



EUROPSKA  
KOMISIJA

Bruxelles, 27.9.2017.  
COM(2017) 548 final

2017/0237 (COD)

Prijedlog

**UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

**o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu**

**(preinaka)**

(Tekst značajan za EGP)

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

## OBRAZLOŽENJE

### 1. KONTEKST PRIJEDLOGA

#### 1.1. Razlozi i ciljevi prijedloga

Uredbom (EZ) br. 1371/2007 o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu<sup>1</sup> (Uredba) nastoje se zaštititi putnici u željezničkom prometu u EU-u. Kao i putnici u zračnom prometu, prometu plovnim putovima i autobusnom prijevozu, i putnici u željezničkom prometu imaju pravo na informacije, rezervacije i karte, pomoć, skrb i naknadu u slučaju kašnjenja ili otkazivanja, besplatnu pomoć (za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću), odštetu u slučaju nesreće, brz i dostupan sustav rješavanja pritužbi i djelotvornu provedbu prava EU-a preko nacionalnih provedbenih tijela koja imenuju države članice.

Uredba se temelji na postojećem sustavu međunarodnog prava (Jedinstvena pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV)<sup>2</sup>) i proširuje svoje područje primjene na putničke usluge u domaćem željezničkom prijevozu.

Sud Europske unije 2013. je presudio da prema sadašnjem članku 17. Uredbe željeznički prijevoznici ne mogu biti izuzeti od isplaćivanja naknade putnicima za kašnjenja koja je uzrokovala viša sila<sup>3</sup>. Time se željeznica razlikuje od drugih oblika prijevoza.

Države članice mogu izuzeti sljedeće domaće usluge od primjene Uredbe (osim od određenih obveznih zahtjeva):

- usluge na duge relacije, na najviše pet godina, obnovljivo dvaput, tj. do 2024.,
- usluge gradskog, prigradskog i regionalnog prijevoza, na neograničeno razdoblje i
- usluge čiji se velik dio izvodi izvan EU-a, na obnovljivo razdoblje od pet godina (*de facto* bez vremenskog ograničenja).

U svojem izvješću iz 2013. o primjeni Uredbe<sup>4</sup>, Komisija je istaknula određena problematična područja, koja su potvrđena i u procjeni učinka 2016./2017.<sup>5</sup> Ovim se prijedlogom uspostavlja ravnoteža između osnaživanja prava putnika u željezničkom prometu i smanjenja opterećenja za željezničke prijevoznike, kako slijedi:

- u izvješću iz 2013. o primjeni i izvješću iz 2015. o izuzećima<sup>6</sup> utvrđeno je da je **raširena primjena izuzeća** glavna smetnja jedinstvenoj primjeni Uredbe. Prijedlogom se određuje da je 2020. rok za uklanjanje izuzeća za domaće usluge na duge relacije. Za usluge koje se izvode izvan EU-a države članice smiju dodijeliti izuzeće samo ako mogu dokazati da su putnici primjereno zaštićeni na njihovu državnom području. Kako bi se osigurala pravna sigurnost u prekograničnim

<sup>1</sup> Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

<sup>2</sup> Dodatak A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom od 3. lipnja 1999. o izmjeni COTIF-a (Protokol iz 1999.).

<sup>3</sup> Predmet C 509/11 *ÖBB-Personenverkehr*.

<sup>4</sup> Izvješće Komisije Europskom parlamentu i Vijeću o primjeni Uredbe (EZ) br. 1371/2007 (COM(2013) 0587).

<sup>5</sup> (Potrebno je dodati poveznicu na SWD).

<sup>6</sup> COM(2015) 117.

regijama, Uredba će se u potpunosti primjenjivati na gradske, prigradske i regionalne usluge koje se izvode preko granica,

- prijedlogom se osnažuju **prava osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću**. Takav tretman osoba s invaliditetom u skladu je s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom<sup>7</sup>. Države članice više ne mogu izuzimati pružanje pomoći i naknade za oštećenu opremu za kretanje<sup>8</sup>. Informacije se moraju pružati u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima predloženima u Europskom aktu o pristupačnosti<sup>9</sup>. Zaposlenici željeznice morat će proći odgovarajuću izobrazbu,
- putnici nisu uvijek odgovarajuće obaviješteni ako se njihovo putovanje ne odvija prema planu. Prijedlogom se zahtijeva da im se daju osnovne **informacije** o njihovim pravima prilikom rezervacija, npr. otisnuto na karti ili elektronski. Obavijesti kojima se putnike obavješćuje o njihovim pravima moraju biti izložene na vidljivim mjestima na kolodvorima i u vlakovima,
- u procjeni učinka potvrđena je ograničena dostupnost **jedinstvenih karata**. Izdavanje karata samo za dijelove putovanja omogućuje željezničkim prijevoznicima da izbjegnu obveze koje se odnose na naknadu, preusmjeravanje i pomoć. Prodavanjem jedinstvenih karata samo za vlastite usluge veliki tržišni igrači sprečavaju pristup tržištu novim subjektima koji ne mogu nuditi jedinstvene karte,
- u prijedlogu se predviđa da putnici dobiju potpunije informacije o jedinstvenim kartama. U skladu sa Smjernicama za tumačenje iz 2015.<sup>10</sup> i četvrtim željezničkim paketom iz 2016.<sup>11</sup>, željeznički prijevoznici i prodavači karata moraju se potruditi ponuditi jedinstvene karte. Moraju dokazati da su obavijestili putnike ako se njihova putnička prava ne primjenjuju na cijelo putovanje, nego samo na njegove dijelove,
- trenutačno nije u potpunosti jasno kako bi nacionalna provedbena tijela trebala rješavati pritužbe, što rezultira slabom **provedbom**. Prava putnika ne poštuju se uvijek. U prijedlogu se detaljnije određuju postupak i rokovi za rješavanje pritužbi. Putnici bi prvo trebali uložiti pritužbu željezničkim prijevoznicima, a zatim, ako je to potrebno, alternativnom tijelu za rješavanje sporova (u skladu s Direktivom 2013/11/EU<sup>12</sup>) ili nacionalnom provedbenom tijelu. U prijedlogu se iznose odgovornosti nacionalnih provedbenih tijela u prekograničnim predmetima te se zahtijeva njihova djelotvorna suradnja,
- prijedlogom se uvodi opća klauzula kojom se zabranjuje svaki oblik **diskriminacije**, npr. na temelju nacionalnosti, boravišta, lokacije ili valute plaćanja. Time se željeznički prijevoz usklađuje s drugim oblicima prijevoza. Putnici koji smatraju da su njihova prava povrijeđena mogu se obratiti nacionalnim provedbenim tijelima

---

<sup>7</sup> <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

<sup>8</sup> Članci 19.–25. Uredbe.

<sup>9</sup> Prijedlog Direktive o usklađivanju zakona, propisa i administrativnih odredaba država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost proizvoda i usluga (COM/2015/0615 final – 2015/0278 (COD)).

<sup>10</sup> Komunikacija Komisije „Smjernice za tumačenje Uredbe (EZ) br. 1371/2007” (SL L 220, 4.7.2015., str. 1.).

<sup>11</sup> Direktiva (EU) 2016/2370 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2016. o izmjeni Direktive 2012/34/EU u pogledu otvaranja tržišta za usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika i upravljanja željezničkom infrastrukturom (SL L 352, 23.12.2016., str. 1.).

<sup>12</sup> Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.).

umjesto da pokreću sudski postupak na temelju članka 18. Ugovora o funkcioniranju EU-a,

- sadašnje uključivanje Jedinstvenih pravila CIV-a u Prilog I. Uredbi može dovesti do problema s usklađenošću jer se izmjene CIV-a ne mogu odražavati bez temeljite revizije Uredbe. Pristupanjem Konvenciji o međunarodnom željezničkom prometu (COTIF)<sup>13</sup> 2013. EU je postao član Međuvladine organizacije za međunarodni željeznički promet (OTIF) te sudjeluje u njezinu radu na reviziji CIV-a. Međutim, radi osiguravanja pravne sigurnosti i transparentnosti, tekst će ostati dijelom Priloga I. Kako bi se osigurala usklađenost s COTIF-om i CIV-om te uzele u obzir izmjene CIV-a, prijedlogom se Komisiji dodjeljuje ovlast za ažuriranje Priloga I.,
- u okviru četvrtog željezničkog paketa željeznički prijevoznici moraju izraditi **planove za izvanredne situacije** radi pomoći putnicima i njihove zaštite u slučaju većih prometnih poremećaja. Drugi subjekti nemaju takve obveze. Kako bi se smanjilo opterećenje za željezničke prijevoznike, prijedlogom se propisuje da i upravitelji kolodvora i infrastrukture imaju planove za izvanredne situacije. Primjerice, države članice odlučivat će o detaljima i koordinaciji planova s nacionalnim tijelima,
- ovisno o primjenjivim nacionalnim pravilima, željeznički prijevoznici mogu imati poteškoća u dobivanju obeštećenja od treće osobe odgovorne za kašnjenje. Prijedlog omogućuje da željeznički prijevoznici iskoriste **pravo na pravnu zaštitu** u skladu s primjenjivim zakonom ako su kašnjenja uzrokovana krivnjom ili nemarom treće osobe. Tom se mjerom prava putnika u željezničkom prometu usklađuju s pravima putnika u zračnom prometu<sup>14</sup>,
- željeznički prijevoznici putnicima moraju nadoknaditi kašnjenja uzrokovana **višom silom**. Prije presude Suda EU-a 2013. dionici su obično smatrali da Uredba sadržava klauzulu o višoj sili kojom se prijevoznici izuzimaju od isplaćivanja naknade. Nakon presude željeznički prijevoznici smatrali su da ih se diskriminira u usporedbi s drugim prijevoznicima koji imaju pravo na izuzeća u slučaju više sile,
- procjenom učinka nisu utvrđeni uvjerljivi dokazi da je nepostojanje takve klauzule uzrokovalo veliko gospodarsko opterećenje za željezničke prijevoznike. Međutim, ako prijevoznici moraju isplatiti naknadu u situacijama koju nisu uzrokovali niti mogli spriječiti, postoji rizik od kršenja načela pravednosti i proporcionalnosti u primjeni prava. Kako bi se ograničila ograničenja prava putnika i osigurala pravna sigurnost, prijedlogom se uvodi klauzula o višoj sili koja se primjenjuje samo u iznimnim situacijama uzrokovanim teškim vremenskim uvjetima i prirodnim katastrofama<sup>15</sup>.

<sup>13</sup> Sporazum između Europske unije i Međuvladine organizacije za međunarodni željeznički prijevoz o pristupanju Europske unije Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom iz Vilnusa od 3. lipnja 1999. (SL L 51, 23.2.2013., str. 8.); <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?qid=1501668034205&uri=CELEX%3A22013A0223%2801%29>

<sup>14</sup> Članak 13. Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1.).

<sup>15</sup> Vidjeti 6. dio procjene učinka.

## **1.2. Dosljednost s postojećim odredbama politike u određenom području**

U bijeloj knjizi o prometu iz 2011. <sup>16</sup> istaknuta je potreba za visokom kvalitetom, pristupačnim i pouzdanim putničkim uslugama u željezničkom prijevozu te za kontinuitetom mobilnosti u slučaju smetnji tijekom putovanja. Usto, poziva se na pojašnjavanje zakonodavstva o pravima putnika te na poboljšanja u prijevozu starijih putnika i putnika s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću.

Prijedlogom se željeznički prijevoz usklađuje s općim aspektima zakonodavstva o pravima putnika za druge oblike prijevoza, osobito u pogledu nediskriminacije, izrade planova za izvanredne situacije, izobrazbe na temu invalidnosti, rješavanja pritužbi i provedbe. Uzimaju se u obzir posebnosti željezničkog prijevoza, npr. države članice mogu izuzeti gradske, prigradske i regionalne usluge od određenih odredbi.

Osnaženim pravima štitit će se putnici na liberaliziranom tržištu predviđenom u okviru četvrtog željezničkog paketa.

Uvođenjem klauzule o višoj sili prijedlogom se još jednom osigurava usklađenost s drugim zakonodavstvom EU-a, primjerice sa zakonodavstvom o pravima putnika u drugim oblicima prijevoza te s Direktivom o putovanjima u paket aranžmanima<sup>17</sup>, kojom se prijevoznici izuzimaju od isplaćivanja naknade ako su kašnjenja uzrokovana izvanrednim situacijama.

## **1.3. Dosljednost u odnosu na druge politike Unije**

Uredba će se staviti na popis u Prilogu revidiranoj Uredbi o suradnji u zaštiti potrošača<sup>18</sup>, kojom se utvrđuju minimalne istražne i provedbene ovlasti nacionalnih provedbenih tijela te istražni i provedbeni postupci ako su uključene najmanje dvije države članice. Očekuje se da će se tako osnažiti prekogranična provedba.

Osnaživanje prava osoba s invaliditetom u skladu je s Konvencijom Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom i Strategijom EU-a za osobe s invaliditetom (2010.–2020.)<sup>19</sup> Upućivanja na pristupačnost sadržava i Direktiva (EU) 2016/797 o interoperabilnosti željezničkog sustava (preinaka)<sup>20</sup>. Zahtjevi iz Europskog akta o pristupačnosti primjenjivat će se u pogledu pristupačnosti informacija. Koristi od bolje pristupačnosti imat će i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

Prijedlog uključuje upućivanja na COTIF (Jedinstvena pravila CIV-a), čime se njegova pravila primjenjuju i na domaći željeznički promet u EU-u. Kao članovi OTIF-a EU i države članice primjenjuju pravila CIV-a, sudjeluju u općim skupštinama OTIF-a i glasuju o revizijama CIV-a.

---

<sup>16</sup> Plan za jedinstveni europski prometni prostor – put prema konkurentnom prometnom sustavu u kojem se učinkovito gospodari resursima (COM/2011/0144 final).

<sup>17</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

<sup>18</sup> Prijedlog uredbe Europskog parlamenta i Vijeća o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (COM(2016) 283).

<sup>19</sup> Europska strategija za osobe s invaliditetom 2010.–2020.: obnovljena obveza za Europu bez zapreka, COM(2010) 636 final, 15.11.2010.

<sup>20</sup> SL L 138, 26.5.2016., str. 44.

## **2. PRAVNA OSNOVA, SUPSIDIJARNOST I PROPORCIONALNOST**

### **2.1. Pravna osnova**

Pravna osnova je članak 91. stavak 1. Ugovora o funkcioniranju EU-a prema kojem se primjenjuje postupak suodlučivanja.

### **2.2. Supsidijarnost (za neisključivu nadležnost)**

Željeznički promet po svojoj je prirodi prekograničan pa čak i domaće usluge koriste državljani drugih zemalja EU-a. Razlike u primjeni i provedbi Uredbe stvaraju pravnu nesigurnost, slabe prava putnika i utječu na tržišno natjecanje među željezničkim prijevoznicima. Ti se problemi mogu riješiti jedino koordiniranim djelovanjem EU-a.

Prijedlogom će se osigurati slične razine zaštite putnika u cijelom EU-u zahvaljujući smanjenju nacionalnih izuzeća. Čvršćim pravilima stvorit će se ravnopravni uvjeti za željeznički sektor, ali i uskladiti osnovna prava putnika u cijelom EU-u.

### **2.3. Proporcionalnost**

Prijedlog je u skladu s načelom proporcionalnosti. Dodatni troškovi za željeznički sektor i nacionalna tijela ograničeni su na troškove koji su potrebni za poboljšanje primjene i provedbe prava putnika. Viši troškovi kao posljedica smanjenja izuzeća, a time i većeg pružanja skrbi, pomoći i naknada uravnotežuju se, među ostalim, uvođenjem klauzule o višoj sili.

### **2.4. Odabir instrumenta**

Budući da je cilj ovog prijedloga revizija postojeće Uredbe, zadržat će se isti instrument.

## **3. REZULTATI EX POST EVALUACIJA, SAVJETOVANJA S DIONICIMA I PROCJENE UČINAKA**

### **3.1. *Ex post* evaluacija/provjera primjerenosti postojećeg zakonodavstva**

Nije provedena zasebna *ex post* evaluacija povrh izvješća iz 2013. Procjenom učinka potvrđeni su i, prema potrebi, ažurirani nalazi izvješća.

### **3.2. Savjetovanja s dionicima**

Doprinosi dionika za procjenu učinka prikupljani su na različite načine, uključujući otvoreno savjetovanje i ciljano savjetovanje koja je proveo vanjski suradnik. Tražili su se i kvalitativni doprinosi (mišljenja, stavovi, prijedlozi) i kvantitativne informacije (podaci, statistika).

Dionici su obuhvaćali sudionike iz industrije, skupine koje predstavljaju putnike/potrošače, osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću te javna tijela, odnosno sve na koje se predmetna politika odnosi, koji je primjenjuju te koji od nje imaju koristi.

#### **3.2.1. *Otvoreno javno savjetovanje***

Otvoreno javno savjetovanje provedeno je od veljače do svibnja 2016. na stranici „Vaš glas u Europi”<sup>21</sup> radi prikupljanja mišljenja dionika o uočenim problemima s Uredbom te o mogućim rješenjima i njihovim vjerojatnim učincima. Dobiveno je 190 odgovora od više

---

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations\\_en](https://ec.europa.eu/transport/content/stakeholder-consultation-regulation-ec-13712007-rail-passengers-rights-and-obligations_en)

kategorija ispitanika: građana, udruženja putnika/potrošača, organizacija osoba sa smanjenom pokretljivošću, javnih tijela, industrijskih udruženja, željezničkih prijevoznika, upravitelja infrastrukture, prodavača karata i drugih.

### 3.2.2. Ciljana savjetovanja

Ciljana savjetovanja obuhvaćala su niz razgovora na temelju upitnika za razne dionike. Izrađeno je 13 studija slučaja, a rezultati su upotrijebljeni za poboljšanje i donošenje konačne definicije problema. Usto, pripremljeno je 13 drugih studija radi prikupljanja dodatnih podataka.

### 3.2.3. Analiza rezultata povezana s glavnim utvrđenim problemima

#### 3.2.3.1. Osviještenost i informiranost o pravima putnika

Udruženja putnika i potrošača žalila su se na nisku osviještenost o pravima putnika. Pet organizacija osoba sa smanjenom pokretljivošću (63 %) smatralo je da osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću nisu dobro informirane o svojim pravima te su pozvale na bolje informiranje putnika. Većina javnih tijela potvrdila je niske razine osviještenosti i kritizirala razinu informacija koja se pruža tijekom putovanja. Željeznički prijevoznici tvrdili su da su putnici dobro informirani.

#### 3.2.3.2. Izuzeća

Sedam udruženja putnika i potrošača (47 %) smatralo je da treba smanjiti broj izuzeća. Neke organizacije osoba sa smanjenom pokretljivošću pozvale su na uklanjanje izuzeća, ali njih četiri (50 %) nisu se izjasnile. Industrijska udruženja i željeznički prijevoznici podržali su izuzeća.

#### 3.2.3.3. Pomoć za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću

Organizacije osoba sa smanjenom pokretljivošću žalile su se na zastarjela prava takvih osoba i nedovoljnu informiranost. Udruženja putnika i potrošača dijele isto mišljenje. Drugi se problemi odnose na pristupačnost kolodvora i željezničkih vozila, skupe postupke prethodne obavijesti, uskraćivanje pomoći i nedostupnost pomoći u određenim dijelovima dana. Željeznički prijevoznici uglavnom su bili zabrinuti zbog zlorabe pomoći osobama sa smanjenom pokretljivošću kao besplatne usluge „nosača”.

#### 3.2.3.4. Zadaće nacionalnih provedbenih tijela i provedba

Građani, udruženja putnika/potrošača i organizacije osoba sa smanjenom pokretljivošću žalili su se na neodgovarajuće postupke za rješavanje pritužbi. Nacionalna provedbena tijela tražila su da se pojasne njihove uloge i zadaće. Upravitelj infrastrukture smatrao je da bi jedino željeznička poduzeća trebala rješavati pritužbe. Industrijska udruženja nisu se složila s prijedlogom o jačanju uloge nacionalnih provedbenih tijela. Ona i upravitelj infrastrukture podržali su rok od tri mjeseca za podnošenje pritužbi.

#### 3.2.3.5. Izdavanje karata

Udruženja putnika i potrošača pozvala su da se pojasni što su to jedinstvene karte. Osam željezničkih prijevoznika (73 %) smatralo je da su pojmovi „prijevoznika” i „propuštene veze” nejasni, dok je za njih sedam (64 %) pojam „jedinstvene karte” jasan. Jedno je nacionalno provedbeno tijelo smatralo da se Smjernicama za tumačenje zakomplicirao problem jedinstvenih karata, ali industrijska udruženja nisu dijelila to mišljenje.

### 3.2.3.6. *Viša sila*

Većina ispitanih građana, putnika/potrošača i udruženja osoba sa smanjenom pokretljivošću te nekoliko nacionalnih provedbenih tijela odbacilo je uvođenje klauzule o višoj sili. S druge strane, industrijska udruženja i željeznički prijevoznici podržali su takvu klauzulu radi usklađivanja željeznice s drugim oblicima prijevoza te osiguravanja pravne jasnoće i dosljednosti. U neslužbenom savjetovanju s državama članicama pokazalo se da većina podržava klauzulu o višoj sili.

### 3.3. **Prikupljanje i primjena stručnih znanja**

Komisija je tražila stručnu pomoć od vanjskog suradnika (Steer Davies Gleeve), prikupila je podatke, pripremila studije slučaja te osigurala analitički alat za procjenu učinka. Izvješće o studiji objavit će se nakon što bude odobreno.

### 3.4. **Procjena učinka**

Prvo izvješće o procjeni učinka podneseno je 18. siječnja 2017. Odboru za nadzor regulative. Odbor je izdao negativno mišljenje na temelju nedostataka, prije svega u pogledu gospodarskog opravdanja za uvođenje klauzule o višoj sili. Drugi su se problemi odnosili na strukturu i sadržaj političkih opcija, zastupanje stavova dionika te analizu i usporedbu učinaka politike, osobito s obzirom na troškove i mehanizme praćenja.

Nedostaci su riješeni na sljedeći način: s obzirom na velik broj nepovezanih opcija, opcije politika su raščlanjene, a sekvencijalnim pristupom analizirani su i uspoređeni troškovi i prednosti te odabrani najpoželjniji scenariji politike po temama. Konačna najpoželjnija opcija stoga je kombinacija najpoželjnijih scenarija prema pojedinim temama. Kad je riječ o višoj sili, vrlo ograničeni dokazi ukazali su na manji gospodarski razmjer problema. Ipak, u procjeni učinka osvrnulo se na ovaj problem zbog brojnih zahtjeva dionika iz željezničkog sektora i država članica, osobito kako bi se osiguralo poštovanje načela pravednosti i proporcionalnosti u području prava.

Izvješće o revidiranoj procjeni učinka predano je Odboru za nadzor regulative 7. travnja 2017., a 12. svibnja 2017. dobilo je pozitivno mišljenje. Završno izvješće, kojim se odgovara na preporuke Odbora za dodatno pojašnjavanje određenih aspekata, dostavljeno je zajedno s ovim prijedlogom.

#### 3.4.1. *Pitanja povezana s gospodarskom analizom*

Ključni gospodarski i socijalni troškovi i prednosti izračunani su kvantitativno u skladu s dostupnim podacima. Drugi troškovi i prednosti procijenjeni su kvalitativno. Ukupna neto socijalna vrijednost procijenjena je na temelju sukobljenih interesa dvaju glavnih dionika: putnika i željezničkog sektora. U procjeni učinka razmatrao se učinak sljedećih aspekata na troškove željezničkih prijevoznika:

- (a) naknade za kašnjenja;
- (b) pomoći za putnike u slučaju poremećaja/kašnjenja i
- (c) izobrazbe zaposlenika o problematici osoba sa smanjenom pokretljivošću.

Postoji izravna veza između troškova i dobrobiti putnika, npr. veća naknada za kašnjenja znači veća dobrobit putnika.

Svi troškovi i prednosti analizirani su tijekom 15-godišnjeg razdoblja (2020.–2035.).

### 3.4.2. Analiza opcija politike prema temi uz razlikovanje glavnih i sekundarnih problema

#### Glavni problemi

| Izuzeća                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scenarij politike A                                                                                                                                                                               | Scenarij politike B                                                                                                                                                                                                                                                                    | Scenarij politike C                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomaknuti rok za uklanjanje izuzeća za domaće usluge na duge relacije na 2020.</li> <li>• ograničiti izuzeća za usluge sa zemljama izvan EU-a</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomaknuti rok za uklanjanje izuzeća za domaće usluge na duge relacije na 2020.</li> <li>• ograničiti izuzeća za usluge sa zemljama izvan EU-a</li> <li>• ukloniti izuzeća za prekogranične gradske, prigradske i regionalne usluge</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• pomaknuti rok za uklanjanje izuzeća za domaće usluge na duge relacije na 2020.</li> <li>• ograničiti izuzeća za usluge sa zemljama izvan EU-a</li> <li>• ukloniti izuzeća za prekogranične gradske, prigradske i regionalne usluge</li> <li>• ukloniti izuzeća za sve gradske, prigradske i regionalne usluge</li> </ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Riječ je o uravnoteženom kompromisu između sukobljenih interesa putnika i željezničkih prijevoznika jer se zaštita putnika povećava bez nametanja prekomjernog financijskog opterećenja za željezničku industriju (očekuje se da će ukupno povećanje troškova za željeznički sektor iznositi 0,13 %). Potpuno uklanjanje izuzeća za gradske, prigradske i regionalne usluge predstavljalo bi prekomjerno opterećenje za željeznički sektor uz rizik da pojedini prijevoznici odluče prekinuti usluge.

| Primjenjivost prava osoba sa smanjenom pokretljivošću na sve usluge                                                          |                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scenarij politike A                                                                                                          | Scenarij politike B                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• smjernice za promicanje primjene prava osoba sa smanjenom pokretljivošću</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• regulatorna odredba o primjeni prava osoba sa smanjenom pokretljivošću</li> </ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Veće pogodnosti za osobe sa smanjenom pokretljivošću kombiniraju se s niskim opterećenjem za željezničku industriju.

| Informacije za osobe sa smanjenom pokretljivošću                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scenarij politike A                                                                                                              | Scenarij politike B                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacije o putovanju dostupne su svim osobama sa smanjenom pokretljivošću</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacije o putovanju dostupne su svim osobama sa smanjenom pokretljivošću</li> <li>• informacije o pravima putnika dostupne su svim osobama sa smanjenom pokretljivošću</li> </ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Uključuje sveobuhvatan pristup problemu nedostupnosti informacija bez stvaranja visokih troškova za željeznički sektor.

### Pomoć osobama sa smanjenom pokretljivošću

| Scenarij politike A                                                                                                    | Scenarij politike B                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>razmjena najbolje prakse u izobrazbi o potrebama osoba s invaliditetom</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>nužna izobrazba o potrebama osoba s invaliditetom za sve zaposlenike željeznice</li></ul> |

Osiguravanje izobrazbe na temu osviještenosti o invalidnosti ne predstavlja veliko opterećenje za željeznički sektor jer bi se ukupni troškovi povećali za samo 0,31%. U procjeni učinka stoga je scenarij B odabran kao najpoželjnija opcija.

### Rješavanje pritužbi

| Scenarij politike A                                                             | Scenarij politike B                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>smjernice za željeznički sektor</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>regulatorne odredbe (nove obveze za upravitelje kolodvora i infrastrukture)</li></ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Željeznički sektor morat će slijediti jasan i detaljan postupak rješavanja pritužbi. Putnicima će na raspolaganju biti bolji načini ulaganja pritužbi i ostvarivanja pravne zaštite.

### Jedinstvene karte

| Scenarij politike A                                                                            | Scenarij politike B                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>definirati jedinstvenu kartu i povezane obveze</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>definirati jedinstvenu kartu i povezane obveze</li><li>poticati željeznička poduzeća i prodavače karata da prodaju jedinstvene karte kad god je to moguće; teret dokazivanja na poduzećima i prodavačima ako ne prodaju ni jednu jedinstvenu kartu</li></ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Prema tom scenariju potrebno je definirati jedinstvene karte, a prijevoznike i prodavače poticati da nude takve karte te im odrediti obvezu informiranja putnika o njihovim pravima.

### Nacionalna provedbena tijela rješavaju pritužbe i vrše provedbu

| Scenarij politike A                                                                                           | Scenarij politike B                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>nacionalna provedbena tijela izvješćuju o svojim aktivnostima</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>detaljne upute za postupak rješavanja pritužbi</li><li>obvezna suradnja nacionalnih provedbenih tijela u prekograničnim pitanjima</li></ul> |

U procjeni učinka scenarij B odabran je kao najpoželjnija opcija. Njime se pojašnjavaju uloge i odgovornosti nacionalnih provedbenih tijela u vezi s rješavanjem pritužbi i suradnjom, što uključuje i prekogranična pitanja. Poboľšane metode rada nacionalnih provedbenih tijela rezultirat će boljom provedbom.

| <b>Viša sila</b>                                                                                                                                        |                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Scenarij politike A                                                                                                                                     | Scenarij politike B                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• uvođenje klauzule o višoj sili u članak 17. (naknada)</li> <li>• <u>sužena definicija</u> više sile</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• uvođenje klauzule o višoj sili u članak 17. (naknada)</li> <li>• <u>široka definicija</u> više sile</li> </ul> |

Uvođenjem klauzule o višoj sili smanjit će se financijsko opterećenje za željezničke prijevoznike. Istovremeno će se smanjiti prava putnika na naknadu. Scenarij B, koji se temelji na širokoj definiciji više sile, uključuje veću financijsku olakšicu za željezničke prijevoznike (1 299 milijuna EUR više od polaznog scenarija i 737 milijuna EUR više od scenarija A). Sužavanjem definicije (scenarij A) ograničit će se smanjenje prava putnika, a opterećenje za željezničke prijevoznike bit će i dalje niže u odnosu na polazni scenarij.

Smanjenje prava putnika nadoknađuje se većim pogodnostima za putnike, osobito smanjenjem izuzeća i mjerama koje se odnose na osobe sa smanjenom pokretljivošću, a za koje se očekuje da će iznositi do 191 milijun EUR. Budući da se klauzula ne odnosi na prava na pomoć, skrb i informiranje, i dalje se jamči visoka razina zaštite. Opterećenje za nacionalna provedbena tijela moglo bi se neznatno povećati zbog intervencija u kontroverznim slučajevima. Suženom definicijom više sile ostavlja se manje prostora za tumačenje, što će rezultirati manjim brojem intervencija.

U procjeni učinka stoga je odabran scenarij A kao najpoželjnija opcija jer se njime uspostavlja pravedna ravnoteža između interesa putnika i željezničke industrije. Teret dokazivanja više sile stavlja se na željezničkog prijevoznika.

### **Sekundarni problemi**

Zbog niza sekundarnih problema povezanih s informiranjem, nediskriminacijom, CIV-om, izradom planova za izvanredne situacije, pravom na pravnu zaštitu i pritužbama koje rješavaju željeznički prijevoznici, predlaže se samo jedan scenarij politike.

| <b>Informacije za sve putnike</b>                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• informacije o pravima putnika u željezničkom prometu daju se zajedno s kartom</li> <li>• informacije o pravima putnika pružaju se na kolodvorima i u vlakovima</li> </ul> |

| <b>Nediskriminacija</b>                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• spriječiti nediskriminaciju na temelju državljanstva, lokacije ili valute</li> </ul> |

| <b>CIV</b>                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• usklađenost Uredbe i pravila COTIF-a/CIV-a</li> </ul> |

Uvođenjem posebne ovlasti na temelju koje će Komisija ažurirati Prilog I. Uredbi kako bi se uzele u obzir izmjene CIV-a osigurat će se usklađenost tih dvaju dokumenata.

| <b>Izrada planova za izvanredne situacije</b>                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• obveze kontinuiteta pružanja usluga te izrade planova za izvanredne situacije primjenjuju se na</li> </ul> |

|                                         |
|-----------------------------------------|
| subjekte koji nisu željeznička poduzeća |
|-----------------------------------------|

Raspodjelom opterećenja na druge dionike ograničit će se troškovi za željezničke prijevoznike.

|                             |
|-----------------------------|
| <b>Pravo na obeštećenje</b> |
|-----------------------------|

- |                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• pravo na obeštećenje od trećih osoba</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------|

Željeznički prijevoznici imat će lakši pristup obeštećenju od trećih osoba odgovornih za kašnjenja.

|                                                        |
|--------------------------------------------------------|
| <b>Rješavanje pritužbi za željezničke prijevoznike</b> |
|--------------------------------------------------------|

- |                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• odrediti rokove u kojima putnici mogu uložiti pritužbu</li></ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Vremenskim ograničenjem za ulaganje pritužbi smanjit će se troškovi jer se podaci o incidentu neće morati pohranjivati u duljem razdoblju.

### **3.5. Temeljna prava**

Člankom 38. Povelje o temeljnim pravima propisuje se da se politikama Unije osigura visoka razina zaštite potrošača. Člankom 26. Povelje poziva se na integraciju osoba s invaliditetom, a od država članica zahtijeva da poduzmu mjere kojima se osigurava njihova neovisnost, društvena i profesionalna uključenost te sudjelovanje u životu zajednice. Jačanjem prava putnika u željezničkom prometu u EU-u dodatno će se povisiti općenito visoka razina zaštite potrošača.

## **4. UTJECAJ NA PRORAČUN**

Ne postoje nikakve posljedice za proračun EU-a.

## **5. OSTALI DIJELOVI**

### **5.1. Planovi provedbe i mehanizmi praćenja, evaluacije i izvješćivanja**

Komisija će pratiti provedbu i djelotvornost ove inicijative na temelju pokazatelja napretka kao što su broj izuzetih usluga, postotak osoblja koje prolazi izobrazbu o problemu invalidnosti, broj zahtjeva za pomoć, poštovanje zahtjeva u pogledu informiranja, broj prodanih jedinstvenih karata, broj pritužbi te isplaćene naknade. Pet godina nakon stupanja na snagu predloženog zakonodavstva Komisija će procijeniti jesu li postignuti njegovi ciljevi.

Prijedlog

## UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

(preinaka)

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o ~~osnivanju Europske zajednice~~ ☒ o funkcioniranju Europske unije ☒, a posebno njegov članak ~~71.~~ ☒ 91. ☒ stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog ☒ Europske ~~KK~~ komisije,

☒ nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima, ☒

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

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija<sup>2</sup>,

u skladu s ~~postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora, u svjetlu zajedničkog teksta koji je 31. srpnja 2007. odobrio Odbor za mirenje~~ ☒ redovnim zakonodavnim postupkom ☒,

budući da:

↓ novo

(1) Potreban je veći broj izmjena Uredbe (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>4</sup>. Radi jasnoće tu bi uredbu trebalo preinačiti.

<sup>1</sup> SL C , , str. .

<sup>2</sup> SL C , , str. .

<sup>3</sup> ~~Mišljenje Europskog parlamenta od 28. rujna 2005. (SL C 227 E, 21.9.2006., str. 490.), Zajedničko stajalište Vijeća od 24. srpnja 2006. (SL C 289 E, 28.11.2006., str. 1.), Stajalište Europskog parlamenta od 18. siječnja 2007. (još nije objavljeno u Službenom listu), Zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 25. rujna 2007. i Odluka Vijeća od 26. rujna 2007.~~

<sup>4</sup> Uredba (EZ) br. 1371/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. listopada 2007. o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu (SL L 315, 3.12.2007., str. 14.).

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 1

- (2) U okviru zajedničke prometne politike važno je štititi korisnička prava putnika u željezničkom prometu i poboljšati kakvoću i učinkovitost putničkih usluga u željezničkom prijevozu kako bi se pomoglo povećanju udjela željezničkog prijevoza u odnosu na druge načine prijevoza.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 2  
(prilagođeno)

~~U priopćenju Komisije pod nazivom „Strategija politike potrošača 2002. 2006.”<sup>5</sup> navodi se cilj postizanja visoke razine zaštite potrošača u području prijevoza u skladu s člankom 153. stavkom 2. Ugovora.~~

---

↓ novo

- (3) Unatoč znatnom napretku u zaštiti potrošača u Uniji potrebna su daljnja poboljšanja u zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 3

- (4) Kako je putnik u željezničkom prijevozu slabija strana ugovora o prijevozu, u tom se smislu moraju štititi njegova prava.

---

↓ novo

- (5) Priznavanjem istih prava putnicima u željezničkom prijevozu na međunarodnim i domaćim putovanjima trebali bi se podignuti razina zaštite potrošača u Uniji, osigurati jednaki uvjeti za željezničke prijevoznike i zajamčiti jednaka razina prava putnika.
- (6) Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od prijevoza na dugim relacijama. Stoga bi države članice trebale moći izuzeti gradske, prigradske i regionalne usluge željezničkog prijevoza putnika koje nisu prekogranične usluge u Uniji od nekih odredbi o pravima putnika.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 24  
(prilagođeno)  
⇒ novo

- (7) Cilj je ove Uredbe poboljšanje usluga željezničkog prijevoza putnika u ☒ Uniji ☒ ~~Zajednici~~. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća za usluge u područjima u kojima se značajan dio usluge izvodi izvan ☒ Unije, ☒

---

<sup>5</sup> ~~SL L 137, 8.6.2002., str. 2.~~

~~Zajednice~~ ⇒ uz uvjet da pri pružanju tih usluga na državnim područjima tih država članica u skladu s nacionalnim pravom osigurava primjerena razina prava putnika ⇐.

---

↓ novo

- (8) Međutim, izuzeća se ne bi trebala odnositi na odredbe ove Uredbe čijom se primjenom osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću olakšava korištenje uslugama željezničkog prijevoza. Nadalje, izuzeća se ne bi trebala primjenjivati na prava onih koji žele kupiti karte za putovanje vlakom da to učine bez nepotrebnih poteškoća, niti na odredbe o obvezi željezničkih prijevoznika u odnosu na putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da željeznički prijevoznici budu odgovarajuće osigurani te na zahtjev da ti prijevoznici poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči osobna sigurnost putnika na kolodvorima i u vlakovima te na zahtjev da upravljaju rizikom.
- 

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 4

⇒ novo

- (9) Prava korisnika usluga u željezničkom prijevozu uključuju dobivanje informacija o usluzi, kako prije tako i tijekom putovanja. Kadgod je to moguće, željeznički prijevoznik i prodavač karata moraju ove informacije dati unaprijed i što je prije moguće. ⇒ Te bi se informacije trebale pružiti u pristupačnim formatima osobama s invaliditetom ili osobama sa smanjenom pokretljivošću. ⇐
- 

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 5  
(prilagođeno)

- (10) Detaljniji zahtjevi u vezi s pružanjem putničkih informacija ~~bit će~~ utvrđeni ☒ su ☒ u tehničkim specifikacijama za interoperabilnost (TSI-jima) iz Uredbe Komisije (EU) br. 454/2011<sup>6</sup> u Direktivi 2001/16/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. ožujka 2001. o interoperabilnosti transeuropskog konvencionalnog željezničkog sustava<sup>7</sup>.
- 

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 6  
(prilagođeno)

- ~~(11)~~ Osnježivanje prava putnika u željezničkom prometu mora se temeljiti na postojećem ~~sustavu međunarodnog~~ pravu ~~u ovom području~~, sadržanom u Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. (Protokol iz 1999.).
- 

<sup>6</sup> Uredba Komisije (EU) br. 454/2011 od 5. svibnja 2011. o tehničkoj specifikaciji za interoperabilnost u vezi s podsustavom „telematskih aplikacija za putnički promet” transeuropskog željezničkog sustava (SL L 123, 12.5.2011., str. 11.).

<sup>7</sup> ~~SL L 110, 20.4.2001., str. 1. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom Komisije 2007/32/EZ (SL L 141, 2.6.2007., str. 63.).~~

Međutim, poželjno je da se područje primjene ove Uredbe proširi tako da se štite ne samo putnici u međunarodnom prijevozu, nego i putnici u domaćem prijevozu. ☒ Unija je pristupila COTIF-u 23. veljače 2013. ☒

---

↓ novo

- (12) U kontekstu prodaje putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi poduzeti sve potrebne mjere za zabranu diskriminacije na osnovi državljanstva ili boravišta, neovisno o tome je li predmetni putnik trajno ili privremeno u drugoj državi članici. Tim bi mjerama trebalo obuhvatiti sve prikrivene oblike diskriminacije koji bi mogli imati isti učinak kao i primjena drugih mjerila poput boravišta, fizičke ili digitalne lokacije. U svjetlu razvoja internetskih platformi za prodaju putničkih prijevoznih karata države članice trebale bi posvetiti posebnu pažnju sprečavanju diskriminacije pri pristupu internetskim platformama ili kupovanju karata. Međutim, prijevozni programi sa socijalnim cijenama ne bi trebali biti isključeni ako su razmjerni i ne ovise o državljanstvu predmetne osobe.
- (13) Sve veća popularnost biciklizma diljem Unije utječe na opću mobilnost i turizam. Povećanjem udjela željeznice i bicikala u ukupnom prijevozu smanjuje se utjecaj prometa na okoliš. Stoga bi željeznički prijevoznici trebali olakšati kombinaciju putovanja biciklom i željeznicom koliko je god to moguće, posebice dopuštanjem prijevoza bicikala vlakom.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 7  
(prilagođeno)

- (14) Željeznički prijevoznici ~~moraju surađivati kako~~ trebali bi se olakšati prijelaz putnika u željezničkom prijevozu od jednog prijevoznika do drugog, izdavanjem jedinstvenih karata, uvijek kada je to moguće.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 8

~~Osiguravanje informacija i karata putnicima u željezničkom prijevozu treba olakšati prilagodbom računalnih sustava zajedničkoj specifikaciji.~~

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 9

~~Daljnja provedba sustava putničkih informacija i rezervacija trebala bi se provesti u skladu s TSI-jima.~~

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 10  
(prilagođeno)  
⇒ novo

- (15) ⇒ U svjetlu Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću pružile

mogućnosti željezničkog prijevoza usporedive s mogućnostima za druge građane, trebalo bi odrediti pravila o nediskriminaciji i pomoći tijekom putovanja. ⇐ ~~Putničke usluge u željezničkom prijevozu trebale bi služiti svim državljanima. Dakle, osobe s posebnim potrebama~~ ⊠ invaliditetom ⊠ i osobe sa smanjenom pokretljivošću, bilo radi invalidnosti, dobi ili bilo kojeg drugog razloga, ~~morale bi imati mogućnosti putovanja željeznicom primjerene onima drugih državljana. Osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću~~ imaju, kao i svi ostali građani, državljani ista prava slobode kretanja, slobode izbora i nediskriminacije. ~~Izm~~ Među ostalim, posebnu pažnju treba posvetiti pružanju informacija osobama s ~~posebnim potrebama~~ ⊠ invaliditetom ⊠ i osobama sa smanjenom pokretljivošću u vezi s dostupnošću željezničkih usluga, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i njihovom opremom. Kako bi se putnicima s oštećenjem osjetila pružile najbolje informacije o kašnjenjima, treba koristiti vizualne i zvučne sustave. Osobama s ~~posebnim potrebama~~ ⊠ invaliditetom ⊠ i osobama sa smanjenom pokretljivošću trebalo bi omogućiti kupnju voznih karata u vlaku, bez dodatne naknade. ⇒ Osoblje bi trebalo biti primjereno osposobljeno za izlaženje u susret potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, posebno pri pružanju pomoći. Kako bi se osigurali jednaki uvjeti prijevoza, takvim bi osobama trebalo pružiti pomoć na kolodvorima i u vlakovima u svako doba kad vlakovi prometuju, a ne samo u određeno doba dana. ⇐

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 11  
(prilagođeno)  
⇒ novo

- (16) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ~~morali trebali~~ bi uvažavati potrebe osoba ⊠ s invaliditetom ⊠ i osoba ~~s posebnim potrebama~~ sa smanjenom pokretljivošću, ~~kako bi se osiguralo da se~~ ⊠ Uz to ⊠, u skladu s pravilima ~~Zajednice~~ ⊠ Unije ⊠ ~~za o javnoj nabavi~~, ⇒ osobito s Direktivom 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>8</sup>, ⇐ sve zgrade i željeznička vozila ~~učin~~ ⊠ trebalo bi učiniti ⊠ dostupnima, postupnim odstranjivanjem fizičkih i funkcionalnih prepreka pri nabavi novog materijala ili pri izvođenju građevinskih radova ili većih obnova.

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 14  
(prilagođeno)  
⇒ novo

- (17) Poželjno je da se ovom Uredbom uvede sustav naknade za putnike u slučaju kašnjenja povezan s odgovornošću željezničkog prijevoznika, i da se temelji na istoj osnovi kao međunarodni sustav predviđen COTIF-om, a posebno njegovim ~~dodatkom~~ ⊠ Jedinstvenim pravilima ⊠ CIV-a koja se odnose na prava putnika. ⇒ U slučaju kašnjenja usluge prijevoza putnika, željeznički prijevoznici trebali bi putnicima pružiti naknadu na osnovi postotka cijene karte. ⇐

<sup>8</sup> Direktiva 2014/24/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2014. o javnoj nabavi i o stavljanju izvan snage Direktive 2004/18/EZ (SL L 94, 28.3.2014., str. 65.).

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 12  
⇒ novo

- (18) Željeznički se prijevoznici moraju osigurati<sup>2</sup> ili naći jednakovrijedno rješenje za svoju odgovornost prema putnicima u željezničkom prijevozu u slučaju nesreće. ~~Najmanji iznos osiguranja za željezničke prijevoznike trebao bi biti predmet budućeg razmatranja.~~ ⇒ Ako države članice odrede najveći iznos odštete za slučaj smrti ili osobne povrede putnika, taj iznos trebao bi biti barem jednak onom utvrđenom u Jedinstvenim pravilima CIV-a. ⇐

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 13

- (19) Povećavanje prava na naknadu i pomoć u slučaju kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja usluge, trebalo bi rezultirati većim poticajima na tržištu željezničkog prijevoza putnika, u korist putnika.

---

↓ novo

- (20) U slučaju kašnjenja putnicima bi trebalo omogućiti nastavak istog putovanja ili preusmjereno putovanje pod usporedivim uvjetima prijevoza. U tim slučajevima trebalo bi uzeti u obzir potrebe osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću.
- (21) Međutim, željeznički prijevoznik ne bi trebao biti obvezan isplatiti naknadu ako može dokazati da je kašnjenje uzrokovano teškim vremenskim uvjetima ili velikim prirodnim katastrofama koje ugrožavaju sigurno obavljanje usluge. Svaki takav događaj trebao bi imati obilježja izvanredne prirodne katastrofe, različite od uobičajenih sezonskih vremenskih uvjeta kao što su jesenske oluje ili redovne poplave u gradskim područjima uzrokovane plimom ili topljenjem snijega. Željeznički prijevoznici trebali bi dokazati da nisu mogli predvidjeti niti spriječiti kašnjenje čak i uz poduzimanje svih razumnih mjera.
- (22) U suradnji s upraviteljima infrastrukture i željezničkim prijevoznicima upravitelji kolodvora trebali bi pripremiti planove za izvanredne situacije kako bi smanjili utjecaj velikih poremećaja tako da se putnicima koji čekaju pruže odgovarajuće informacije i skrb.
- (23) Ovom se Uredbom ne bi trebalo ograničavati prava željezničkih prijevoznika da zahtijevaju naknadu od bilo koje osobe, uključujući treće osobe, u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 15

- (24) Kada država članica željezničkim prijevoznicima odobri izuzeće od odredaba ove Uredbe, ona bi trebala, uz savjetovanje s organizacijama koje zastupaju putnike, poticati te prijevoznike da uvedu mjere za naknadu i pomoć u slučaju većih smetnji usluge željezničkog prijevoza putnika.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 16

- (25) Također je poželjno da se žrtve nesreće i njihovi uzdržavanici rasterete od kratkoročnih financijskih briga u razdoblju neposredno nakon nesreće.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 17

- (26) U interesu je putnika u željezničkom prijevozu da se u dogovoru s tijelima javne vlasti poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči njihova osobna sigurnost na kolodvorima i u vlakovima.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 18

- (27) Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati mogućnost da bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku ulože pritužbu u vezi s pravima i obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe, te pravo na odgovor u razumnom roku.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 19  
⇒ novo

- (28) Željeznički bi prijevoznici ⇒ i upravitelji kolodvora ⇐ morali trebali definirati, ⇒ objaviti, ⇐ upravljati i nadzirati standarde kakvoće za usluge željezničkog prijevoza putnika.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 20

~~Sadržaj ove Uredbe bi se morao revidirati u odnosu na prilagodbu financijskih iznosa inflaciji te u odnosu na zahtjeve u pogledu kvalitete informacija i usluga u svjetlu razvoja tržišta kao i u svjetlu učinaka ove Uredbe na kvalitetu usluga.~~

---

↓ novo

- (29) Kako bi osigurale visoku razinu zaštite prava potrošača u željezničkom prijevozu, države članice trebale bi imenovati nacionalna provedbena tijela radi pažljivog praćenja i provedbe ove Uredbe na nacionalnoj razini. Ta bi tijela trebala imati na raspolaganju niz različitih provedbenih mjera. Putnici bi se trebali moći žaliti tim tijelima na navodna kršenja ove Uredbe. Kako bi se osiguralo zadovoljavajuće postupanje s tim pritužbama, ta bi tijela trebala surađivati.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 21  
(prilagođeno)  
⇒ novo

- (30) ⇒ Obrada osobnih podataka trebala bi se obavljati u skladu s pravom Unije o zaštiti osobnih podataka, posebice s ~~⇒ Ovom se Uredbom ne bi smjela dovesti u pitanje Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>9</sup> Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka<sup>10</sup>.~~

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 22

- (31) Države članice bi trebale utvrditi sankcije za kršenje ove Uredbe te osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije, koje mogu uključivati plaćanje naknade predmetnoj osobi, moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

---

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 23  
(prilagođeno)

- (32) Budući da države članice ne mogu dostatno ostvariti ciljeve ove Uredbe, to jest razvoj željeznica ~~⇒ Unije~~ ~~⇒ Zajednice~~ i uvođenje prava putnika, nego ih se može na bolji način ostvariti na razini ~~⇒ Unije~~ ~~⇒ Zajednice~~, ~~⇒ Unija~~ ~~⇒ Zajednica~~ može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.

---

↓ novo

- (33) Kako bi se osigurala visoka razina zaštite prava putnika, Komisiji bi u skladu s člankom 290. Ugovora o funkcioniranju Europske unije trebalo delegirati ovlasti za donošenje akata o izmjeni priloga I., II. i III. u vezi s Jedinstvenim pravilima CIV-a, minimalnim informacijama koje trebaju pružiti željeznički prijevoznici i prodavači karata i minimalnim standardima kakvoće usluge te za prilagođavanje novčanih iznosa iz ove Uredbe kretanju inflacije. Posebno je važno da Komisija tijekom svojeg pripremnog rada provede odgovarajuća savjetovanja, uključujući ona na razini stručnjaka, te da se ta savjetovanja provedu u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.<sup>11</sup> Osobito, s ciljem osiguravanja ravnopravnog sudjelovanja u pripremi delegiranih akata, Europski parlament i Vijeće primaju sve dokumente istodobno kada i stručnjaci

---

<sup>9</sup> Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) (SL L 119, 4.5.2016., str. 1.).

<sup>10</sup> ~~SL L 281, 23.11.1995., str. 31. Direktiva kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 1882/2003 (SL L 284, 31.10.2003., str. 1.).~~

<sup>11</sup> SL L 123, 12.5.2016., str. 1.

iz država članica te njihovi stručnjaci sustavno imaju pristup sastancima stručnih skupina Komisije koji se odnose na pripremu delegiranih akata.

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 25  
(prilagođeno)

~~U nekim državama članicama željeznički prijevoznici mogu naići na poteškoće u cjelovitoj primjeni svih odredaba ove Uredbe kada ona stupi na snagu. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja privremenih izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge domaćeg željezničkog putničkog prijevoza na duge relacije. Međutim, privremeno izuzeće se ne bi smjelo primjenjivati na odredbe ove Uredbe kojima se osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućava dostupnost putovanja željeznicom, niti na pravo onih koji žele kupiti karte za putovanje vlakom da to učine bez ikakvih nepotrebnih poteškoća, niti na odredbe o obvezi željezničkih prijevoznika u odnosu na putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da prijevoznici budu odgovarajuće osigurani, te na zahtjev da ti prijevoznici poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči osobna sigurnost putnika na kolodvorima i u vlakovima kao i na upravljanje rizikom.~~

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 26

~~Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od prijevoza na dugim relacijama. Stoga bi države članice, s izuzećem nekih odredaba koje bi se morale primjenjivati na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u Zajednici, trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika.~~

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 27

~~Mjere potrebne za provedbu ove Uredbe treba donijeti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999. o utvrđivanju postupaka za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji<sup>42</sup>.~~

↓ 1371/2007/EZ uvodna izjava 28

~~Komisiju treba posebno ovlastiti za donošenje provedbenih mjera. Budući da su te mjere općeg opsega i namijenjene su za izmjene sporednih odredaba ove Uredbe, ili za njihovu dopunu novim sporednim odredbama, one se moraju donijeti u skladu s regulatornim postupkom s nadzorom predviđenim u članku 5.a Odluke 1999/468/EZ,~~

<sup>12</sup> ~~SL L 184, 17.7.1999., str. 23. Odluka kako je izmijenjena Odlukom 2006/512/EZ (SL L 200, 22.7.2006., str. 11.).~~

---

↓ novo

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

---

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)

DONIJELI SU OVU UREDBU:

## Poglavlje I.

### Opće odredbe

#### *Članak 1.*

#### **Predmet**

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila ☒ primjenjiva na željeznički prijevoz ☒ u pogledu sljedećeg:

~~(a) informacije koje moraju pružati željeznički prijevoznici, zaključivanje ugovora o prijevozu, izdavanje karata i provedba računalnog sustava informiranja i rezervacija u željezničkom prijevozu;~~

---

↓ novo

(a) nediskriminacije među putnicima u pogledu uvjeta prijevoza;

---

↓ 1371/2007/EZ

(b) odgovornosti željezničkih prijevoznika i njihove obveze u pogledu osiguranja putnika i njihove prtljage;

~~(c) obveze željezničkih prijevoznika prema putnicima u slučajevima kašnjenja;~~

---

↓ novo

(c) prava putnika u slučaju nesreća sa smrtnim ishodom ili osobnom povredom ili gubitkom ili oštećenjem prtljage, koje se dogode pri korištenju usluga željezničkog prijevoza;

(d) prava putnika u slučaju kašnjenja ili otkazivanja;

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

⇒ (e) minimalnih ☐ informacija koje treba pružiti putnicima; ☒

(~~df~~) ~~zaštita~~ ⇒ nediskriminacije ☐ ~~i pomoć osobama s posebnim potrebama~~  
☒ invaliditetom ☒ i osobama ~~s ograničenom~~ sa smanjenom pokretljivošću i  
⇒ obvezne pomoći tim osobama ☐ koje putuju željeznicom;

(~~eg~~) ~~definicija i nadzor~~ definicije i nadzora standarda kakvoće usluga; ☒ te ☒ upravljanjea  
rizicima za osobnu sigurnost putnika; †

(~~h~~) rješavanjea pritužbi; †

(~~fi~~) općih pravila za provedbu.

## Članak 2.

### Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na sva ☒ domaća i međunarodna ☒ putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj ~~Zajednici~~ ☒ Uniji ☒, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu u skladu s Direktivom 2012/34/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>13</sup> Direktivom Vijeća 95/18/EZ od 19. lipnja 1995. o izdavanju dozvola željezničkim prijevoznicima<sup>14</sup>.

~~2. Ova se Uredba ne primjenjuje na željezničke prijevoznike i prijevozne usluge koje nemaju dozvolu u skladu s Direktivom 95/18/EZ.~~

~~3. Stupanjem ove Uredbe na snagu, članci 9., 11., 12., 19., članak 20. stavak 1. i članak 26. primjenjuju se na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u cijeloj Zajednici.~~

~~4. Država članica može, uz iznimku odredaba iz stavka 3., na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi odobriti izuzeće od primjene odredaba ove Uredbe na domaćee usluge željezničkog putničkog prijevoza za određeno razdoblje koje ne može biti duže od pet godina i koje se može obnoviti dva puta, svaki put najduže za pet godina.~~

~~5. Uz iznimku odredaba iz stavka 3. ovog članka, država članica može izuzeti usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog putničkog prijevoza od primjene odredaba ove Uredbe. Za razlikovanje usluga gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog putničkog prijevoza, države članice primjenjuju definicije iz Direktive Vijeća 91/440/EEZ od 29. srpnja 1991. o razvoju željeznica Zajednice<sup>15</sup> udaljenost, učestalost usluga, broj planiranih zaustavljanja, željeznička vozila u uporabi, sheme izdavanja karata, fluktuacije broja putnika između usluga u razdoblju najgušćeg prometa i izvan tog razdoblja, kodove vlakova i vozne redove.~~

<sup>13</sup> SL L 343, 14.12.2012., str. 32.

<sup>14</sup> ~~SL L 143, 27.6.1995., str. 70. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/49/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 164, 30.4.2004., str. 44.).~~

<sup>15</sup> ~~SL L 237, 24.8.1991., str. 25. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2006/103/EZ (SL L 363, 20.12.2006., str. 344.).~~

~~6. Za razdoblje od najviše pet godina država članica može na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi odobriti izuzeće od primjene odredaba ove Uredbe, koje se može obnoviti, za određene usluge ili putovanja, radi toga što se značajan dio željezničke putničke usluge, uključujući zaustavljanje na najmanje jednom planiranom kolodvoru, izvodi izvan Zajednice.~~

~~7. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzecima odobrenim u skladu sa stavcima 4., 5. i 6. Komisija poduzima odgovarajuće mjere ako se smatra da takvo izuzeće nije u skladu s odredbama ovog članka. Komisija najkasnije do 3. prosinca 2014. Europskom parlamentu i Vijeću dostavlja izvješće o izuzecima odobrenim u skladu sa stavcima 4., 5. i 6.~~

↓ novo

2. Podložno stavku 4., države članice mogu iz primjene ove Uredbe izuzeti sljedeće usluge:

- (a) gradske, prigradske i regionalne usluge željezničkog prijevoza putnika iz Direktive 2012/34/EU, osim prekograničnih usluga unutar Unije;
- (b) međunarodne usluge željezničkog prijevoza putnika čiji se znatan dio, uključujući barem jedno stajanje na kolodvoru prema voznom redu, obavlja izvan Unije, uz uvjet da su prava putnika primjereno zaštićena u skladu s mjerodavnim nacionalnim pravom na državnom području države članice koja je odobrila izuzeće.

3. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzecima koja su odobrile na temelju stavka 2. točaka (a) i (b) te o primjerenosti svojeg nacionalnog prava na svojem državnom području za potrebe stavka 2. točke (b).

4. Članci 5., 10., 11. i 25. i poglavlje V. primjenjuju se na sve usluge željezničkog prijevoza putnika iz stavka 1., uključujući one usluge izuzete u skladu sa stavkom 2. točkama (a) i (b).

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

### Članak 3.

#### Definicije

Za potrebe ove Uredbe, primjenjuju se sljedeće definicije:

- (1) „željeznički prijevoznik” znači željeznički prijevoznik kako je definirano u članku ~~2.~~ 3. stavku 1. Direktive ~~2001/14/EZ~~<sup>16</sup> 2012/34/EU, i bilo koje drugo javno ili privatno poduzeće čija je djelatnost prijevoz robe i/ili putnika željeznicom, pri čemu to poduzeće mora osiguravati vuču; ovdje su također uključena poduzeća koja osiguravaju samo vuču;

<sup>16</sup> ~~Direktiva 2001/14/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2001. o raspodjeli kapaciteta željezničke infrastrukture i ubiranju pristojbi za korištenje željezničke infrastrukture (SL L 75, 15.3.2001., str. 29.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/49/EZ.~~

~~2. „prijevoznik” znači ugovorom utvrđen željeznički prijevoznik s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu ili niz uzastopnih željezničkih prijevoznika koji imaju obvezu na temelju tog ugovora;~~

~~3. „zamjenski prijevoznik” znači željeznički prijevoznik koje nije sklopio ugovor o prijevozu s putnikom, ali kojem željeznički prijevoznik koji je ugovorna stranka u tom ugovoru povjerava, u cijelosti ili djelomično, izvođenje prijevoza željeznicom;~~

~~4.2. „upravitelj infrastrukture” znači ⇒ upravitelj infrastrukture ⇐ bilo koje tijelo ili poduzeće koje je posebno odgovorno za uspostavljanje i održavanje željezničke infrastrukture, ili njezinog dijela, kako je definirano u članku 3. Direktive 91/440/EEZ 2012/34/EU, što također može uključivati upravljanje prometno-upravljačkim i signalno-sigurnosnim sustavom infrastrukture; poslovi upravitelja infrastrukture na mreži ili dijelu mreže mogu se dodijeliti različitim tijelima ili poduzećima;~~

~~5.3. „upravitelj kolodvora” znači organizacijsko tijelo u državi članici koje je odgovorno za upravljanje željezničkim kolodvorom i koji može biti upravitelj infrastrukture;~~

~~6.4. „organizator putovanja” znači organizator ili ~~trgovac na malo~~ prodavatelj, osim željezničkog prijevoznika, u smislu članka ~~2.3.~~ točaka ~~2.~~ 8. i ~~3.~~ 9. Direktive 90/314/EEZ<sup>17</sup> (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća<sup>18</sup>;~~

~~7.5. „prodavač karata” znači bilo koji trgovac na malo koji se bavi uslugama željezničkog prijevoza, koji sklapa ugovore o prijevozu i prodaje karte u ime željezničkog prijevoznika ili za svoj vlastiti račun;~~

~~8.6. „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu, naplatan ili besplatan, između željezničkog prijevoznika ili prodavača karata i putnika o pružanju jedne ili više prijevoznih usluga;~~

~~9.7. „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;~~

~~10.8. „jedinstvena karta” znači jedna ili više karata koje predstavljaju ☒ jedinstveni ☒ ugovor o prijevozu za uzastopne željezničke usluge koje izvodi jedan ili ~~nekoliko~~ ☒ više ☒ željezničkih prijevoznika;~~

↓ novo

9. „usluga” znači usluga željezničkog prijevoza putnika koja se obavlja među kolodvorima ili stajalištima prema voznom redu;

10. „putovanje” znači prijevoz putnika od kolodvora polaska do kolodvora dolaska na temelju jednog ugovora o prijevozu;

<sup>17</sup> ~~Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama (SL L 158, 23.6.1990., str. 59.)~~

<sup>18</sup> Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1.).

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

11. „usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika” znači usluge željezničkog prijevoza putnika bez prelaženja granice države članice;
- ⇒ 12. „usluga međunarodnog željezničkog prijevoza putnika” znači usluga međunarodnog željezničkog prijevoza putnika kako je definirana u članku 3. stavku 5. Direktive 2012/34/EU; ⇐
- ~~1312.~~ „kašnjenje” znači vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegovog ili njezinog stvarnog ili očekivanog dolaska ☒ na kolodvor koji je konačno odredište ☒;
- ~~1412.~~ „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj vožnji koja ovlaštenom vlasniku omogućuje putovanje vlakom na određenoj ruti ili mreži tijekom određenog razdoblja;

↓ novo

15. „propuštena veza” znači situacija u kojoj je putnik propustio jednu ili više veza tijekom putovanja zbog kašnjenja ili otkazivanja jedne ili više prethodnih veza;

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

~~14. „Računalni informacijski i rezervacijski sustav za željeznički prijevoz (CIRSRT)” znači računalni sustav koji sadrži informacije o željezničkim uslugama koje nude željeznički prijevoznici; informacije o uslugama za putnike pohranjene u CIRSRT-u, sadrže informacije o:~~

~~(a) rasporedima i voznim redovima željezničkih usluga;~~

~~(b) raspoloživosti sjedala u uslugama putničkog prijevoza;~~

~~(c) cijenama karata i posebnim uvjetima;~~

~~(d) dostupnosti vlakova za osobe s posebnim potrebama i osobe s ograničenom pokretljivošću;~~

~~(e) mogućnostima za rezervaciju ili izdavanje karata ili jedinstvenih karata u mjeri u kojoj su neke ili sve ove mogućnosti dostupne korisnicima;~~

- ~~1615.~~ „osoba s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒” ili ☒ i ☒ „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost u prometu smanjena radi bilo kakve ☒ koja ima trajna ili privremena tjelesna ☒ tjelesne invalidnosti (osjetilne ili lokomotorne, trajne ili privremene), intelektualna ☒ invalidnosti ili ☒ osjetilna ☒ oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ⇒ koja bi joj u interakciji s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno korištenje prijevozom jednako kako se njime koriste drugi putnici ⇐ ili kao rezultat ☒ čija je pokretljivost smanjena zbog ☒ dobi, i čije stanje zahtijeva

~~odgovarajuću pažnju i prilagodbu usluga koje se stavljaju na raspolaganje svim putnicima, njegovim ili njezinim posebnim potrebama;~~

~~1716.~~ „opći uvjeti prijevoza” znači uvjeti prijevoznika ☒ željezničkog prijevoznika ☒ u obliku općih uvjeta ili tarifa, koji su na snazi u skladu s pravom u pojedinoj državi članici i koji su sklapanjem ugovora o prijevozu postali njegov sastavni dio;

~~1817.~~ „vozilo” znači motorno vozilo ili prikolica koji se prevoze istodobno s prijevozom putnika.

---

↓ novo

19. „Jedinstvena pravila CIV-a” znači Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV), kako su utvrđena Dodatkom A Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF).

---

↓ 1371/2007/EZ

## Poglavlje II.

### Ugovor o prijevozu, informacije i karte

#### Članak 4.

##### Ugovor o prijevozu

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

---

↓ novo

#### Članak 5.

##### Nediskriminirajući uvjeti ugovora o prijevozu

Ne dovodeći u pitanje socijalne cijene, željeznički prijevoznici i prodavači karata moraju javnosti ponuditi ugovorne uvjete i cijene bez izravne ili neizravne diskriminacije na osnovi državljanstva ili boravišta konačnog potrošača ili poslovnog nastana željezničkog prijevoznika ili prodavača karata u Uniji.

---

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

#### Članak ~~5.~~ 6.

##### Bicikli

~~Željeznički prijevoznici omogućavaju putnicima~~ ~~imaju pravo na~~ ~~unošenje bicikala u vlak, prema potrebi uz~~ ~~razumnu~~ ~~naknadu, ako se njima lako rukuje, ako to ne utječe negativno na uslugu željezničkog prijevoza i ako željeznička vozila to omogućavaju.~~ ~~Oni trebaju nadzirati svoje bicikle tijekom putovanja i osigurati da se nikakva neugodnost ili šteta ne prouzroči drugim putnicima, opremi za kretanje i prtljazi te da se ne ometa željeznički promet. Prijevoz bicikala smije se odbiti ili ograničiti zbog sigurnosnih ili operativnih razloga, uz uvjet da željeznički prijevoznici, prodavači karata, organizatori putovanja i, prema potrebi, upravitelji kolodvora obavijeste putnike o uvjetima za takvo odbijanje ili ograničenje u skladu s Uredbom (EU) br. 454/2011.~~

#### Članak 6. 7.

##### **Zabrana oslobođenja od odgovornosti i odredaba o ograničenju obveza**

1. Obveze prema putnicima koje proizlaze iz ove Uredbe ne mogu se ograničiti niti se od njih može osloboditi, posebno ne odstupanjem ili ograničavajućim odredbama u ugovoru o prijevozu.
2. Željeznički prijevoznici mogu ponuditi ugovorne uvjete koji su za putnike povoljniji od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi.

#### Članak 7. 8.

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

Željeznički prijevoznici ili, prema potrebi, nadležna tijela odgovorna za ugovor za obavljanje javnih željezničkih usluga, objavljuju na odgovarajući način, ~~uključujući u pristupačnim formatima za osobe s invaliditetom u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Direktive XXX<sup>19</sup> te~~ prije njihove provedbe, odluke o ~~privremenom ili trajnom~~ prekidu usluga.

#### Članak 8. 9.

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

1. ~~Ne dovodeći u pitanje članak 10.,~~ ~~Željeznički prijevoznici i prodavači karata koji nude sklapanje ugovora o prijevozu u ime jednog ili više željezničkih prijevoznika, pružaju putniku, na zahtjev, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. u odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi dotični željeznički prijevoznik. Prodavači karata koji nude ugovore o prijevozu za vlastiti račun i organizatori putovanja daju ove informacije ako su dostupne.~~
2. Željeznički prijevoznici ~~i, ako je moguće, prodavači karata~~ tijekom putovanja daju putnicima ~~i, uključujući i na tranzitnim kolodvorima,~~ najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II.
3. Informacije iz stavaka 1. i 2. daju se u najprikladnijem obliku ~~uključujući i upotrebom suvremenih komunikacijskih tehnologija~~. ~~U ovom se smislu posebna pozornost posvećuje se potrebama ljudi koji imaju oštećenje sluha i/ili vida~~ ~~osiguravanju da su te informacije pristupačne osobama s invaliditetom u skladu sa zahtjevima za pristupačnost iz Direktive XXX i Uredbe br. 454/2011~~.

<sup>19</sup> Direktiva XXX o usklađivanju zakona, propisa i administrativnih odredaba država članica u pogledu zahtjeva za pristupačnost proizvoda i usluga (Europski akt o pristupačnosti) (SL L X, X.X.XXXX, str. X.).

4. Upravitelji kolodvora i upravitelji infrastrukture bez diskriminacije stavljaju na raspolaganje željezničkim prijevoznicima i prodavačima karata podatke o vlakovima u stvarnom vremenu, uključujući one kojima upravljaju drugi željeznički prijevoznici.

### Članak ~~9.~~ 10.

#### Raspoloživost karata, jedinstvenih karata i rezervacija

1. Željeznički prijevoznici i prodavači karata nude karte ☒ te, ako je moguće, ☒ jedinstvene karte i rezervacije, ~~ako su na raspolaganju.~~ ⇒ Poduzimaju sve razumne korake da ponude jedinstvene karte, uključujući za putovanja preko granica i putovanja koja obavlja više željezničkih prijevoznika. ⇐
2. Ne dovodeći u pitanje stavke ~~3. i 4.~~, željeznički prijevoznici ⇒ i prodavači karata ⇐ prodaju karte putnicima putem najmanje jednog od sljedećih prodajnih mjesta:
  - (a) ureda za prodaju karata ili ~~prodajnih automata~~ ☒ uređaja za naplatu karata ☒;
  - (b) telefonskom, internetskom ili nekom drugom široko dostupnom informacijskom tehnologijom;
  - (c) u vlakovima.
- ~~3. Ne dovodeći u pitanje stavke 4. i 5. željeznički prijevoznici ⇒ Države članice mogu zahtijevati od željezničkih prijevoznika da ⇐ prodaju ☒ stave na raspolaganje ☒ karte za usluge koje se izvode pružaju u skladu s ugovorom o pružanju javnih usluga, putem najmanje ⇒ više od ⇐ jednog od sljedećih prodajnih mjesta:~~
  - ~~(a) ureda za prodaju karata ili prodajnih automata;~~
  - ~~(b) u vlakovima.~~
- ~~4.3.~~ Željeznički prijevoznici nude mogućnost nabave karata za dotičnu uslugu prijevoza u vlaku, osim u slučaju kada je to ograničeno ili nije dopušteno na temelju razloga povezanih sa sigurnošću ili s politikom borbe protiv zlouporabe, ili ako je za vlak obvezna rezervacija, ili radi utemeljenih komercijalnih razloga.
- ~~5.4.~~ Kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili ~~prodajni automat~~ ☒ uređaj za naplatu karata ☒, putnici moraju na kolodvoru biti obaviješteni o:
  - (a) mogućnosti kupovine karata telefonski ili Internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine;
  - (b) najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili ~~prodajni automat~~ ☒ uređaj za naplatu karata ☒.

5. Ako na kolodvoru polaska nema ureda za prodaju karata ili pristupačnog uređaja za naplatu karata, osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću mora biti dopušteno kupiti karte u vlaku bez dodatnih troškova.
6. Ako putnik dobije odvojene karte za jedno putovanje koje se sastoji od niza uzastopnih usluga željezničkog prijevoza koje pruža jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika, njegova prava na informacije, pomoć, skrb i naknadu jednaka su onima na temelju jedinstvene karte i važe za cijelo putovanje od polaska do konačnog odredišta, osim ako je putniku pisanim putem izričito priopćeno suprotno. Ako putnik nema pravo na pomoć ili naknadu na temelju ukupne duljine putovanja u slučaju da propusti vezu, u takvom priopćenju to mora biti izrijekom navedeno. Teret dokaza da su takve informacije priopćene stavlja se na željezničkog prijevoznika, njegova agenta, organizatora putovanja ili prodavača karata.

#### ~~Članak 10.~~

#### ~~Sustavi za informacije o putovanju i rezervacije~~

- ~~1. Kako bi osigurali pružanje informacija i izdavanje karata navedenih u ovoj Uredbi, željeznički prijevoznici i prodavači karata koriste CIRSRT koji se uspostavlja postupcima iz ovog članka.~~
- ~~2. Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se tehničke specifikacije za interoperabilnost (TSI-ji) iz Direktive 2001/16/EZ.~~
- ~~3. Na prijedlog koji podnosi Europska agencija za željeznice (ERA), Komisija će do 3. prosinca 2010. usvojiti TSI telematskih aplikacija za putnike. TSI omogućava pružanje informacija iz Priloga II. i izdavanje karata u skladu s ovom Uredbom.~~
- ~~4. Željeznički prijevoznici prilagođavaju svoje CIRSRT-e sukladno zahtjevima navedenim u TSI-ju u skladu s planom provedbe navedenim u tom TSI-ju.~~
- ~~5. U skladu s odredbama Direktive 95/46/EZ, niti jedan željeznički prijevoznik ili prodavač karata ne smije drugim željezničkim prijevoznicima i/ili prodavačima karata otkriti osobne podatke o pojedinačnim rezervacijama.~~

### POGLAVLJE III.

## ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKIH PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA I ZA NJIHOVU PRTLJAGU

#### Članak 11.

#### Odgovornost za putnike i prtljagu

U skladu s odredbama ovog poglavlja i ne dovodeći u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima jamči daljnja naknada za štete, odgovornost željezničkih prijevoznika u

pogledu putnika i njihove prtljage uređuju se poglavljima I., III. i IV. glavom IV., glavom VI. i glavom VII. Priloga I.

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

#### Članak 12.

#### Osiguranje ☒ i pokriće odgovornosti za slučajeve smrti ili osobne povrede putnika ☒

~~1. Obveze iz članka 9. Direktive 95/18/EZ, u mjeri u kojoj se odnose na odgovornost prema putnicima, tumače se kao zahtjev da željeznički prijevoznik bude ☒ mora biti ☒ odgovarajuće osiguran ⇒ u skladu člankom 22. Direktive 2012/34/EU i na temelju procjene rizika kojima je izložen ⇐ ili da na drugi, jednakovrijedan način bude pokriven za svoje obveze sukladno ovoj Uredbi u skladu s ovom Uredbom.~~

~~2. Komisija će do 3. prosinca 2010. podnijeti Europskom parlamentu i Vijeću izvješće o utvrđivanju najnižeg iznosa osiguranja za željezničke prijevoznike. Prema potrebi, to će izvješće biti popraćeno odgovarajućim prijedlozima ili preporukama o ovom problemu.~~

#### Članak 13.

#### Predujmovi

1. Ako putnik pogine ili bude ozlijeđen, željeznički prijevoznik iz članka 26. stavka 5. Priloga I., bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutačnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.
2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., predujam u slučaju smrti ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku.
3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju ove Uredbe, ali nije povratan, osim u slučajevima kada je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu.

#### Članak 14.

#### Pobijanje odgovornosti

Čak i kada željeznički prijevoznik pobija svoju odgovornost za fizičku ozljedu putnika kojeg prevozi, on ulaže svaki razuman napor da pomogne putniku koji zahtijeva naknadu štete od trećih osoba.

## POGLAVLJE IV.

### KAŠNJENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJA PUTOVANJA

#### Članak 15.

##### Odgovornosti za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

U skladu s odredbama ovog poglavlja, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu kašnjenja, propuštenih veza i otkazivanja putovanja uređeno je poglavljem II. glavom IV. Priloga I.

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

#### Članak 16.

##### Povrat novca i preusmjeravanje

1. Ako se s razlogom očekuje da će kašnjenje ⇒, na početku putovanja ili u slučaju propuštene veze tijekom putovanja s jedinstvenom kartom, ⇐ u dolasku na konačno odredište u okviru ugovora o prijevozu biti duže od 60 minuta, putnik ~~u~~ odmah ~~ima izbor među~~ ☒ ima pravo izabrati jedno od sljedećeg ☒:
- (a) povrat ~~u~~ pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove puta koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove puta koje je već ostvario ako putovanje više ne služi bilo kojoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, povratnog putovanja do prvog mjesta polaska prvom prilikom. Isplata povrata novca obavlja se pod istim uvjetima kao isplata naknade iz članka 17.; ~~ili~~
  - (b) nastav ~~ka~~ putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom; ~~ili~~
  - (c) nastav ~~ka~~ putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

↓ novo

2. Za potrebe stavka 1. točke (b) usporedivo preusmjeravanje može obavljati bilo koji željeznički prijevoznik, a može uključivati i upotrebu prijevoza višeg razreda i alternativne načine prijevoza bez izlaganja putnika dodatnom trošku. Željeznički prijevoznici moraju uložiti razumne napore da se izbjegnu dodatne veze. Ukupno trajanje putovanja upotrebom alternativnog načina prijevoza za dio putovanja koji nije dovršen prema planu mora biti usporedivo predviđenom trajanju prvotnog putovanja. Putnike se ne smije premjestiti u niži razred prijevoza, osim ako je takav prijevoz jedini dostupan način preusmjeravanja.

3. Pružatelji usluga preusmjeravanja posebnu pažnju moraju posvetiti omogućivanju usporedive razine pristupačnosti alternativne usluge osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

### Članak 17.

#### Naknada cijene karte

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik može od željezničkog prijevoznika zatražiti naknadu za kašnjenja, ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i odredišta koji su navedeni ~~na karti~~ ⇒ u ugovoru o prijevozu ⇐, za koje putnik nije dobio povrat cijene karte u skladu s člankom 16. Najmanje naknade za kašnjenja su sljedeće:
  - (a) 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta;
  - (b) 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.
2. ☒ Stavak 1. primjenjuje se i na ☒ ~~Putnici~~putnike koji imaju pokaz ili sezonsku kartu. ☒ Ako oni ☒ ~~i koji~~ nailaze na učestala kašnjenja i otkazivanja putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, mogu zatražiti odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. U tim uvjetima se navode mjerila za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade. ⇒ Ako se kašnjenja kraća od 60 minuta događaju više puta tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, kašnjenja se zbrajaju, a putnicima se mora dati naknada u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. ⇐
3. Naknada za kašnjenje izračunava se u odnosu na ☒ punu ☒ cijenu koju je putnik stvarno platio za zakašnjenje uslugu. Ako se ugovor o prijevozu odnosi na povratno putovanje, naknada za kašnjenje, bilo u polasku ili u povratku, izračunava se u odnosu na polovinu cijene koja je plaćena za kartu. Na isti se način cijena za zakašnjenje uslugu u okviru bilo kakvog drugog oblika ugovora o prijevozu koji omogućava putovanje u nekoliko uzastopnih etapa, izračunava razmjerno punoj cijeni.
4. Pri izračunavanju vremena kašnjenja, ne uzima se u obzir ~~svako~~ kašnjenje za koje željeznički prijevoznik može dokazati da se dogodilo izvan područja ☒ Unije ☒ ~~na kojima se primjenjuje Ugovor o osnivanju Europske zajednice.~~
- ~~2.5.~~ Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Naknada se može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga, ako su uvjeti fleksibilni (posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta). Na zahtjev putnika, naknada se isplaćuje u novcu.
- ~~3.6.~~ Naknada cijene karte ne umanjuje se za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina. Željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade ne isplaćuju. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR ☒ po karti ☒.
- ~~4.7.~~ Putnik nema nikakvo pravo na naknadu ako je o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu, ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak puta upotrebom druge usluge ili preusmjeravanje, manje od 60 minuta.

---

↓ novo

8. Željeznički prijevoznik nije obavezan isplatiti naknadu ako može dokazati da je kašnjenje uzrokovano teškim vremenskim uvjetima ili velikim prirodnim katastrofama koje ugrožavaju sigurno obavljanje usluge i koje se nisu mogle predvidjeti ili spriječiti čak i poduzimanjem svih razumnih mjera.
- 

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

### Članak 18.

#### Pomoć

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku, željeznički prijevoznik ⇒ ili prodavač karata ⇐ ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i o procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska, čim im te informacije budu na raspolaganju.
  2. U slučaju bilo kojeg kašnjenja iz stavka 1., koje je duže od 60 minuta, putnicima se besplatno nudi sljedeće:
    - (a) obroci i osvježavajuća pića, primjereno vremenu čekanja, ako su na raspolaganju na kolodvoru ili u vlaku, ili ih se može razumno nabaviti ⇒ uzimajući u obzir mjerila kao što su udaljenost od dobavljača, vrijeme potrebno za dostavu te troškove ⇐;
    - (b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće;
    - (c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.
  3. Ako se željeznička usluga ne može nastaviti, željeznički prijevoznici u najkraćem mogućem roku organiziraju za putnike alternativne prijevozne usluge.
  4. Na zahtjev putnika, željeznički prijevoznici na karti ⇒ ili na bilo kakav drugi način ⇐ potvrđuju da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je radi njega došlo do propuštanja veze ili da je usluga bila otkazana, ovisno o slučaju.
  5. Prilikom primjene stavaka 1., 2. i 3. ⇒ i 4. ⇐, željeznički prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s posebnim potrebama ☒ invaliditetom ☒ i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o osobama koje su u njihovoj pratnji.
- 

↓ novo

6. Uz obveze željezničkih prijevoznika u skladu s člankom 13.a stavkom 3. Direktive 2012/34/EU, upravitelj željezničkog kolodvora s godišnjim prosječnim prometom od najmanje 10 000 putnika dnevno mora osigurati da rad kolodvora, željezničkih

prijevoznika i upravitelja infrastrukture bude usklađen odgovarajućim planom za izvanredne situacije kako bi bili spremni za mogućnost velikih poremećaja i dugih kašnjenja zbog kojih bi znatan broj putnika mogao ostati čekati na kolodvoru. Planom se mora osigurati da se putnicima koji čekaju pruže primjerena pomoć i informacije, uključujući u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi XXX. Ako primi zahtjev, upravitelj kolodvora mora plan i sve njegove izmjene učiniti dostupnim nacionalnom provedbenom tijelu ili bilo kojem drugom tijelu koje je imenovala država članica. Upravitelji željezničkih kolodvora čiji je godišnji prosječni promet manji od 10 000 putnika dnevno ulažu sve razumne napore da koordiniraju korisnike kolodvora te da u takvim situacijama pruže pomoć i informacije putnicima koji čekaju.

#### Članak 19.

#### **Pravo na pravnu zaštitu**

Ako željeznički prijevoznik plaća naknadu ili ispunjava druge obveze u skladu s ovom Uredbom, ni jedna odredba ove Uredbe ili nacionalnog prava ne smije se tumačiti tako da se njome ograničava njegovo pravo da zatraži naknadu troškova od bilo koje osobe, uključujući treću osobu, u skladu s primjenjivim pravom. Ovom se Uredbom posebice ne ograničava pravo željezničkog prijevoznika da traži povrat novčanih iznosa od treće osobe, s kojom ima ugovor i koja je pridonijela događaju koji je prouzročio navedenu naknadu ili druge obveze. Ni jedna odredba ove Uredbe ili nacionalnog prava ne smije se tumačiti tako da se njome ograničava pravo treće osobe koja nije putnik, s kojom željeznički prijevoznik ima ugovor, da traži povrat novčanih iznosa ili naknadu od željezničkog prijevoznika u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonima.

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

## **POGLAVLJE V.**

### **OSOBE S ~~POSEBNIM POTREBAMA~~ ☒ INVALIDITETOM ☒ I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU**

#### Članak ~~19.~~ 20.

#### **Pravo na prijevoz**

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ i osobe sa smanjenom pokretljivošću, uspostavljaju ili imaju nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ i osobe sa smanjenom pokretljivošću ⇒, uključujući njihove osobne asistente ⇐. ⇒ Prema tim pravilima putniku mora biti dopušteno da ga prati pas za pomoć u skladu sa svim mjerodavnim nacionalnim propisima. ⇐
2. Za rezervacije i karte, osobama s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osobama sa smanjenom pokretljivošću ne zaračunavaju se dodatni troškovi. Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja ne smije odbiti

rezervaciju ili izdavanje karte osobi s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, i ne smije zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim u slučaju kada je to nužno potrebno kako bi se ispunila pravila dostupnosti iz stavka 1.

#### Članak ~~20.~~ 21.

#### **Informacije osobama s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ i osobama sa smanjenom pokretljivošću**

1. Željeznički prijevoznik, ~~⇒~~ upravitelj kolodvora, ~~⇐~~ prodavač karata ili organizator putovanja daju, na zahtjev, osobama s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ i osobama sa smanjenom pokretljivošću ~~⇒~~, uključujući u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima u pogledu pristupačnosti iz Uredbe (EU) br. 454/2011 i Direktive XXX, ~~⇐~~ informacije o dostupnosti ~~⇒~~ kolodvora i povezanih objekata, ~~⇐~~ željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima dostupnosti iz članka ~~20.19.~~ stavka 1. i informiraju osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku.
2. Kada željeznički prijevoznik, prodavač karata ~~i~~ ili organizator putovanja koriste odstupanje predviđeno u članku ~~20.19.~~ stavku 2., oni na zahtjev u pisanom obliku obavješćuju osobu s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili zahtijevanja pratnje za takvu osobu. ~~⇒~~ Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja ulažu sve razumne napore da dotičnoj osobi predlože alternativni način prijevoza, uzimajući u obzir njezine potrebe za pristupačnošću. ~~⇐~~

#### ~~Članak 21.~~

#### **~~Dostupnost~~**

~~1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, u skladu s TSI-jem za osobe sa smanjenom pokretljivošću, osiguravaju da su kolodvori, peroni, željeznička vozila i druga oprema dostupni osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću.~~

#### Članak 22.

#### **Pomoć na željezničkim kolodvorima**

1. Na odlasku, prolazu ili dolasku osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osobe sa smanjenom pokretljivošću na željezničkom kolodvoru s osobljem, upravitelj kolodvora ~~⇒~~ ili željeznički prijevoznik ili oboje ~~⇐~~ osiguravaju besplatnu pomoć na takav način da se takva osoba može ukrcati u vlak na odlasku ili iskrcati iz vlaka pri dolasku, za koju vožnju je ta osoba kupila kartu, ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka ~~20.19.~~ stavka 1.
2. Ako nema ~~pratećeg osoblja u vlaku ili~~ osoblja na kolodvoru, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ulažu sve razumne napore da osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omoguće dostupnost putovanja vlakom.

~~2. Države članice mogu predvidjeti odstupanje od stavka 1. u slučaju kada osobe putuju koristeći usluge koje su predmet ugovora o pružanju javnih usluga dodijeljenog u skladu s~~

~~pravom Zajednice, pod uvjetom da je nadležno tijelo osiguralo alternativne mogućnosti ili rješenja koja jamče jednaku ili višu razinu dostupnosti usluga prijevoza.~~

3. Na kolodvorima bez osoblja, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora osiguravaju da se u skladu s pravilima dostupnosti iz članka ~~20.49.~~ stavka 1. prikazuju lako dostupne informacije  $\Rightarrow$ , uključujući u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi XXX,  $\Leftarrow$  o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s ~~posebnim potrebama~~  $\boxtimes$  invaliditetom  $\boxtimes$  i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

$\Downarrow$  novo

4. Pomoć mora biti dostupna na kolodvorima u svako doba kad željeznice prometuju.

$\Downarrow$  1371/2007/EZ (prilagođeno)

### Članak 23.

#### Pomoć u vlaku

1. Ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka ~~20.49.~~ stavka 1., željeznički prijevoznici pružaju osobama s ~~posebnim potrebama~~  $\boxtimes$  invaliditetom  $\boxtimes$  i osobama sa smanjenom pokretljivošću besplatnu pomoć u vlaku i tijekom ulaska u vlak i izlaska iz vlaka.
- $\boxtimes$  2. Ako nema pratećeg osoblja u vlaku ili osoblja na kolodvoru, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ulažu sve razumne napore da osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omoguće dostupnost putovanja vlakom.  $\boxtimes$
3. Za potrebe ovog članka, pomoć u vlaku se sastoji od svih razumnih nastojanja da se osobama s ~~posebnim potrebama~~  $\boxtimes$  invaliditetom  $\boxtimes$  i osobama sa smanjenom pokretljivošću ponudi pomoć kako bi se toj osobi omogućilo da ima pristup istim uslugama u vlaku kao i drugi putnici, ako stupanj posebnosti potrebe ili smanjene pokretljivosti toj osobi onemogućava nezavisan i siguran pristup tim uslugama.

$\Downarrow$  novo

4. Pomoć mora biti dostupna u vlakovima u svako doba kad željeznice prometuju.

$\Downarrow$  1371/2007/EZ (prilagođeno)

$\Rightarrow$  novo

### Članak 24.

#### Uvjeti ~~pod~~ $\boxtimes$ u skladu s $\boxtimes$ kojima se pruža pomoć

Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s ~~posebnim potrebama~~  $\boxtimes$  invaliditetom  $\boxtimes$  i

osobama sa smanjenom pokretljivošću ~~sukladno~~ u skladu s člancima ~~20.22.~~ i ~~21.23.~~ u skladu sa sljedećim točkama:

- (a) pomoć se pruža pod uvjetom da se željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavač karata ili organizator putovanja kod kojeg je karta kupljena obavijesti o potrebi te osobe za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je takva pomoć potrebna. Ako karta ☒ ili sezonska karta ☒ omogućava više putovanja, jedna obavijest je dostatna ako su dane odgovarajuće informacije o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja. ⇒ Takve obavijesti prosljeđuju se svim drugim željezničkim prijevoznicima i upraviteljima kolodvora uključenima u putovanje te osobe; ⇐
- (b) željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za primitak obavijesti;
- (c) ako se ne dostavi obavijest u skladu s točkom (a), željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora poduzimaju sva razumna nastojanja da osiguraju pomoć na takav način da osoba s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;
- (d) ne dovodeći u pitanje nadležnosti drugih tijela u pogledu područja smještenih izvan prostora željezničkog kolodvora, upravitelj kolodvora ili bilo koja druga ovlaštena osoba određuju mjesta unutar i izvan željezničkog kolodvora na kojima osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu obavijestiti o svom dolasku na željeznički kolodvor i, prema potrebi, zatražiti pomoć;
- (e) pomoć se pruža pod uvjetom da osoba s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osoba sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna na određenom mjestu u vrijeme koje odredi željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora koji pružaju takvu pomoć. Dogovoreno vrijeme ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave. Ako nije određeno vrijeme kada osoba s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom ☒ ili osoba sa smanjenom pokretljivošću mora biti prisutna, ona mora biti prisutna najmanje 30 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave.

#### Članak 25.

##### **Naknada za opremu za kretanje, ~~ili~~ drugu posebnu opremu ☒ ili pomagala ☒**

1. Ako je željeznički ~~prijevoznik odgovoran~~ ☒ prijevoznici i upravitelji kolodvora prouzroče ☒ ~~za potpuni ili djelomičan~~ gubitak ili oštećenje ☒ invalidskih kolica, druge ☒ opreme za kretanje ili ~~druge posebne opreme~~ ☒ pomagala ☒ ⇒ i pasa za pomoć ⇐ koje upotrebljavaju osobe s ~~posebnim potrebama~~ ☒ invaliditetom i ☒ ~~ili~~ osobe sa smanjenom pokretljivošću, ~~ne primjenjuje se nikakvo financijsko ograničenje odgovornosti~~ ⇒ oni su za to odgovorni i nadoknađuju to oštećenje ili taj gubitak ⇐.

↓ novo

- 2. Naknada iz stavka 1. odgovara trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme ili pomagala.
- 3. Ako je potrebno, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ulažu svaki razuman napor kako bi osigurali privremenu zamjenu za specifičnu opremu ili pomagala koja

imaju, ako je moguće, iste tehničke i funkcijske značajke kao ona koja su izgubljena ili oštećena. Osobe s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću smiju zadržati privremenu zamjensku opremu ili pomagalo dok im se ne isplati naknada iz stavaka 1. i 2.

#### Članak 26.

#### **Izobrazba osoblja**

Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora moraju:

- (a) osigurati da sve osoblje, uključujući ono zaposleno u bilo kojem drugom stvarnom izvršitelju, koje pruža izravnu pomoć osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću zna kako izaći u susret potrebama osoba s invaliditetom i osoba sa smanjenom pokretljivošću, uključujući one s mentalnim ili intelektualnim poteškoćama;
- (b) organizirati izobrazbu o potrebama osoba s invaliditetom za sve osoblje koje radi na kolodvoru i u izravnom je doticaju s putnicima;
- (c) osigurati da nakon zapošljavanja svi novi zaposlenici prođu izobrazbu o invalidnosti te da osoblje pohađa tečajeve za obnavljanje znanja;
- (d) prihvatiti zahtjev da u toj izobrazbi sudjeluju zaposlenici s invaliditetom, putnici s invaliditetom i sa smanjenom pokretljivošću i/ili organizacije koje ih predstavljaju.

↓ 1371/2007/EZ

## **POGLAVLJE VI.**

## **ZAŠTITA, PRITUŽBE I KAKVOĆA USLUGE**

#### Članak ~~26.~~ 27.

#### **Osobna sigurnost putnika**

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

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

#### Članak ~~27.~~ 28.

#### **Pritužbe**

1. ☒ Svi ☒ ~~Ž~~željeznički prijevoznici ⇒ , prodavači karata, upravitelji kolodvora i upravitelji infrastrukture kolodvora čiji je godišnji prosječni promet više od 10 000

putnika dnevno ⇐ uspostavljaju ☒ svoj zasebni ☒ mehanizam rješavanja pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom ⇒ za svoja područja odgovornosti ⇐. ~~Željeznički prijevoznici~~ Putnike ~~opširno~~ jasno informiraju o svojim kontaktnim podacima i o radnom jeziku (jezicima).

2. Putnici mogu podnositi pritužbe bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku ⇒, prodavaču karata, upravitelju željezničkog kolodvora ili infrastrukture ⇐. ⇒ Pritužbe se moraju podnijeti u roku od šest mjeseci od događaja koji je predmet pritužbe. ⇐ U roku od jednog mjeseca ☒ od primitka pritužbe ☒ primatelj pritužbe daje obrazloženi odgovor ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika do kojeg datuma, unutar razdoblja manjeg od tri mjeseca od datuma podnošenja ⇒ primitka ⇐ pritužbe, može očekivati odgovor. ⇒ Željeznički prijevoznici, prodavači karata, upravitelji kolodvora i upravitelji infrastrukture dvije godine čuvaju podatke o događaju potrebne za razmatranje pritužbe i na zahtjev ih dostavljaju nacionalnom provedbenom tijelu. ⇐

---

⇓ novo

3. Pojediniosti o postupanju s pritužbama moraju biti pristupačne osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.

---

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

- 3.4. U godišnjem izvješću iz članka ~~29.28.~~ željeznički prijevoznici objavljuju broj i vrste primljenih pritužbi, obrađene pritužbe, vrijeme odgovora i eventualne mjere za poboljšanje stanja.

#### Članak ~~28.~~ 29.

##### Standardi kakvoće usluge

1. Željeznički prijevoznici ⇒ i upravitelji kolodvora ⇐ ~~definiraju~~ ☒ uspostavljaju ☒ standarde kakvoće usluge i provode sustav upravljanja kakvoćom kako bi održali kakvoću usluge. Standardi kakvoće usluge obuhvaćaju najmanje elemente navedene u Prilogu III.
2. Željeznički prijevoznici ⇒ i upravitelji kolodvora ⇐ nadziru svoj vlastiti učinak u svjetlu standarda kakvoće usluge. Željeznički prijevoznici svake godine, zajedno sa svojim godišnjim izvješćem, objavljuju izvješće o kakvoći usluge. ☒ Željeznički prijevoznici objavljuju ☒ izvješća o kakvoći usluge ~~objavljaju se na~~ ☒ svojim ☒ internetskim stranicama ~~željezničkih prijevoznika~~. Osim toga, ~~ovt~~ se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskoj stranici ☒ Agencije Europske unije za željeznice ☒ ~~ERA-e~~.

## POGLAVLJE VII.

### INFORMIRANJE I PROVEDBA

*Članak ~~29.~~ 30.*

#### Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za putovanja vlakom, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora ⇨, prodavači karata ⇨ i organizatori putovanja informiraju putnike o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe. Za usklađivanje s ovim zahtjevom za informiranjem ~~željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i organizatori putovanja~~ mogu koristiti sažetak odredaba ove Uredbe koji je izradila Komisija na svim službenim jezicima ~~institucija Europske unije~~ ⇨ Unije ⇨ i stavila im na raspolaganje. ⇨ Osim toga, oni moraju navesti obavijest na karti, u papirnatom ili elektroničkom obliku ili na bilo koji drugi način, uključujući u pristupačnim formatima za osobe s invaliditetom i osobe sa smanjenom pokretljivošću u skladu sa zahtjevima utvrđenima u Direktivi XXX. U toj se obavijesti mora navesti gdje se takve informacije mogu dobiti u slučaju otkazivanja, propuštene veze ili dugog kašnjenja. ⇨
2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na odgovarajući način ⇨ uključujući u pristupačnim formatima u skladu sa zahtjevima za pristupačnost utvrđenima u Direktivi XXX, ⇨ informiraju putnike na kolodvoru i u vlaku ⇨ o njihovim pravima na temelju ove Uredbe i ⇨ o kontaktima tijela koja su države članice imenovale u skladu s člankom ~~30.~~ 31.

*Članak ~~30.~~ 31.*

#### ⇨ Imenovanje nacionalnih ⇨ ~~provedbenih~~ ⇨ tijela ⇨

1. Svaka država članica imenuje tijelo ili tijela koja su odgovorna za provedbu ove Uredbe. Svako tijelo poduzima mjere koje su potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.

Svako je tijelo, glede svoje organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka, neovisno o bilo kojem upravitelju infrastrukture, tijelu za ubiranje pristojbi, tijelu za dodjelu kapaciteta ili željezničkom prijevozniku.

Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima imenovanim u skladu s ovim ~~stavkom~~ člankom i o njihovim odgovornostima.

~~2. Svaki putnik može odgovarajućem tijelu imenovanom u skladu sa stavkom 1. ili bilo kojem drugom odgovarajućem tijelu koje je imenovala država članica podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe.~~

⇩ novo

*Članak 32.*

#### Provedbene zadaće

1. Nacionalna provedbena tijela pažljivo prate poštovanje ove Uredbe i poduzimaju potrebne mjere za zaštitu prava putnika. U tu svrhu željeznički prijevoznici,

upravitelji kolodvora i upravitelji infrastrukture tim tijelima na njihov zahtjev dostavljaju relevantne dokumente i informacije. Pri provedbi svojih funkcija ta tijela uzimaju u obzir informacije koje im je dostavilo tijelo imenovano na temelju članka 33. za postupanje s pritužbama ako je potomje tijelo neko drugo tijelo. Ona mogu odlučiti i o provedbenim mjerama na temelju pojedinačnih pritužbi koje im je prosljedilo takvo tijelo.

2. Nacionalna provedbena tijela objavljuju statistiku svoje aktivnosti, uključujući i izrečene kazne, za svaku godinu, najkasnije do kraja travnja naredne kalendarske godine.
3. Željeznički prijevoznici dostavljaju podatke za kontakt nacionalnom provedbenom tijelu ili tijelima države članice u kojoj posluju.

### **Članak 33.**

#### **Postupanje s pritužbama u nacionalnim provedbenim tijelima**

1. Ne dovodeći u pitanje prava potrošača na druge načine pravne zaštite u skladu s Direktivom 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća<sup>20</sup>, nakon neuspješne pritužbe željezničkom prijevozniku, prodavaču karata ili upravitelju kolodvora ili infrastrukture u skladu s člankom 28., putnik može uputiti pritužbu provedbenom tijelu. Provedbena tijela obavješćuju žalitelje o njihovoj pravu na pritužbu tijelima za alternativno rješavanje sporova kako bi pojedinačno ishodili pravnu zaštitu.
2. Svaki putnik može nacionalnom provedbenom tijelu ili bilo kojem drugom tijelu koje je za tu svrhu imenovala država članica uputiti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe.
3. Tijelo potvrđuje primitak pritužbe u roku od dva tjedna nakon što ju je primilo. Postupanje s pritužbom smije trajati najdulje tri mjeseca. U složenim slučajevima tijelo može prema vlastitoj prosudbi produljiti to razdoblje na šest mjeseci. U takvom slučaju mora obavijestiti putnika o razlozima za to produljenje i o očekivanom roku okončanja postupka. Samo slučajevi koji uključuju sudske postupke smiju trajati dulje od šest mjeseci. Ako je tijelo istodobno i tijelo za alternativno rješavanje sporova u smislu Direktive 2013/11/EU, mjerodavni su rokovi iz te direktive.  
Postupak rješavanja pritužbi mora biti pristupačan osobama s invaliditetom i osobama sa smanjenom pokretljivošću.
4. S pritužbama putnika o incidentu u koji je umiješan željeznički prijevoznik postupaju nacionalno provedbeno tijelo države članice koja je izdala dozvolu tom prijevozniku.
5. Ako je pritužba podnesena zbog mogućih kršenja koja su počinili upravitelji kolodvora ili upravitelji infrastrukture, nacionalno provedbeno tijelo ono je iz države članice na čijem se državnom području incident dogodio.
6. U okviru suradnje u skladu s člankom 34. nacionalna provedbena tijela mogu odstupiti od stavaka 4. ili 5. ako je to iz opravdanih razloga, osobito jezika ili boravišta, u interesu putnika.

<sup>20</sup> Direktiva 2013/11/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 21. svibnja 2013. o alternativnom rješavanju potrošačkih sporova i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 14.).

---

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

*Članak ~~31~~ 34.*

☒ Razmjena informacija i prekogranična ~~☒~~ suradnja između ☒ nacionalnih ~~☒~~ provedbenih tijela

---

↓ novo

1. Ako su na temelju članaka 31. i 33. imenovana različita tijela, uspostavljaju se mehanizmi za izvješćivanje kako bi se osigurala razmjena informacija među njima, u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća, kako bi se pomoglo nacionalnom provedbenom tijelu u izvršavanju njegovih nadzornih i provedbenih zadaća te kako bi tijelo koje postupi s pritužbama imenovano na temelju članka 33. moglo prikupiti informacije koje su mu potrebne za razmatranje pojedinačnih pritužbi.
- 

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

2. ☒ Nacionalna ~~☒~~ provedbena tijela ~~iz članka 30.~~ razmjenjuju informacije o svom radu i o načelima i praksama donošenja odluka radi usklađivanja ~~njihovih načela donošenja odluka u cijeloj Zajednici.~~ Pri tom im pomaže Komisija.
- ⇒ 3. Nacionalna provedbena tijela postupaju s pritužbama kako je utvrđeno u Prilogu IV.  
⇐
- 

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

## POGLAVLJE VIII.

### ZAVRŠNE ODREDBE

*Članak ~~32~~ 35.*

#### Kazne

1. Države članice utvrđuju pravila o sankcijama za kršenje ~~odredaba~~ ove Uredbe i poduzimaju sve potrebne mjere kako bi se osigurala njihova provedba. Predviđene sankcije moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice ~~do 3. lipnja 2010. o ovim pravilima i mjerama~~ izvješćuju Komisiju ☒ o tim pravilima i mjerama ☒, te ju bez odlaganja izvješćuju o svim kasnijim izmjenama koje na njih utječu.

- ⇒ 2. U okviru suradnje iz članka 34. nacionalno provedbeno tijelo koje je nadležno za potrebe članka 33. stavaka 4. ili 5. na zahtjev nacionalnoga provedbenog tijela koje postupa s pritužbama mora istražiti kršenje ove Uredbe koje je to tijelo utvrdilo te, ako je potrebno, izreći sankcije. ⇐

### ~~Članak 33.~~

#### ~~Prilozi~~

~~Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni prilagodbom njezinih Priloga, osim Priloga I., donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.~~

### ~~Članak 36~~34.

#### ~~Odredbe o izmjeni~~ ☒ Delegiranje ovlasti ☒

- ~~1. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni njezinim dopunjavanjem i koje su potrebne za provedbu članaka 2., 10. i 12. donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.~~
- ~~2. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni prilagodbom financijskih iznosa koji su u njoj navedeni s obzirom na inflaciju, osim u Prilogu I., donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.~~

⇒ Komisija je ovlaštena donijeti delegirane akte u skladu s člankom 37. kako bi: ⇐

⇒ i. prilagodila novčane iznose iz članka 13. kretanju inflacije; ⇐

⇒ ii. izmijenila priloge I., II. i III. kako bi se uzeli u obzir izmjene Jedinstvenih pravila CIV-a i tehnološki razvoj u predmetnom području. ⇐

↓ novo

### ~~Članak 37.~~

#### **Izvršavanje delegiranja ovlasti**

1. Ovlašt za donošenje delegiranih akata dodjeljuje se Komisiji podložno uvjetima utvrđenima u ovom članku.
2. Ovlašt za donošenje delegiranih akata iz članka 36. dodjeljuje se Komisiji na razdoblje od pet godina od [datum stupanja na snagu ove Uredbe]. Komisija izrađuje izvješće o delegiranju ovlasti najkasnije devet mjeseci prije kraja razdoblja od pet godina. Delegiranje ovlasti prešutno se produljuje za razdoblja jednakog trajanja, osim ako se Europski parlament ili Vijeće tom produljenju usprotive najkasnije tri mjeseca prije kraja svakog razdoblja.
3. Europski parlament ili Vijeće u svakom trenutku mogu opozvati delegiranje ovlasti. Odlukom o opozivu prekida se delegiranje ovlasti koje je u njoj navedeno. Opoziv počinje proizvoditi učinke sljedećeg dana od dana objave spomenute odluke u *Službenom listu Europske unije* ili na kasniji dan naveden u spomenutoj odluci. On ne utječe na valjanost delegiranih akata koji su već na snazi.

4. Prije donošenja delegiranog akta Komisija se savjetuje sa stručnjacima koje je imenovala svaka država članica u skladu s načelima utvrđenima u Međuinstitucijskom sporazumu o boljoj izradi zakonodavstva od 13. travnja 2016.<sup>21</sup>
5. Čim donese delegirani akt, Komisija ga istodobno priopćuje Europskom parlamentu i Vijeću.
6. Delegirani akt donesen na temelju ovog članka stupa na snagu samo ako Europski parlament ili Vijeće u roku od dva mjeseca od priopćenja tog akta Europskom parlamentu i Vijeću na njega ne podnesu nikakav prigovor ili ako su prije isteka tog roka i Europski parlament i Vijeće obavijestili Komisiju da neće podnijeti prigovore. Taj se rok produljuje za dva mjeseca na inicijativu Europskog parlamenta ili Vijeća.

↓ 1371/2007/EZ (prilagođeno)  
⇒ novo

#### Članak 35.

#### **Postupak odbora**

- ~~1. Komisiji pomaže Odbor uspostavljen člankom 11.a Direktive 91/440/EEZ.~~
- ~~2. Prilikom upućivanja na ovaj stavak primjenjuju se članak 5.a stavci od 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.~~

#### Članak ~~26.~~ 38.

#### **Izvješće**

Komisija ~~do 3. prosinca 2012.~~ izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe, ~~a posebno o standardima kakvoće usluge.~~ ⇒ [pet godina nakon donošenja ove Uredbe]. ⇐

Izvješće se temelji na informacijama dobivenima u skladu s ovom Uredbom ~~i u skladu s člankom 10.b Direktive 91/440/EEZ.~~ Izvješće je prema potrebi popraćeno odgovarajućim prijedlozima.

↓ novo

#### Članak 39.

#### **Stavljanje izvan snage**

Uredba (EZ) br. 1371/2007 stavlja se izvan snage.

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

<sup>21</sup> Međuinstitucijski sporazum Europskog parlamenta, Vijeća Europske unije i Europske komisije o boljoj izradi zakonodavstva (SL L 123, 12.5.2016., str. 1.).

Članak ~~37.~~ 40.

**Stupanje na snagu**

Ova Uredba stupa na snagu ☒ dvadesetog dana ☒ ~~24. mjeseca~~ od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

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

Sastavljeno u Bruxellesu

*Za Europski parlament*  
*Predsjednik*

*Za Vijeće*  
*Predsjednik*