. 4

Rozporządzenie (WE) nr 1371/2007	Niniejsze rozporządzenie
art. 28	art. 29
art. 29	art. 30
art. 30	art. 31
—	art. 32 i 33
art. 31	art. 34
—	art. 34 ust. 1 i 3
art. 32	art. 35
—	art 35 ust. 2
art. 33	—
art. 34	art. 36
art. 35	art. 38
—	art. 37
art. 36	art. 39
—	art. 40
art. 37	art. 41
załącznik I	załącznik I
załącznik II	załącznik II
załącznik III	załącznik III
—	załącznik IV