

▼B**ROZPORZĄDZENIE (WE) NR 1371/2007 PARLAMENTU
EUROPEJSKIEGO I RADY****z dnia 23 października 2007 r.****dotyczące praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym**

PARLAMENT EUROPEJSKI I RADA UNII EUROPEJSKIEJ,

uwzględniając Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską, w szczególności jego art. 71 ust. 1,

uwzględniając wniosek Komisji,

uwzględniając opinię Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego ⁽¹⁾,uwzględniając opinię Komitetu Regionów ⁽²⁾,stanowiąc zgodnie z procedurą przewidzianą w art. 251 Traktatu w świetle wspólnego tekstu zatwierdzonego przez komitet pojednawczy w dniu 31 lipca 2007 r. ⁽³⁾,

a także mając na uwadze, co następuje:

- (1) W ramach wspólnej polityki transportowej istotne jest zapewnienie ochrony praw pasażerów w ruchu kolejowym oraz podniesienie jakości i efektywności kolejowych usług pasażerskich, aby zwiększyć udział transportu kolejowego w stosunku do innych środków transportu.
- (2) Komunikat Komisji: „Strategia polityki ochrony konsumentów na lata 2002–2006” ⁽⁴⁾ stawia za cel osiągnięcie wysokiego poziomu ochrony konsumentów w dziedzinie przewozów, zgodnie z art. 153 ust. 2 Traktatu.

►C1 (3) Ponieważ pasażer w ruchu kolejowym jest słabszą stroną umowy przewozu, prawa pasażera ◀ powinny podlegać ochronie.

- (4) Prawa użytkowników w ruchu kolejowym obejmują otrzymywanie informacji dotyczących połączenia zarówno przed podróżą i w jej trakcie. O ile to tylko możliwe, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów powinni przekazywać te informacje z odpowiednim wyprzedzeniem i jak najszybciej.
- (5) Bardziej szczegółowe wymagania dotyczące przekazywania informacji o podróżach zostaną określone w specyfikacjach technicznych w zakresie interoperacyjności (TSI), o których mowa w dyrektywie 2001/16/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 19 marca 2001 r. w sprawie interoperacyjności systemu kolei konwencjonalnych ⁽⁵⁾.

⁽¹⁾ Dz.U. C 221 z 8.9.2005, str. 8.

⁽²⁾ Dz.U. C 71 z 22.3.2005, str. 26.

⁽³⁾ Opinia Parlamentu Europejskiego z dnia 28 września 2005 r. (Dz.U. C 227 E z 21.9.2006, str. 490), wspólne stanowisko Rady z dnia 24 lipca 2006 r. (Dz.U. C 289 E z 28.11.2006, str. 1), stanowisko Parlamentu Europejskiego z dnia 18 stycznia 2007 r. (dotychczas nieopublikowane w Dzienniku Urzędowym), rezolucja legislacyjna Parlamentu Europejskiego z dnia 25 września 2007 r. oraz decyzja Rady z dnia 26 września 2007 r.

⁽⁴⁾ Dz.U. C 137 z 8.6.2002, str. 2.

⁽⁵⁾ Dz.U. L 110 z 20.4.2001, str. 1. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą Komisji 2007/32/WE (Dz.U. L 141 z 2.6.2007, str. 63).

▼B

- (6) Wzmocnienie praw pasażerów w ruchu kolejowym powinno opierać się na istniejącym systemie prawa międzynarodowego w tej dziedzinie zawartym 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. (Protokół z 1999 r.). Pożądane jest jednak rozszerzenie zakresu stosowania niniejszego rozporządzenia, tak aby zapewnić ochronę nie tylko pasażerom w międzynarodowym ruchu kolejowym, ale także pasażerom w krajowym ruchu kolejowym.
- (7) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny współpracować w celu ułatwienia transferu pasażerów w ruchu kolejowym pomiędzy jednym operatorem a innym poprzez zapewnienie, kiedy tylko jest to możliwe, biletów bezpośrednich.
- (8) Dostarczanie informacji i wystawianie biletów pasażerom w ruchu kolejowym powinno być ułatwione poprzez dostosowanie systemów komputerowych do wspólnych wymogów.
- (9) Dalsze wdrażanie systemów informacji o podróży oraz rezerwacji powinno odbywać się zgodnie z TSI.
- (10) Z kolejowych usług pasażerskich powinni móc korzystać wszyscy obywatele. Dlatego osoby niepełnosprawne oraz osoby o ograniczonej sprawności ruchowej spowodowanej niepełnosprawnością, wiekiem lub jakimkolwiek innym czynnikiem powinny mieć możliwość podróżowania koleją porównywalną z możliwością innych obywateli. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mają takie samo jak wszyscy inni obywatele prawo do swobodnego przemieszczania się, swobodnego wyboru i niedyskryminacji. Należy między innymi zwrócić szczególną uwagę na przekazywanie osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji na temat dostępności przewozów kolejowych, warunków dostępu do taboru kolejowego i wyposażenia w pociągach. W celu możliwie najlepszego przekazywania informacji o opóźnieniach pasażerom dotkniętym niepełnosprawnością sensoryczną należy korzystać w razie potrzeby z systemów informacji wizualnej i głosowej. Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej powinny mieć możliwość zakupu biletu w pociągu bez dodatkowych opłat.
- (11) Postępując zgodnie z TSI dla osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji powinni uwzględniać potrzeby osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej, w celu zapewnienia, zgodnie ze wspólnotowymi zasadami zamówień publicznych, dostępność wszystkich budynków i całego taboru poprzez stopniową eliminację barier fizycznych i przeszkód funkcjonalnych przy zakupie nowego wyposażenia, przeprowadzaniu prac budowlanych lub istotnych prac remontowych.
- (12) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny być zobowiązane do ubezpieczenia się lub zawarcia równoważnych umów od odpowiedzialności wobec pasażerów za wypadki w ruchu kolejowym. Minimalna kwota ubezpieczenia w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych powinna być w przedmiocie przyszłego przeglądu.
- (13) Wzmocnione prawa do odszkodowania i pomocy w przypadku opóźnienia, utraty połączenia lub odwołania połączenia powinny wpłynąć stymulująco na rynek pasażerskich przewozów kolejowych, z korzyścią dla pasażerów.

▼B

- (14) Pożądane jest, aby niniejsze rozporządzenie stworzyło system odszkodowań dla pasażerów w przypadku opóźnień, powiązany z odpowiedzialnością przedsiębiorstwa kolejowego, na takiej samej zasadzie jak system międzynarodowy przewidziany w konwencji COTIF, a zwłaszcza w załączniku CIV do niej, odnoszącym się do praw pasażerów.
- (15) Jeżeli państwo członkowskie przyznaje przedsiębiorstwom kolejowym zwolnienie ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia, powinno ono zachęcać przedsiębiorstwa kolejowe, w porozumieniu z organizacjami reprezentującymi pasażerów, do ustanowienia systemu rekompensat i pomocy w przypadku poważnego zakłócenia kolejowych usług pasażerskich.
- (16) 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.
- (17) W interesie pasażerów w ruchu kolejowym jest podejmowanie, w porozumieniu z władzami publicznymi, odpowiednich działań w celu zapewnienia bezpieczeństwa osobistego na stacjach oraz w pociągach.
- (18) Pasażerowie w ruchu kolejowym powinni mieć możliwość złożenia skargi do każdego przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę w zakresie praw i obowiązków ustanowionych niniejszym rozporządzeniem oraz powinni mieć prawo do otrzymania odpowiedzi w rozsądnym terminie.
- (19) Przedsiębiorstwa kolejowe powinny określać standardy jakości obsługi w pasażerskich przewozach kolejowych, zarządzać nimi i je monitorować.
- (20) Treść niniejszego rozporządzenia powinna być poddawana przeglądowi w celu dostosowania wysokości kwot do poziomu inflacji oraz dostosowania go do wymagań dotyczących informacji i jakości usług w świetle rozwoju rynku, jak też wpływu rozporządzenia na jakość usług.
- (21) Niniejsze rozporządzenie powinno pozostawać bez uszczerbku dla dyrektywy 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24 października 1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych ⁽¹⁾.
- (22) Państwa członkowskie powinny ustanowić sankcje mające zastosowanie w przypadku naruszania niniejszego rozporządzenia i zapewnić ich stosowanie. Sankcje, które mogą obejmować wypłatę odszkodowania danej osobie, powinny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające.
- (23) Ponieważ cele niniejszego rozporządzenia, to jest rozwój kolei we Wspólnocie oraz wprowadzenie praw pasażerów nie mogą być osiągnięte w sposób wystarczający przez państwa członkowskie, natomiast możliwe jest lepsze ich osiągnięcie na szczeblu wspólnotowym, Wspólnota może podjąć działania zgodnie z zasadą pomocniczości określoną w art. 5 Traktatu. Zgodnie z zasadą proporcjonalności, określoną w tym samym artykule, niniejsze rozporządzenie nie wykracza poza to, co jest konieczne do osiągnięcia tych celów.
- (24) Celem niniejszego rozporządzenia jest poprawa poziomu kolejowych usług pasażerskich we Wspólnocie. Dlatego też państwa członkowskie powinny tymczasowo mieć możliwość udzielania zwolnień dotyczących połączeń w regionach, gdzie znacząca część połączenia wykonywana jest poza Wspólnotą.

⁽¹⁾ Dz.U. L 281 z 23.11.1995, str. 31. Dyrektywa zmieniona rozporządzeniem (WE) nr 1882/2003 (Dz.U. L 284 z 31.10.2003, str. 1).

▼ B

- (25) Przedsiębiorstwa kolejowe w niektórych państwach członkowskich mogą mieć trudności przy stosowaniu ogółu przepisów niniejszego rozporządzenia w chwili ich wejścia w życie. Dlatego państwa członkowskie powinny mieć możliwość udzielania czasowych zwolnień ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia, dotyczących krajowych kolejowych usług pasażerskich w wewnętrznym dalekobieżnym ruchu kolejowym. Jednakże czasowe zwolnienie nie ma zastosowania do przepisów niniejszego rozporządzenia gwarantujących osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostęp do podróży koleją i prawo osób zamierzających nabyć bilety na podróż koleją do uczynienia tego bez niepotrzebnych trudności, jak również do przepisów dotyczących odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych za pasażerów i ich bagaż, do wymogu, aby przedsiębiorstwa te były odpowiednio ubezpieczone, i do wymogu, aby przyjęły one odpowiednie środki w celu zapewnienia pasażerom osobistego bezpieczeństwa na stacjach kolejowych i w pociągach, a także zarządzania ryzykiem.
- (26) Miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie mają inny charakter niż usługi dalekobieżne. Dlatego państwa członkowskie powinny mieć możliwość udzielania czasowych zwolnień ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia dla miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich, z wyjątkiem niektórych przepisów, które powinny mieć zastosowanie do wszelkich kolejowych usług pasażerskich w całej Wspólnocie.
- (27) Środki niezbędne do wprowadzenia w życie niniejszego rozporządzenia powinny zostać przyjęte zgodnie z decyzją Rady 1999/468/WE z dnia 28 czerwca 1999 r. ustanawiającą warunki wykonywania uprawnień wykonawczych przyznanych Komisji ⁽¹⁾.
- (28) Komisja powinna w szczególności posiadać uprawnienia dotyczące przyjmowania środków wykonawczych. Ponieważ środki te mają zasięg ogólny, przyjmowane są w celu zmiany elementów innych niż istotne niniejszego rozporządzenia lub uzupełnienia go przez dodanie nowych innych niż istotne elementów, muszą one zostać przyjęte zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 5a decyzji 1999/468/WE,

PRZYJMUJĄ NINIEJSZE ROZPORZĄDZENIE:

ROZDZIAŁ I
PRZEPISY OGÓLNE

Artykuł 1

Przedmiot

Niniejsze rozporządzenie ustanawia przepisy w odniesieniu do następujących kwestii:

- a) informacji dostarczanych przez przedsiębiorstwa kolejowe, zawierania umów transportowych, wystawiania biletów i wdrażania komputerowego systemu informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym;

⁽¹⁾ Dz.U. L 184 z 17.7.1999, str. 23. Decyzja zmieniona decyzją 2006/512/WE (Dz.U. L 200 z 22.7.2006, str. 11).

▼B

- b) odpowiedzialności przedsiębiorstw kolejowych i ich obowiązku ubezpieczenia od odpowiedzialności wobec pasażerów oraz za ich bagaż;
- c) obowiązków przedsiębiorstw kolejowych wobec pasażerów w przypadku opóźnień;
- d) ochrony i pomocy zapewnianej osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej sprawności ruchowej podróżującym koleją;
- e) określenia i monitorowania norm jakości obsługi w odniesieniu do połączeń, kontroli zagrożeń bezpieczeństwa osobistego pasażerów oraz rozpatrywania skarg; oraz
- f) ogólnych zasad dotyczących egzekwowania przepisów.

*Artykuł 2***Zakres stosowania**

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, 3 i 4, niniejsze rozporządzenie stosuje się na terenie całej Wspólnoty w odniesieniu do wszelkich podróży i usług kolejowych wykonywanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych posiadających licencję wydaną zgodnie z dyrektywą Rady 95/18/WE z dnia 19 czerwca 1995 r. w sprawie wydawania licencji przedsiębiorstwom kolejowym⁽¹⁾.
2. Niniejszego rozporządzenia nie stosuje się w odniesieniu do przedsiębiorstw kolejowych i usługodawców, którzy nie posiadają licencji zgodnie z dyrektywą 95/18/WE.
3. W chwili wejścia w życie niniejszego rozporządzenia art. 9, art. 11, art. 12, art. 19, art. 20 ust. 1 i art. 26 stosuje się do wszelkich kolejowych usług pasażerskich na terenie całej Wspólnoty.
4. Z zastrzeżeniem przepisów wymienionych w ust. 3 niniejszego artykułu, państwo członkowskie może w przejrzysty i niedyskryminujący sposób przyznać zwolnienie ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia na okres nieprzekraczający 5 lat, który może zostać dwukrotnie przedłużony, za każdym razem na okres nieprzekraczający 5 lat, w odniesieniu do krajowych kolejowych połączeń pasażerskich.
5. Z zastrzeżeniem przepisów wymienionych w ust. 3 niniejszego artykułu, państwo członkowskie może zwolnić ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia miejskie, podmiejskie i regionalne kolejowe usługi pasażerskie. W celu rozróżnienia pomiędzy miejskimi, podmiejskimi i regionalnymi kolejowymi usługami pasażerskimi państwa członkowskie stosują definicje zawarte w dyrektywie Rady 91/440/EWG z dnia 29 lipca 1991 r. w sprawie rozwoju kolei wspólnotowych⁽²⁾. Przy stosowaniu tych definicji państwa członkowskie uwzględniają następujące kryteria: odległość, częstotliwość usług, liczba planowanych przystanków, stosowany tabor kolejowy, system sprzedaży biletów, różnice w liczbie pasażerów w godzinach szczytu i poza godzinami szczytu, kody pociągów i rozkłady jazdy.

⁽¹⁾ Dz.U. L 143 z 27.6.1995, str. 70. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2004/49/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 164 z 30.4.2004, str. 44).

⁽²⁾ Dz.U. L 237 z 24.8.1991, str. 25. Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2006/103/WE (Dz.U. L 363 z 20.12.2006, str. 344).

▼B

6. Na okres maksymalnie 5 lat państwo członkowskie może w przejrzysty i niedyskryminujący sposób przyznać czasowe zwolnienie, które może zostać przedłużone, ze stosowania przepisów niniejszego rozporządzenia dotyczących określonych usług lub tras, ze względu na to, że istotna część kolejowej usługi pasażerskiej, w tym co najmniej jeden planowany przystanek na stacji, ma miejsce poza Wspólnotą.

7. Państwa członkowskie powiadamiają Komisję o zwolnieniach udzielonych zgodnie z ust. 4, 5 i 6. Komisja podejmuje odpowiednie działania, jeżeli uzna, że takie zwolnienie nie jest zgodne z przepisami niniejszego artykułu. Najpóźniej do dnia 3 grudnia 2014 r. Komisja przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące zwolnień przyznanych na podstawie ust. 4, 5 i 6 niniejszego artykułu.

*Artykuł 3***Definicje**

Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się następujące definicje:

- 1) „przedsiębiorstwo kolejowe” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe określone w art. 2 dyrektywy 2001/14/WE ⁽¹⁾ oraz każde inne przedsiębiorstwo publiczne lub prywatne, którego działalność polega na transporcie koleją towarów lub pasażerów, z zastrzeżeniem, że przedsiębiorstwo to musi zapewniać pojazdy trakcyjne; definicja ta obejmuje również przedsiębiorstwa zajmujące się tylko zapewnianiem pojazdów trakcyjnych;
- 2) „przewoźnik” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, z którym pasażer zawarł umowę przewozu lub też kilka przedsiębiorstw kolejowych, które mogą ponosić odpowiedzialność na podstawie tej umowy;
- ▶ **C1** 3) „przewoźnik podwykonawca” oznacza przedsiębiorstwo kolejowe, które nie zawarło umowy przewozu z pasażerem ◀, ale któremu przedsiębiorstwo kolejowe będące stroną umowy powierzyło wykonanie całości lub części przewozu koleją;
- 4) „zarządca infrastruktury” oznacza każdą instytucję lub przedsiębiorstwo odpowiedzialne w szczególności za stworzenie i utrzymanie infrastruktury kolejowej lub jej części, zgodnie z definicją „instytucji zarządzającej infrastrukturą” zawartą w art. 3 dyrektywy 91/440/EWG, co może również obejmować zarządzanie systemami sterowania i bezpieczeństwa infrastruktury; funkcje zarządcy infrastruktury na sieci albo jej części mogą być powierzane różnym podmiotom lub przedsiębiorstwom;
- 5) „zarządca stacji” oznacza jednostkę organizacyjną w państwie członkowskim, której powierzono zarządzanie stacją kolejową i która może być zarządcą infrastruktury;
- 6) „operator turystyczny” oznacza innego niż przedsiębiorstwo kolejowe organizatora lub punkt sprzedaży detalicznej, w rozumieniu art. 2 pkt 2 i 3 dyrektywy Rady 90/314/EWG ⁽²⁾;

⁽¹⁾ Dyrektywa 2001/14/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 26 lutego 2001 r. w sprawie alokacji zdolności przepustowej infrastruktury kolejowej i pobierania opłat za użytkowanie infrastruktury kolejowej (Dz.U. L 75 z 15.3.2001, str. 29). Dyrektywa ostatnio zmieniona dyrektywą 2004/49/WE.

⁽²⁾ Dyrektywa Rady 90/314/EWG z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U. L 158 z 23.6.1990, str. 59).

▼ **B**

- 7) „sprzedawca biletów” oznacza każdego detalicznego sprzedawcę kolejowych usług transportowych, zawierającego w imieniu przedsiębiorstwa kolejowego lub na własny rachunek umowy transportowe i sprzedającego bilety;
- ▶ **C1** 8) „umowa przewozu” oznacza odpłatną lub nieodpłatną umowę o przewóz pomiędzy przedsiębiorstwem kolejowym ◀ lub sprzedawcą biletów a pasażerem na wykonanie jednej lub więcej usług transportowych;
- 9) „rezerwacja” oznacza potwierdzenie na papierze lub w formie elektronicznej uprawniające do przewozu z zastrzeżeniem wcześniej potwierdzonych uzgodnień przewozowych w odniesieniu do danej osoby;
- ▶ **C1** 10) „bilet bezpośredni” oznacza bilet lub bilety będące dowodem zawarcia umowy przewozu dotyczącej wykonania ◀ następujących po sobie połączeń kolejowych obsługiwanych przez jedno lub kilka przedsiębiorstw kolejowych;
- 11) „krajowa kolejowa usługa pasażerska” oznacza kolejową usługę pasażerską, podczas której pasażer nie przekracza granicy państwa członkowskiego;
- 12) „opóźnienie” oznacza różnicę między zaplanowanym czasem przyjazdu pasażera zgodnie z opublikowanym rozkładem jazdy a rzeczywistym lub spodziewanym czasem jego przyjazdu;
- 13) „abonament” lub „bilet okresowy” oznacza bilet na nieograniczoną liczbę przejazdów, umożliwiający uprawnionemu posiadaczowi przejazdy koleją na określonej trasie lub w określonej sieci w określonym czasie;
- 14) „komputerowy system informacji i rezerwacji w transporcie kolejowym (KSIRTK)” oznacza skomputeryzowany system zawierający informacje o połączeniach kolejowych oferowanych przez przedsiębiorstwa kolejowe; informacje zgromadzone w KSIRTK w odniesieniu do pasażerskich usług kolejowych obejmują informacje dotyczące:
- rozkładów jazdy połączeń pasażerskich;
 - dostępności miejsc w połączeniach pasażerskich;
 - opłat i warunków specjalnych;
 - dostępności pociągów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
 - urządzeń do dokonywania rezerwacji lub wystawiania biletów lub biletów bezpośrednich w zakresie, w jakim część lub wszystkie te urządzenia są udostępniane użytkownikom;
- 15) „osoba niepełnosprawna” lub „osoba o ograniczonej sprawności ruchowej” oznacza każdą osobę, której możliwość poruszania się jest ograniczona podczas korzystania z transportu na skutek jakiegokolwiek niesprawności fizycznej (zmysłowej lub ruchowej, trwałej lub przejściowej), upośledzenia lub niesprawności umysłowej, lub każdej innej przyczyny niepełnosprawności, lub na skutek wieku, i której sytuacja wymaga specjalnej uwagi oraz dostosowania usług dostępnych dla wszystkich pasażerów do szczególnych potrzeb takiej osoby;
- 16) „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;

▼ B

- 17) „pojazd” oznacza pojazd silnikowy lub przyczepę przewożoną przy okazji przewozu pasażerów.

ROZDZIAŁ II

► C1 UMOWA PRZEWOZU, INFORMACJE ORAZ BILETY ◀*Artykuł 4***► C1 Umowa przewozu ◀**

► **C1** Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, zawieranie i sposób realizacji umowy przewozu oraz dostarczanie informacji ◀ i wystawianie biletów podlegają przepisom tytułu II oraz tytułu III załącznika I.

*Artykuł 5***Rowerzy**

Przedsiębiorstwa kolejowe umożliwiają pasażerom przewóz rowerów w pociągu, jeżeli są one łatwe do przemieszczania, nie zakłócają świadczenia danej usługi kolejowej i jeżeli umożliwia to tabor, w odpowiednich przypadkach za opłatą.

*Artykuł 6***Wykluczenie wyłączeń i ograniczeń**

1. Zobowiązania wobec pasażerów wynikające z niniejszego rozporządzenia nie podlegają ograniczeniu lub wyłączeniu, zwłaszcza na mocy klauzuli derogacyjnej lub ograniczającej zawartej w umowie transportowej.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe mogą oferować pasażerom warunki umowne, które są korzystniejsze od określonych w niniejszym rozporządzeniu.

*Artykuł 7***Obowiązek informowania o zaprzestaniu obsługi połączeń**

Przedsiębiorstwa kolejowe lub, w razie potrzeby, właściwe organy odpowiadające za umowy o świadczenie publicznej usługi kolejowej podają do wiadomości publicznej, przy wykorzystaniu odpowiednich środków, decyzje o zaprzestaniu obsługi połączeń, przed ich wejściem w życie.

*Artykuł 8***Informacje dotyczące podróży**

1. Bez uszczerbku dla art. 10 przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów w imieniu jednego lub kilku przedsiębiorstw kolejowych udzielają pasażerowi na jego żądanie przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część I, w odniesieniu do podróży objętych umowami transportowymi oferowanymi przez dane przedsiębiorstwo kolejowe. Sprzedawcy biletów, którzy oferują umowy transportowe we własnym imieniu, oraz operatorzy turystyczni dostarczają tych informacji, jeżeli są one dostępne.

▼B

2. Przedsiębiorstwa kolejowe dostarczają pasażerowi w trakcie podróży przynajmniej informacji wymienionych w załączniku II część II.

3. Informacje, o których mowa w ust.1 i 2, dostarczane są w najbardziej odpowiedniej formie. Szczególną uwagę poświęca się w tym zakresie potrzebom osób z upośledzeniem słuchu lub wzroku.

*Artykuł 9***Dostępność biletów, biletów bezpośrednich i rezerwacji**

1. Przedsiębiorstwa kolejowe oraz sprzedawcy biletów oferują, tam gdzie jest to możliwe, bilety oraz bilety bezpośrednie i rezerwacje.

2. Bez uszczerbku dla ust. 4 przedsiębiorstwa kolejowe dystrybuują wśród pasażerów bilety za pośrednictwem przynajmniej jednego z następujących sposobów sprzedaży:

- a) w kasach biletowych lub w automatach biletowych;
- b) za pośrednictwem telefonu, Internetu lub jakichkolwiek innych, powszechnie dostępnych technologii informacyjnych;
- c) w pociągach.

3. Bez uszczerbku dla ust. 4 i 5 przedsiębiorstwa kolejowe w ramach umów o świadczenie usług publicznych rozprowadzają bilety w przynajmniej jeden z następujących sposobów:

- a) w kasach biletowych lub w automatach biletowych;
- b) w pociągach.

4. Przedsiębiorstwa kolejowe zapewniają możliwość nabycia w pociągu biletów na dane połączenie, chyba że możliwość taka jest ograniczona albo wyłączona ze względów bezpieczeństwa lub zwalczania nadużyć, z powodu obowiązku wcześniejszej rezerwacji lub z uzasadnionych względów handlowych.

5. Jeżeli na stacji początkowej nie ma kasy ani automatu biletowego, pasażerowie muszą zostać poinformowani na stacji o:

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

*Artykuł 10***Informacje dotyczące podróży oraz systemy rezerwacji**

1. W celu dostarczania informacji oraz wystawiania biletów, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu, przedsiębiorstwa kolejowe i sprzedawcy biletów korzystają z systemu KSIRTK, który ma zostać utworzony przy zastosowaniu procedur, o których mowa w niniejszym artykule.

2. Do celów niniejszego rozporządzenia stosuje się techniczne specyfikacje interoperacyjności (TSI), o których mowa w dyrektywie 2001/16/WE.

▼B

3. Komisja, na wniosek Europejskiej Agencji Kolejowej (ERA), przyjmuje w terminie do dnia 3 grudnia 2010 r. podsystem TSI dotyczący aplikacji telematycznych dla usług pasażerskich. TSI umożliwiają dostarczanie informacji wymienionych w załączniku II oraz wystawianie biletów zgodnie z niniejszym rozporządzeniem.

4. Przedsiębiorstwa kolejowe dostosowują swoje KSIRTK do wymagań określonych w TSI, zgodnie z planem rozmieszczenia, określonym w tym TSI.

5. Z zastrzeżeniem przepisów dyrektywy 95/46/WE, żadne przedsiębiorstwo kolejowe ani sprzedawca biletów nie ujawnia innym przedsiębiorstwom kolejowym lub sprzedawcom biletów informacji dotyczących osób odnoszących się do poszczególnych rezerwacji.

ROZDZIAŁ III

ODPOWIEDZIALNOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW KOLEJOWYCH ZA PASAŻERÓW ORAZ ICH BAGAŻ*Artykuł 11***Odpowiedzialność wobec pasażerów i za bagaż**

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału i bez uszczerbku dla mających zastosowanie przepisów krajowych przyznających pasażerom prawo do odszkodowania, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego wobec pasażerów oraz za ich bagaż regulowana jest przepisami rozdziałów I, III i IV tytułu IV oraz tytułu VI i tytułu VII załącznika I.

*Artykuł 12***Ubezpieczenie**

1. Obowiązek określony w art. 9 dyrektywy 95/18/WE w zakresie dotyczącym odpowiedzialności wobec pasażerów należy rozumieć jako wymóg posiadania odpowiedniego ubezpieczenia przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przedstawienia przez nie równoważnego zabezpieczenia w zakresie jego odpowiedzialności wynikającej z niniejszego rozporządzenia.

2. Komisja w terminie do dnia 3 grudnia 2010 r. przedstawia Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie na temat ustalenia minimalnej kwoty ubezpieczenia przedsiębiorstw kolejowych. W razie potrzeby sprawozdanie to jest uzupełniane odpowiednimi wnioskami lub zaleceniami w tej sprawie.

*Artykuł 13***Zaliczki**

1. W przypadku śmierci lub zranienia pasażera przedsiębiorstwo kolejowe, zgodnie z art. 26 ust. 5 załącznika I, niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż piętnaście dni od ustalenia tożsamości osoby fizycznej uprawnionej do odszkodowania, wypłaca zaliczkę w wysokości niezbędnej do zaspokojenia bieżących potrzeb finansowych, proporcjonalnie do odniesionej szkody.

2. Bez uszczerbku dla przepisów ust. 1 zaliczka w razie śmierci nie może być niższa niż 21000 EUR na pasażera.

▼B

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 na skutek zaniedbania ze strony pasażera lub z jego winy albo gdy osoba, która otrzymała zaliczkę, nie była uprawniona do odszkodowania.

*Artykuł 14***Kwestionowanie odpowiedzialności**

Nawet jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe kwestionuje swoją odpowiedzialność za uszkodzenia ciała doznane przez przewożonego przez siebie pasażera, podejmie ono wszelkie racjonalne środki w celu udzielenia pomocy pasażerowi, który dochodzi odszkodowania od osób trzecich.

ROZDZIAŁ IV

OPÓŹNIENIA, UTRATA POŁĄCZEŃ ORAZ ODWOŁANIA POCIĄGÓW*Artykuł 15***Odpowiedzialność za opóźnienie, utratę połączeń i odwołanie pociągu**

Z zastrzeżeniem przepisów niniejszego rozdziału, odpowiedzialność przedsiębiorstwa kolejowego za opóźnienia, utratę połączeń oraz odwołania pociągów regulowana jest postanowieniami tytułu IV rozdział II załącznika I.

*Artykuł 16***Zwrot kosztów biletu oraz zmiana trasy****▼C1**

W przypadku gdy istnieją uzasadnione powody, aby przypuszczać, że opóźnienie przyjazdu do miejsca przeznaczenia przekroczy 60 minut w stosunku do umowy przewozu, pasażer otrzymuje natychmiast wybór pomiędzy:

▼B

- a) zwrotem pełnego kosztu biletu na warunkach, na jakich został opłacony, za część lub części niezrealizowanej podróży oraz za część lub części już zrealizowane, jeżeli taka podróż jest już bezcelowa w kontekście pierwotnego planu podróży, wraz z zapewnieniem w odpowiednich przypadkach połączenia powrotnego do miejsca wyjazdu w najbliższym dostępnym terminie. Zwrot jest dokonywany na takich samych warunkach jak wypłata odszkodowania, o którym mowa w art. 17; albo
- b) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w najbliższym dostępnym terminie; albo
- c) kontynuacją lub zmianą trasy podróży, przy porównywalnych warunkach przewozu, do miejsca docelowego w późniejszym terminie dogodnym dla pasażera.

▼B*Artykuł 17***Odszkodowanie**

1. Nie tracąc prawa do przewozu, pasażer może zażądać od przedsiębiorstwa kolejowego odszkodowania za opóźnienie w przypadku opóźnienia pomiędzy podanym na bilecie miejscem wyjazdu i miejscem docelowym, za które nie otrzymał on zwrotu kosztów biletu zgodnie z art. 16. Minimalna kwota odszkodowania 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.

Pasażerowie, którzy posiadają abonament lub kolejowy bilet okresowy i którzy napotykają na powtarzające się opóźnienia lub odwołania połączeń w okresie jego ważności, mogą dochodzić odpowiedniego odszkodowania zgodnie z warunkami przyznawania odszkodowań określonymi przez przedsiębiorstwa kolejowe. Warunki te określają kryteria dotyczące opóźnienia i sposób obliczania odszkodowania.

Odszkodowanie za opóźnienie oblicza się w stosunku do ceny, jaką pasażer faktycznie zapłacił za opóźnioną usługę.

▼C1

Gdy umowa przewozu dotyczy podróży w obie strony, odszkodowanie za opóźnienie w podróży docelowej lub powrotnej obliczane jest na podstawie połowy ceny zapłaconej za bilet. W analogiczny sposób cena biletu na opóźnione połączenie odbywane na podstawie każdej innej formy umowy przewozu, która pozwala na podróż na kilku kolejnych odcinkach trasy, obliczana jest proporcjonalnie do pełnej ceny biletu.

▼B

Przy obliczaniu czasu opóźnienia nie uwzględnia się opóźnień, co do których przedsiębiorstwo kolejowe może udowodnić, że zdarzyły się poza terytorium, na którym stosuje się Traktat ustanawiający Wspólnotę Europejską.

2. Wypłata odszkodowania następuje w ciągu miesiąca od złożenia wniosku o odszkodowanie. Odszkodowanie może zostać wypłacone w postaci kuponów lub innych usług, jeżeli ich warunki są elastyczne (szczególnie w odniesieniu do okresu ważności oraz miejsca docelowego). Odszkodowanie jest wypłacane w formie pieniężnej na wniosek pasażera.

3. Kwota zwrotu ceny biletu nie jest pomniejszana 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 przekracza 4 EUR.

4. Pasażerowi nie przysługuje prawo do odszkodowania, jeżeli został poinformowany o opóźnieniu przed zakupem biletu lub jeżeli opóźnienie w wyniku kontynuacji podróży innym połączeniem lub poprzez zmianę trasy jest krótsze niż 60 minut.

*Artykuł 18***Pomoc**

1. W przypadku opóźnienia przyjazdu lub odjazdu pasażerowie są informowani o sytuacji i o spodziewanym czasie odjazdu oraz przyjazdu przez przedsiębiorstwo kolejowe lub przez zarządcę stacji niezwłocznie po pojawieniu się takiej informacji.

▼B

2. W przypadku opóźnienia, o którym mowa w ust. 1, o ponad 60 minut pasażerom oferuje się także nieodpłatnie:
 - a) posiłki i napoje odpowiednio do czasu oczekiwania, jeżeli są one dostępne w pociągu lub na stacji lub mogą zostać w rozsądnym zakresie dostarczone;
 - b) o ile jest to fizycznie możliwe, zakwaterowanie w hotelu lub innym miejscu oraz transport pomiędzy stacją kolejową a miejscem zakwaterowania w przypadkach konieczności pobytu przez jedną lub kilka nocy albo jeżeli niezbędny jest pobyt dodatkowy;
 - c) o ile jest to fizycznie możliwe, transport z pociągu do stacji kolejowej, do miejsca odjazdu zastępczego środka transportu lub do miejsca przeznaczenia, jeżeli pociąg został unieruchomiony na trasie.
3. Jeżeli połączenie kolejowe nie może być dalej wykonywane, przedsiębiorstwo kolejowe organizuje jak najszybciej zastępczy transport pasażerów.
4. Na żądanie pasażera przedsiębiorstwa kolejowe zaświadcza, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane.
5. Stosując ust. 1, 2 i 3, prowadzące obsługę przedsiębiorstwo kolejowe zwraca szczególną uwagę na potrzeby osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszących.

ROZDZIAŁ V

**OSOBY NIEPEŁNOSPRAWNE I OSOBY O OGRANICZONEJ
SPRAWNOŚCI RUCHOWEJ***Artykuł 19***Prawo do przewozu**

1. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji, przy aktywnym udziale przedstawicieli organizacji osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej, określają niedyskryminujące zasady dotyczące korzystania z przewozu przez osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej.
2. Osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej rezerwacje oraz bilety oferowane są bez dodatkowych opłat. Przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny nie mogą odmówić osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu ani żądać, aby osobie tej towarzyszyła inna osoba, chyba że jest to absolutnie konieczne w celu zapewnienia zgodności z zasadami dostępu, o których mowa w ust. 1.

*Artykuł 20***Informacja dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej
sprawności ruchowej**

1. Na żądanie, przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny udzielają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej informacji o dostępności przewozów kolejowych oraz o warunkach dostępu do taboru kolejowego i pomieszczeń w pociągach, zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, oraz informują osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o udogodnieniach w pociągu.

▼B

2. Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe, sprzedawca biletów lub operator turystyczny korzysta ze zwolnienia, o którym mowa w art. 19 ust. 2, na żądanie informuje on na piśmie w terminie pięciu dni roboczych zainteresowane osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej o przyczynach odmowy dokonania rezerwacji lub wystawienia biletu, lub żądania, aby towarzyszyła jej inna osoba.

*Artykuł 21***Dostępność**

1. Przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji zapewniają, zgodnie z TSI dla osób o ograniczonej sprawności ruchowej, dostępność stacji, peronów, taboru kolejowego i innych pomieszczeń dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

►C2 2. W przypadku braku personelu towarzyszącego w pociągu ◀ lub personelu na stacji przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji podejmuje wszelkie racjonalne starania w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej dostępu do podróży pociągiem.

*Artykuł 22***Pomoc na stacjach kolejowych**

1. Osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej, które odjeżdżają ze stacji kolejowej, na której obecny jest personel, przejeżdżają przez nią lub przyjeżdżają na nią, zarządca stacji zapewnia nieodpłatnie pomoc w taki sposób, aby osoby te były w stanie wsiąść do odjeżdżającego pociągu, przesiąść się do pociągu skomunikowanego lub wysiąść z pociągu przyjeżdżającego, na przejazd, na który zakupiły bilet, bez uszczerbku dla zasad dostępu ustanowionych na mocy art. 19 ust. 1.

2. Państwa członkowskie mogą przewidzieć odstępstwo od ust. 1 w przypadku osób podróżujących połączeniami na podstawie umowy o świadczenie usług publicznych zawartej zgodnie z obowiązującym prawem wspólnotowym, pod warunkiem że właściwe organy zapewnią alternatywne środki lub ustalenia gwarantujące równoważny lub wyższy poziom dostępu do usług transportowych.

3. Na stacjach, na których nie ma personelu, przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządca stacji zapewnia wywieszanie łatwo dostępnej informacji zgodnie z zasadami dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, dotyczącej najbliższej stacji, na której obecny jest personel oraz bezpośrednio dostępnej pomocy dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej.

*Artykuł 23***Pomoc w pociągu**

Bez uszczerbku dla zasad dostępu, o których mowa w art. 19 ust. 1, przedsiębiorstwo kolejowe zapewnia osobie niepełnosprawnej oraz osobie o ograniczonej sprawności ruchowej nieodpłatną pomoc w pociągu oraz podczas wsiadania i wysiadania.

Do celów niniejszego artykułu pomoc w pociągu oznacza wszelkie racjonalne starania w celu zaoferowania pomocy osobie niepełnosprawnej lub osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, aby umożliwić jej dostęp do takich samych usług w pociągu jak pozostałym pasażerom, w przypadku gdy poziom niepełnosprawności ruchowej utrudnia powyższej osobie samodzielne i bezpieczne korzystanie z takich usług.

▼B*Artykuł 24***Warunki udzielania pomocy**

Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów i operatorzy turystyczni współpracują ze sobą w celu udzielania pomocy osobom niepełnosprawnym lub osobom o ograniczonej sprawności ruchowej zgodnie z art. 22 i 23 oraz zgodnie z poniższymi literami:

- a) pomoc zapewniana jest pod warunkiem, że przedsiębiorstwo kolejowe, zarządcę stacji, sprzedawcę biletów lub operatora turystycznego powiadomiono o potrzebie udzielenia pomocy danej osobie przynajmniej na 48 godzin, zanim taka pomoc będzie potrzebna. Jeżeli bilet pozwala na odbycie kilku podróży, wystarczy jedno powiadomienie, pod warunkiem że przekazana zostanie wystarczająca informacja na temat terminu kolejnych przewozów;
- b) przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji, sprzedawcy biletów oraz operatorzy turystyczni podejmują wszystkie działania konieczne dla przyjęcia powiadomień;
- c) jeżeli nie dokonano powiadomienia zgodnie z lit. a), przedsiębiorstwo kolejowe i zarządca stacji podejmują wszelkie stosowne wysiłki dla zapewnienia pomocy w taki sposób, by osoba niepełnosprawna oraz osoba o ograniczonej sprawności ruchowej mogła odbyć podróż;
- d) bez uszczerbku dla uprawnień innych podmiotów w odniesieniu do obszarów poza terenem stacji zarządca stacji lub inna upoważniona osoba wyznacza punkty w granicach stacji kolejowej i poza nią, w których osoby niepełnosprawne lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej mogą zgłaszać swoje przybycie na stację oraz w razie potrzeby poprosić o pomoc;
- e) pomoc udzielana jest pod warunkiem, że dana osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej pojawi się w wyznaczonym punkcie w terminie określonym przez przedsiębiorstwo kolejowe lub zarządcę stacji świadczących taką pomoc. Wyznaczony termin nie może przekraczać 60 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy. Jeżeli nie został określony konkretny termin pojawienia się osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, osoba ta musi stawić się w wyznaczonym punkcie nie później niż 30 minut przed ogłoszoną godziną odjazdu lub terminem, w jakim pasażerowie są wzywani do odprawy.

*Artykuł 25***Odszkodowanie za sprzęt osób o ograniczonej sprawności ruchowej lub inny specjalistyczny sprzęt**

Jeżeli przedsiębiorstwo kolejowe odpowiedzialne jest za całkowitą lub częściową utratę albo uszkodzenie sprzętu osób niepełnosprawnych lub osób o ograniczonej sprawności ruchowej służącego im do poruszania się lub innego specjalistycznego sprzętu używanego przez takie osoby, ograniczenia finansowe nie mają zastosowania.

▼ B

ROZDZIAŁ VI

BEZPIECZEŃSTWO, SKARGI ORAZ JAKOŚĆ USŁUG*Artykuł 26***Osobiste bezpieczeństwo pasażerów**

W porozumieniu z organami publicznymi przedsiębiorstwa kolejowe, zarządca infrastruktury i zarządcy stacji podejmują, każdy w ramach swojego zakresu odpowiedzialności, odpowiednie środki w celu zapewnienia osobistego bezpieczeństwa pasażerów na stacjach kolejowych i w pociągach oraz w celu kontroli ryzyka i dostosowują je do poziomu bezpieczeństwa określonego przez władze publiczne. Podmioty te współpracują ze sobą oraz wymieniają informacje dotyczące najlepszych praktyk w zakresie zapobiegania działaniom, które prawdopodobnie pogorszą poziom bezpieczeństwa.

*Artykuł 27***Skargi**

► **C3** 1. Przedsiębiorstwa kolejowe ustanawiają mechanizm rozpatrywania skarg ◀ w zakresie praw i obowiązków objętych niniejszym rozporządzeniem. Podają one do ogólnej wiadomości pasażerów informacje kontaktowe oraz powiadamiają o swoim języku lub językach roboczych.

2. Pasażerowie mogą złożyć skargę do któregośkolwiek przedsiębiorstwa kolejowego świadczącego daną usługę lub do odpowiedniego sprzedawcy biletów. ► **C1** W ciągu jednego miesiąca adresat skargi udziela odpowiedzi ◀, wraz z uzasadnieniem, lub też w usprawiedliwionych przypadkach informuje pasażera o terminie, krótszym niż trzy miesiące od daty złożenia skargi, w jakim można się spodziewać na nią odpowiedzi.

3. Przedsiębiorstwo kolejowe publikuje w sprawozdaniu rocznym, o którym mowa w art. 28, informację o liczbie i rodzaju otrzymanych i rozpatrzonych skarg, a także o czasie udzielenia odpowiedzi i ewentualnych podjętych działaniach mających na celu poprawę sytuacji.

*Artykuł 28***Normy jakości obsługi**

1. Przedsiębiorstwa kolejowe określają normy jakości obsługi w połączeniach i wdrażają system zarządzania jakością, aby utrzymać wysoki poziom tych usług. Normy jakości obsługi obejmą co najmniej pozycje wymienione w załączniku III.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe monitorują swoje wyniki w zakresie realizacji norm jakości obsługi. Przedsiębiorstwa kolejowe publikują każdego roku sprawozdanie na temat realizacji swoich norm jakości razem ze sprawozdaniem rocznym. Sprawozdanie na temat realizacji norm jakości obsługi publikowane jest na stronach internetowych przedsiębiorstw kolejowych. Ponadto sprawozdania te udostępnia się na stronie internetowej Europejskiej Agencji Kolejowej.



ROZDZIAŁ VII

INFORMACJA I EGZEKWOWANIE PRZEPISÓW

*Artykuł 29***Informowanie pasażerów o przysługujących im prawach**

1. Przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i operatorzy turystyczni przy sprzedaży biletów na podróż pociągiem informują pasażerów o ich prawach i obowiązkach wynikających z niniejszego rozporządzenia. W celu wypełnienia tego obowiązku informacyjnego przedsiębiorstwa kolejowe, zarządcy stacji i operatorzy turystyczni mogą skorzystać ze streszczenia przepisów niniejszego rozporządzenia przygotowanego przez Komisję we wszystkich językach urzędowych i udostępnionego przedsiębiorstwom kolejowym, zarządcom stacji i operatorom turystycznym.

2. Przedsiębiorstwa kolejowe i zarządcy stacji udostępniają pasażerom — na stacjach i w pociągu — dane umożliwiające kontakt z organem wyznaczonym przez państwa członkowskie zgodnie z art. 30.

*Artykuł 30***Egzekwowanie przepisów**

1. Każde państwo członkowskie wyznacza organ lub organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów niniejszego rozporządzenia. Każdy z tych organów podejmuje kroki niezbędne do zapewnienia przestrzegania praw pasażerów.

Każdy z tych organów jest niezależny organizacyjnie w zakresie decyzji dotyczących finansowania i w zakresie struktury prawnej i procesu decyzyjnego od zarządcy infrastruktury, organu pobierającego opłaty, organu przydzielającego zdolność przepustową lub przedsiębiorstwa kolejowego.

Państwa członkowskie informują Komisję o organie lub organach wyznaczonych zgodnie z niniejszym ustępem oraz o ich zakresach odpowiedzialności.

2. Każdy pasażer może składać skargi w sprawie naruszenia niniejszego rozporządzenia do odpowiedniego organu wyznaczonego zgodnie z ust. 1 albo do innego właściwego organu wyznaczonego przez państwo członkowskie.

*Artykuł 31***Współpraca między organami odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów**

Organy, o których mowa w art. 30, odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów, wymieniają między sobą informacje dotyczące swojej pracy, zasad podejmowania decyzji oraz praktyki w tym zakresie w celu koordynowania swoich zasad podejmowania decyzji na terytorium Wspólnoty. Komisja udziela im pomocy w wykonywaniu tego zadania.



ROZDZIAŁ VIII
POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Artykuł 32

Sankcje

Państwa członkowskie przyjmują przepisy dotyczące sankcji mających zastosowanie w przypadkach naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia oraz podejmują wszelkie niezbędne działania, aby zapewnić ich stosowanie. Przewidziane sankcje muszą być skuteczne, proporcjonalne i odstraszające. Państwa członkowskie zawiadamiają Komisję o tych przepisach i działaniach do dnia 3 czerwca 2010 r. i niezwłocznie zgłaszają wszelkie późniejsze ich zmiany.

Artykuł 33

Załączniki

Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia poprzez zmianę załączników do niego, z wyjątkiem załącznika I, są przyjmowane zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.

Artykuł 34

Przepisy zmieniające

1. Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia poprzez jego uzupełnienie, konieczne dla wdrożenia art. 2, 10 i 12, przyjmuje się zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.
2. Środki mające na celu zmianę innych niż istotne elementów niniejszego rozporządzenia poprzez zmianę kwot, o których mowa w niniejszym rozporządzeniu, innych niż określone w załączniku I, są przyjmowane w zależności od inflacji zgodnie z procedurą regulacyjną połączoną z kontrolą, o której mowa w art. 35 ust. 2.

Artykuł 35

Procedura komitetu

1. Komisja wspomagana jest przez komitet powołany na mocy art. 11a dyrektywy 91/440/EWG.
2. W przypadku odesłania do niniejszego ustępu stosuje się art. 5a ust. 1–4 i art. 7 decyzji 1999/468/WE, z uwzględnieniem przepisów art. 8 tej decyzji.

Artykuł 36

Sprawozdanie

Komisja składa Parlamentowi Europejskiemu i Radzie sprawozdanie dotyczące wdrożenia i skutków niniejszego rozporządzenia do dnia 3 grudnia 2012 r., szczególnie w odniesieniu do poziomów jakości obsługi.

Sprawozdanie jest opracowywane na podstawie informacji dostarczanych zgodnie z niniejszym rozporządzeniem oraz z art. 10b dyrektywy 91/440/EWG. W razie potrzeby sprawozdaniu będą towarzyszyć odpowiednie wnioski.

▼B

Artykuł 37

Wejście w życie

Niniejsze rozporządzenie wchodzi w życie 24 miesiące po jego opublikowaniu w *Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej*.

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

▼ B*ZALĄCZNIK I***▼ C2**

Wyciąg z przepisów ujednoczonych o umowie międzynarodowego przewozu osób i bagażu kolejami (CIV)

▼ B*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 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 ujednoczonych.
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 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. 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.

▼B*Artykuł 8***Oplata i zwrot należności za przejazd**

1. Oplatę 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 połączenia.**

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

Wspólne postanowienia*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.

▼ B

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 podróжных.
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. Jeśli 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.

R o z d z i a ł I I***Bagaż ręczny i zwierzęta****Artykuł 15***Nadzór**

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

R o z d z i a ł I I I***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.

▼B*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. Artykuł 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 środkiem 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. Jeśli 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 zwrotem 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.

▼B*Artykuł 22***Wydanie**

1. Bagaż wydaje się za zwrotem 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; jeśli 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 zdanem tej osoby szkody; jeśli 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 wylądunku 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. Artykuł 7 ust. 5 stosuje się odpowiednio.

▼ B

3. Kwit na przewóz pojazdów powinien zawierać przynajmniej następujące dane:
- oznaczenie przewoźnika lub przewoźników;
 - oświadczenie, że pomimo zawarcia w umowie odmiennego postanowienia przewóz podlega niniejszym przepisom ujednoczonym; zapis taki może przybrać postać skrótu CIV;
 - 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

R o z d z i a ł I

*Od odpowiedzialność za śmierć i zranienie podróżnych**Artykuł 26***Podstawa odpowiedzialności**

- 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.
- Przewoźnik jest zwolniony z odpowiedzialności:
 - 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;
 - jeżeli wypadek nastąpił z winy podróżnego;
 - jeżeli wypadek został spowodowany zachowaniem się osoby trzeciej oraz jeśli 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.
- 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.

▼B

4. Niniejsze Przepisy ujedniczone nie naruszają odpowiedzialności, jaka może ciążyć na przewoźniku w przypadkach nieprzewidzianych w ust. 1.

5. Jeśli 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. Jeśli usługa ta nie została wykonana przez tego przewoźnika, lecz przez przewoźnika podwykonawcę, odpowiedzialność zgodną z niniejszymi przepisami ujedniczonymi 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, jeśli 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 ujedniczonych 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.

▼B*Artykuł 31***Inne środki komunikacji**

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 kolejowymi, który zdarzył się w czasie przebywania podróżnego w wymienionych wagonach albo przy wsiadaniu do nich lub wsiadaniu z nich.
3. Jeżeli, wskutek wyjątkowych okoliczności, ruch kolejowy jest czasowo przerwany i podróżni są przewożeni innymi środkami transportu, przewoźnik ponosi odpowiedzialność zgodnie z niniejszymi przepisami ujednoliconymi.

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

1. Przewoźnik odpowiada za szkody, jakie poniósł podróżny, jeżeli wskutek odwołania pociągu, jego opóźnienia lub utraty przez podróżnego połączenia 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. ► **C1** Szkody obejmują racjonalnie uzasadnione koszty noclegu, a także 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 podróżnego; lub
 - c) zachowanie się osoby trzeciej oraz jeśli 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.

▼B

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 podróżnego przewoźnik odpowiada ponadto za szkodę wynikłą na skutek uszkodzenia bądź całkowitej lub częściowej utraty rzeczy, które podróżny będący ofiarą wypadku miał przy sobie lub wiół ze sobą jako bagaż ręczny; dotyczy to również zwierząt, które podróżny miał ze sobą. Artykuł 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 podróżnego.

*Artykuł 35***Zwolnienie od odpowiedzialności**

Przewoźnik nie odpowiada wobec podróżnego za szkody powstałe wskutek niezastosowania się podróżnego 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 podróżnego, 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.

▼B*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 i 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 przewiezenie 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 ujednoczonych 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. Jakikolwiek szczególne porozumienie, na mocy którego przewoźnik przyjmuje zobowiązania niewynikające z niniejszych przepisów ujednoczonych albo zrzeka się praw przysługujących przez niniejsze przepisy ujednoczone, 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 ujednoczonych.
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 czterech dni od chwili zażądania jej wydania stosownie do art. 22 ust. 3.

▼B

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 bagażu 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

- 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 wydane 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.

▼B*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 ujednoczonych 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 obrachunkowych na jeden kwit bagażowy.
5. W wypadku przesyłek bagażowych, jeżeli osoba uprawniona nie przekaze 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 sytuacją 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 33 ust. 1.

TYTUŁ VI

DOCHODZENIE ROSZCZEŃ*Artykuł 54***Stwierdzenie częściowego zaginięcia lub uszkodzenia bagażu**

1. Jeżeli przewoźnik ujawni lub jeśli 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 protokolarnie, 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***Wygąsnięcie 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.

▼ B

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.

▼B

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 podróźnych: od dnia upływu ważności biletu.

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

4. [...]

5. [...]

6. 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 stosują 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.

▼B*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 przypozwananiu go w należyty sposób i po umożliwieniu mu przystąpienia do sporu w charakterze interwenta. Sąd orzekający w sprawie głównej ustala terminy do przypozwanania i interwencji.
2. Przewoźnik występujący z roszczeniem zwrotnym powinien pozwać jednym i tym samym pozwem 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.



ZALĄCZNIK II

MINIMALNY ZAKRES INFORMACJI DOSTARCZANYCH PRZEZ PRZEDSIĘBIORSTWA KOLEJOWE LUB SPRZEDAWCÓW BILETÓW

Część I: Informacje dostarczane przed podróżą

Ogólne warunki umów mające zastosowanie do umowy
Rozkłady jazdy i warunki odbycia najszybszej podróży
Rozkłady jazdy i warunki najniższych opłat za przewóz
Dostępność, warunki dostępu i dostosowanie pociągu do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz osób o ograniczonej sprawności ruchowej
Możliwość i warunki przewozu rowerów
Dostępność miejsc siedzących w wagonach dla palących i dla niepalących w klasie pierwszej i drugiej oraz w kuzetkach i wagonach sypialnych
Działania mogące przerwać lub opóźnić połączenia
Usługi dostępne w pociągu
Procedury odbioru zagubionego bagażu
Procedury wnoszenia skarg.

Część II: Informacje dostarczane w trakcie przejazdu

Usługi świadczone w pociągu
Następna stacja
Opóźnienia
Główne możliwości przesiadek
Kwestie bezpieczeństwa i ochrony.

▼ B

ZAŁĄCZNIK III

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI OBSŁUGI

Informacje i bilety

▼ C2

Punktualność pociągów i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w kursowaniu pociągów

Odwołania pociągów

▼ B

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

Badanie opinii klientów

Obsługa skarg, zwroty opłat i odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług

Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej.