



EVROPSKA
KOMISIJA

Bruselj, 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

PRILOGE

k

**Predlogu uredbe Evropskega parlamenta in Sveta
o pravicah in obveznostih potnikov v železniškem prometu
(prenovitev)**

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

PRILOGA I

Izvleček iz Enotnih pravil za pogodbo o mednarodnem železniškem prevozu potnikov in prtljage (CIV)

Dodatek A

H Konvenciji o mednarodnem železniškem prometu (COTIF) z dne 9 maja 1980, kakor je bila spremenjena s Protokolom o spremembah Konvencije o mednarodnem železniškem prometu z dne 3. junija 1999

II. DEL

SKLENITEV IN VSEBINA POGODBE O PREVOZU

6. člen

Prevozna pogodba

1. S prevozno pogodbo se prevoznik zaveže, da bo potnike in po potrebi tudi prtljago in vozila prepeljal do namembne postaje, kjer bo izročil prtljago in vozila.
2. Prevozna pogodba mora biti potrjena z eno ali več vozovnicami, ki se izdajo potniku. Ne glede na 9. člen pa to, da je potnik nima, da je nepravilno izdana ali da jo je izgubil, ne vpliva niti na obstoj niti na veljavnost pogodbe, za katero ostanejo veljavna ta enotna pravila.
3. Dokler se ne dokaže nasprotno, se vozovnica uporablja kot dokazilo o sklenitvi in vsebini prevozne pogodbe.

7. člen

Vozovnica

1. Splošni prevozni pogoji določajo obliko, vsebino vozovnic, jezik in pisavo, ki ju je treba uporabiti pri tiskanju in izpolnjevanju vozovnic.
2. Na vozovnico je treba vnesti vsaj:
 - (a) ime prevoznika ali prevoznikov;
 - (b) izjavo, da tudi pri drugačnem dogovoru prevoz urejajo ta enotna pravila; v ta namen se

lahko uporabi kratica CIV;

(c) kakršno koli drugo izjavo, potrebno kot dokazilo o sklenitvi in vsebini prevozne pogodbe, ki omogoča potniku uveljavljati pravice iz te pogodbe.

3. Ob prevzemu vozovnice se mora potnik prepričati, ali je bila izdana v skladu z njegovimi navodili.

4. Vozovnica je prenosljiva, če se ne glasi na določeno ime in se potovanje še ni začelo.

5. Vozovnica se lahko izda tudi v obliki elektronskega podatkovnega zapisa, ki ga je mogoče spremeniti v obliko čitljivega zapisa. Postopki, ki se uporabljajo za zapisovanje in obdelavo podatkov, morajo biti funkcionalno enakovredni, zlasti glede dokazne vrednosti vozovnice.

8. člen

Plačilo in vračilo prevoznine

1. Če se potnik in prevoznik ne dogovorita drugače, se prevoznina plača vnaprej.

2. Splošni prevozni pogoji določajo, pod katerimi pogoji se prevoznina vrne.

9. člen

Pravica do prevoza. Izključitev iz prevoza

1. Vse od začetka potovanja mora imeti potnik pri sebi veljavno vozovnico, ki jo mora ob kontroli vozovnic tudi pokazati. Splošni prevozni pogoji lahko določajo:

(a) da mora potnik, ki ne pokaže veljavne vozovnice, poleg prevoznine plačati še dodatek;

(b) da je mogoče od potnika, ki odkloni takojšnje plačilo prevoznine ali dodatka, zahtevati, da prekine potovanje;

(c) ali in pod katerimi pogoji se potniku vrne plačani dodatek.

2. Splošni prevozni pogoji lahko določajo, da je mogoče potnike, ki:

(a) ogrožajo varnost in red med vožnjo oziroma ogrožajo varnost drugih potnikov;

(b) na nedopusten način nadlegujejo druge potnike;

pred začetkom potovanja ali med samim potovanjem izključiti iz potovanja in da take osebe niso upravičene do vračila prevoznine in prevoznine za prtljago.

10. člen

Upoštevanje predpisov upravnih organov

Potnik mora upoštevati carinske predpise in druge predpise upravnih organov.

11. člen

Odpoved in zamujanje vlaka. Zamujena zveza

Če je bil vlak odpovedan ali če mu ni uspelo ujeti zveze za nadaljevanje potovanja, mora prevoznik to vpisati na vozovnico.

III. DEL

PREVOZ ROČNE PRTLJAGE, ŽIVALI, PRTLJAGE IN VOZIL

I. poglavje

Skupne določbe

12. člen

Dovoljeni predmeti in živali

1. V skladu s splošnimi prevoznimi pogoji lahko potnik vzame s seboj na potovanje ročno prtljago in žive živali. Poleg tega lahko potnik vzame s seboj tudi nerodne kose prtljage v skladu s posebnimi določbami splošnih prevoznih pogojev. Predmetov in živali, ki bi lahko motili ali vznemirjali druge potnike ali povzročili škodo, potnik ne sme vzeti s seboj.
2. Potnik lahko predmete in živali v skladu s splošnimi prevoznimi pogoji odda kot prtljago.
3. Prevoznik lahko dovoli prevoz vozil skupaj s potniki v skladu s posebnimi določbami splošnih prevoznih pogojev.
4. Prevoz nevarnega blaga kot ročne prtljage in prtljage ter v vozilih, ki se v skladu s tem delom prevažajo po železnici, ali na njih, je dovoljen samo v skladu s Pravilnikom o mednarodnem železniškem prevozu nevarnega blaga (RID).

13. člen

Preverjanje

1. Če prevoznik utemeljeno domneva, da se prevozni pogoji ne upoštevajo, ima pravico pregledati, ali predmeti (ročna prtljaga, prtljaga, vozila in nanje naložen tovor) in živali, ki se prevažajo, izpolnjujejo prevozne pogoje, razen če tega preverjanja ne prepovedujejo zakoni in predpisi države, v kateri naj bi bilo opravljeno. Potnika je treba povabiti, naj bo navzoč pri preverjanju. Če potnika pri tem preverjanju ni ali ni mogoče stopiti v stik z njim, mora prevoznik poskrbeti, da sta navzoči dve neodvisni priči.
2. Če se ugotovi, da prevozni pogoji niso bili upoštevani, lahko prevoznik zahteva od potnika, da plača stroške preverjanja.

14. člen

Upoštevanje predpisov upravnih organov

Potnik mora upoštevati carinske predpise in predpise drugih upravnih organov, če s seboj prevaža predmete (ročna prtljaga, prtljaga, vozila skupaj s tovorom) ali živali. Potnik mora biti navzoč pri pregledu teh predmetov, razen če zakonodaja in predpisi posamezne države ne določajo drugače.

II. poglavje

Ročna prtljaga in živali

15. člen

Nadzor ročne prtljage in živali

Potnik mora sam nadzorovati ročno prtljago in živali, ki jih ima s seboj.

III. poglavje

Prtljaga

16. člen

Oddaja prtljage

1. Pogodbene obveznosti v zvezi s prevozom prtljage je treba potrditi s prtljažnico, ki jo je treba izročiti potniku.
2. Če prtljažnice ni, je nepravilno izdana ali jo je potnik izgubil, ne glede na 22. člen to ne vpliva niti na obstoj niti veljavnost dogovorov o prevozu prtljage, za katere še vedno veljajo ta enotna pravila.
3. Dokler se ne dokaže nasprotno, se prtljažnica uporablja kot dokazilo o oddaji prtljage in pogojih njenega prevoza.
4. Dokler se ne dokaže nasprotno, se predpostavlja, da je bila prtljaga, ko jo je prevoznik prevzel, po zunanjem videzu v dobrem stanju in da sta število in masa kosov prtljage ustrezala podatkom na prtljažnici.

17. člen

Prtljažnica

1. Splošni prevozni pogoji določajo obliko in vsebino prtljažnice ter tudi jezik in pisavo, ki ju je treba uporabiti pri njenem tiskanju in izpolnjevanju. Pri tem smiselno velja peti odstavek 7. člena.
2. Na prtljažnici je treba navesti vsaj:
 - (a) ime prevoznika ali prevoznikov;

- (b) izjavo, da tudi pri drugačnem dogovoru prevoz urejajo ta enotna pravila; v ta namen se lahko uporabi kratica CIV;
 - (c) kakršno koli drugo izjavo, ki se lahko uporablja kot dokazilo pogodbenih obveznosti pri prevozu prtljage in potniku omogoča uveljavljati pravice iz prevozne pogodbe.
3. Ob prevzemu prtljažnice se mora potnik prepričati, da je bila izdana v skladu z njegovimi navodili.

18. člen

Odprava in prevoz

1. Če splošni prevozni pogoji določajo izjemo, se prtljaga odpravi samo ob predložitvi vozovnice, veljavne vsaj do namembne postaje. Sicer se prtljaga odpravi v skladu s predpisi, veljavnimi v kraju oddaje prtljage.
2. Če splošni prevozni pogoji dopuščajo, da se lahko prtljaga, namenjena prevozu, sprejme brez predložitve vozovnice, veljajo za prtljago določila teh enotnih pravil o pravicah in obveznostih potnikov smiselno tudi za pošiljatelja prtljage.
3. Prevoznik lahko prevaža prtljago z drugim vlakom, drugim prevoznim sredstvom ali po drugi prevozni poti, kot jo uporablja potnik.

19. člen

Plačilo prevoznine

Če se potnik in prevoznik ne dogovorita drugače, se prevoznina za prtljago plača pri oddaji.

20. člen

Označevanje prtljage

Potnik mora na vsak kos prtljage na vidno mesto čitljivo in dovolj trajno napisati:

- (a) svoje ime in naslov;
- (b) namembni kraj.

21. člen

Pravica do razpolaganja s prtljago

1. Če okoliščine dopuščajo in to ne nasprotuje carinskim predpisom ali drugim predpisom upravnih organov, lahko potnik zahteva, da se mu ročna prtljaga vrne na kraju oddaje prtljage v zameno za vrnitev prtljažnice, in če tako zahtevajo splošni prevozni pogoji, tudi ob predložitvi vozovnice.

2. Splošni prevozni pogoji lahko vsebujejo tudi druge določbe o pravici do razpolaganja s prtljago, še posebej spremembo namembnega kraja in s tem povezanih stroškov, ki jih krije potnik.

22. člen

Izročitev

1. Prtljaga se izroči v zameno za vrnjeno prtljažnico in plačilo morebitnih stroškov, povezanih s pošiljko.

Prevoznik ima pravico, ne pa tudi dolžnost, da preveri, ali je imetnik prtljažnice upravičen do prejema prtljage.

2. Enakovredno izročitvi prtljage imetniku prtljažnice je, če se v skladu s predpisi, veljavnimi v namembnem kraju:

(a) preda prtljaga carinski ali davčni upravi v njenih skladiščnih ali delovnih prostorih, če ti prostori niso pod nadzorom prevoznika;

(b) predajo žive živali kaki tretji osebi v varstvo.

3. Imetnik prtljažnice lahko v namembnem kraju zahteva izročitev prtljage, ko potečeta dogovorjeni čas in čas, ki je morda potreben za izvedbo nalog carine ali drugih upravnih organov.

4. Če se prtljažnica ne vrne, mora prevoznik izročiti prtljago samo osebi, ki dokaže, da je upravičena do nje; če je predložen dokaz nezadosten, lahko prevoznik zahteva plačilo ustreznega jamstva.

5. Prtljaga se izroči v namembnem kraju, v katerega je bila poslana.

6. Imetnik prtljažnice, ki mu prtljaga ni bila izročena, lahko zahteva, da se na prtljažnico vpišeta datum in ura, ko je zahteval izročitev prtljage v skladu s tretjim odstavkom.

7. Oseba, ki je upravičena do prtljage, lahko zavrne prevzem prtljage, če prevoznik ne izpolni zahteve, naj v njeni prisotnosti pregleda prtljago, da bi ugotovil škodo, ki jo poskuša oseba, upravičena do prtljage, dokazati.

8. Izročitev prtljage sicer poteka v skladu s predpisi, ki veljajo v namembnem kraju.

IV. poglavje

Vozila

23. člen

Prevozni pogoji

Posebne določbe o prevozu vozil, vsebovane v splošnih prevoznih pogojih, določajo zlasti pogoje za sprejem za prevoz, odpravo, nakladanje in prevoz, razkladanje in izročitev ter obveznosti potnika.

24. člen

Prevoznica

1. Pogodbene obveznosti pri prevozu vozil morajo biti potrjene s prevoznico, ki se izroči potniku. Ta prevoznica je lahko sestavni del potnikove vozovnice.
2. Posebne določbe o prevozu vozil, vsebovane v splošnih prevoznih pogojih, določajo obliko in vsebino prevoznice ter tudi jezik in pisavo, ki naj se uporabljata pri tiskanju in izpolnjevanju. Pri tem smiselno velja peti odstavek 7. člena.
3. V prevoznico je treba vnesti vsaj:
 - (a) ime prevoznika ali prevoznikov;
 - (b) izjavo, da tudi pri drugačnem dogovoru prevoz urejajo ta enotna pravila; v ta namen se lahko uporabi kratica CIV;
 - (c) kakršno koli drugo izjavo, potrebno kot dokazilo pogodbenih obveznosti pri prevozu vozil, ki omogoča potniku uveljavljati pravice iz prevozne pogodbe.
4. Ob prevzemu prevoznice se mora potnik prepričati, da je bila izdana v skladu z njegovimi navodili.

25. člen

Druge veljavne določbe

Ob upoštevanju določb tega poglavja za vozila veljajo določbe III. poglavja o prevozu prtljage.

IV. DEL

ODGOVORNOST PREVOZNIKA

I. poglavje

Odgovornost za smrt ali poškodbo potnikov

26. člen

Podlaga za odgovornost

1. Prevoznik je odgovoren za škodo, nastalo zaradi smrti, telesne poškodbe ali druge telesne ali duševne okvare zdravja potnika, ki jo je povzročila nesreča v železniškem prometu med

potnikovim zadrževanjem v železniških vagonih ali pri vstopanju vanje ali izstopanju iz njih, ne glede na to, katera železniška infrastruktura se pri tem uporablja.

2. Prevoznik je te odgovornosti oproščen:

- (a) če so nesrečo povzročile okoliščine, ki niso povezane z železniškim prometom, in se jim prevoznik kljub varnostnim ukrepom, ki jih zahtevajo posebne okoliščine tega primera, ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti;
- (b) če je za nesrečo kriv potnik sam;
- (c) če se je nesreča zgodila zaradi ravnanja tretje osebe, ki se mu prevoznik kljub okoliščinam, ustreznim varnostnim ukrepom ni mogel izogniti, njegovih posledic pa ni mogel preprečiti; kot tretjo osebo ne štejemo kakega drugega podjetja, ki uporablja isto železniško infrastrukturo; ta določba ne vpliva na pravico do povrnitve stroškov.

3. Če se je nesreča zgodila zaradi ravnanja tretje osebe, prevoznik pa v skladu s točko (c) drugega odstavka kljub temu ni popolnoma oproščen svoje odgovornosti, je polno odgovoren v okviru omejitev, določenih s temi enotnimi pravili, kar pa ne vpliva na njegovo pravico do povrnitve stroškov v odnosu do tretje osebe.

4. Ta enotna pravila ne vplivajo na morebitno odgovornost prevoznika v primerih, ki niso predvideni v prvem odstavku.

5. Če prevoz, ki ga ureja ena sama prevozna pogodba, drug za drugim opravlja več prevoznikov, je pri smrti ali poškodbi potnikov odgovoren tisti prevoznik, ki ga prevozna pogodba določa za izvedbo tiste prevozne storitve, pri kateri se je zgodila nesreča. Če te prevozne storitve ni opravljal sam prevoznik, ampak drug nadomestni prevoznik, sta oba solidarno odgovorna v skladu s temi enotnimi pravili.

27. člen

Odškodnina pri smrti

1. Pri smrti potnika odškodnina vključuje:

- (a) vse nujne stroške, ki nastanejo zaradi smrti, še posebej stroške prevoza posmrtnih ostankov in stroške pogreba;
- (b) če smrt ne nastopi takoj, tudi odškodnino, določeno v 28. členu.

2. Če so zaradi smrti potnika osebe, ki jih je po zakonu imel dolžnost vzdrževati ali pa bi jih v prihodnosti moral začeti vzdrževati, izgubile skrbnika, je treba tudi za to izgubo plačati odškodnino. Pravico do odškodnine za osebe, ki jih je potnik vzdrževal, ne da bi bila to njegova zakonska dolžnost, določa notranja zakonodaja.

28. člen

Odškodnina pri telesni poškodbi

Pri telesni poškodbi ali drugi telesni ali duševni okvari zdravja potnika odškodnina vključuje:

- (a) vse nujne stroške, še posebej stroške zdravljenja in nege ter prevoza;
- (b) nadomestilo za popolno ali delno nesposobnost za delo ali zaradi povečanja potreb.

29. člen

Odškodnina za drugo osebno škodo

Ali in v kolikšnem obsegu mora prevoznik plačati odškodnino tudi za tisto osebno škodo, ki ni navedena v 27. in 28. členu, določa notranja zakonodaja.

30. člen

Oblika in znesek odškodnine pri smrti ali poškodbi

1. Odškodnina iz drugega odstavka 27. člena in iz točke (b) 28. člena se dodeli v enkratnem znesku. Če notranja zakonodaja dopušča dodelitev rente, se odškodnina plačuje kot renta, če to zahteva poškodovani potnik ali upravičenci iz drugega odstavka 27. člena.
2. Višina odškodnine, ki se dodeli po prvem odstavku, se določa v skladu z notranjo zakonodajo. Pri izvajanju teh enotnih pravil za vsakega potnika velja zgornja meja, ki znaša 175 000 obračunskih enot kot enkratni znesek ali temu znesku ustrezna letna renta, če notranja zakonodaja določa zgornjo mejo, ki je nižja od te.

31. člen

Drugi načini prevoza

1. Ob upoštevanju drugega odstavka se določbe o odgovornosti prevoznika pri smrti in poškodbi potnikov ne nanašajo na škodo, ki nastane med prevozom, ki v skladu s prevozno pogodbo ne poteka po železnici.
2. Toda če se železniški vagoni prevažajo na trajektu, je treba določbe o odgovornosti pri smrti in poškodbi potnikov uporabljati za škodo, omenjeno v prvem odstavku 26. člena in prvem odstavku 33. člena, ki jo ima potnik pri nesreči v železniškem prometu med svojim zadrževanjem v teh vagonih, vstopanjem vanje ali izstopanjem iz njih.
3. Kadar se zaradi izjemnih okoliščin železniški promet začasno prekine in se potniki prevažajo z drugim prevoznim sredstvom, je prevoznik odgovoren v skladu s temi enotnimi pravili.

II. poglavje

Odgovornost pri kršenju voznega reda

32. člen

Odgovornost pri odpovedi, zamudi vlakov in zamujenih zvezah

1. Prevoznik je potniku odgovoren za škodo, ki nastane, če zaradi odpovedi vlaka, njegove zamude ali zamujene zveze ne more nadaljevati vožnje istega dne oziroma zaradi nastalih okoliščin nadaljevanja vožnje istega dne od njega ni mogoče pričakovati. Odškodnina pokriva razumno visoke stroške, ki jih ima potnik s prenočitvijo in obvestitvijo oseb, ki ga čakajo.
2. Prevoznik je oproščen te odgovornosti, kadar je mogoče odpoved, zamudo vlaka ali zamujeno zvezo pripisati enemu od teh razlogov:
 - (a) okoliščinam, ki niso povezane z železniškim prometom in se jim prevoznik kljub ustreznim varnostnim ukrepom ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti;
 - (b) krivdi potnika; ali
 - (c) ravnanju tretje osebe, ki se mu prevoznik kljub ustreznim varnostnim ukrepom ni mogel izogniti in posledic katerega ni mogel preprečiti; pri tem drugega podjetja, ki uporablja isto železniško infrastrukturo, ne štejemo za tretjo osebo; ta določba ne vpliva na pravico do povrnitve stroškov.
3. Notranje pravo določa, ali in v kateri višini mora prevoznik plačati odškodnino za tiste vrste škode, ki niso določene v prvem odstavku. Ta določba ne vpliva na veljavnost 44. člena.

III. poglavje

Odgovornost za ročno prtljago, živali, prtljago in vozila

1. ODDELEK

Ročna prtljaga in živali

33. člen

Odgovornost

1. Pri smrti ali poškodbi potnika je prevoznik odgovoren tudi za škodo, ki je posledica popolne ali delne izgube ali poškodovanja predmetov, ki jih potnik nosi na sebi ali kot ročno prtljago s seboj; to velja tudi za živali, ki jih ima potnik s seboj. Pri tem smiselno velja 26. člen.
2. Sicer pa je za škodo, nastalo zaradi popolne ali delne izgube ali poškodovanja predmetov, ročne prtljage ali živali, katerih nadzor je v skladu s 15. členom naloga samega potnika,

prevoznik odgovoren samo, če ta škoda nastane po prevoznikovi krivdi. V tem primeru ne veljajo drugi členi IV. dela, razen 51. člena, in VI. dela.

34. člen

Omejitev odškodnine pri izgubi ali poškodovanju predmetov

Če je prevoznik odgovoren po prvem odstavku 33. člena, mora plačati odškodnino v znesku največ 1 400 obračunskih enot za vsakega potnika.

35. člen

Izključitev odgovornosti

Prevoznik ni odgovoren za škodo, ki nastane zato, ker potnik ne izpolnjuje svojih obveznosti v skladu s carinskimi predpisi ali predpisi drugih upravnih organov.

2. ODDELEK

Prtljaga

36. člen

Podlaga za odgovornost

1. Prevoznik je odgovoren za škodo, ki nastane zaradi popolne ali delne izgube ali poškodovanja prtljage od trenutka, ko jo prevoznik prevzame, in do trenutka, ko jo izroči, kot tudi zaradi prepozne izročitve.
2. Prevoznik je te odgovornosti oproščen, če je izguba, poškodba ali zamuda pri izročitvi nastala po krivdi potnika ali potnikovem naročilu, za katero pa prevoznik ni kriv, ali zaradi posebnih pomanjkljivosti same prtljage ali zaradi okoliščin, ki se jim prevoznik ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti.
3. Prevoznik je te odgovornosti oproščen, če je izguba ali poškodba nastala zaradi posebnih tveganj, povezanih z enim ali več naštetih dejstev:
 - (a) odsotnost ali neustreznost embalaže;
 - (b) posebne lastnosti prtljage;
 - (c) kot prtljaga so bili oddani predmeti, ki se ne smejo prevažati.

37. člen

Dokazno breme

1. Prevoznik je tisti, ki mora dokazati, da je izguba, poškodba ali prepozna izročitev posledica enega od dejstev, navedenih v drugem odstavku 36. člena.

2. Če prevoznik ugotovi, da bi lahko glede na konkretne okoliščine izguba ali poškodba nastala zaradi posebnih tveganj iz tretjega odstavka 36. člena, se domneva, da je škoda nastala prav zaradi njih. Upravičenec pa ima pravico dokazati, da škoda ni v celoti ali delno nastala zaradi enega od teh tveganj.

38. člen

Zaporedni prevozniki

Če prevoz, ki ga ureja ena sama pogodba, opravlja več zaporednih prevoznikov, potem vsak od teh prevoznikov s tem, da prevzame prtljago s prtljažnico ali vozilo s prevoznico, glede prevoza prtljage ali vozil postane pogodbeni stranka prevozne pogodbe v skladu z določili prtljažnice ali prevoznice in prevzame obveznosti, ki iz tega izhajajo. V tem primeru je vsak prevoznik odgovoren za izvedbo prevoza na celotni poti do izročitve.

39. člen

Nadomestni prevoznik

1. Če prevoznik v celoti ali delno zaupa izvedbo prevoza nadomestnemu prevozniku, ne glede na to, ali ima na podlagi prevozne pogodbe do tega pravico ali ne, ostane prevoznik kljub temu odgovoren za celoten prevoz.

2. Vse določbe teh enotnih pravil, ki urejajo odgovornost prevoznika, veljajo tudi za odgovornost nadomestnega prevoznika za prevoz, ki ga ta opravi. 48. in 52. člen se uporabljata, če je vložena tožba proti uslužbencem in drugim osebam, katerih storitve uporablja nadomestni prevoznik za opravljanje prevoza.

3. Kateri koli poseben dogovor, s katerim prevoznik prevzema obveznosti, ki mu jih ne nalagajo ta enotna pravila, ali se odpove pravicam, ki jih ima po njih, se nanaša na nadomestnega prevoznika samo, če na to izrecno pristane v pisni obliki. Ne glede na to, ali nadomestni prevoznik tako strinjanje izrazi ali ne, za prevoznika še naprej veljajo iz takega posebnega dogovora izhajajoče obveznosti ali odpovedi pravicam.

4. Če sta prevoznik in njegov nadomestni prevoznik odgovorna in v obsegu, v katerem sta odgovorna, sta odgovorna solidarno.

5. Skupen znesek odškodnine, ki jo morajo plačati prevoznik, nadomestni prevoznik in njuni uslužbenci ter druge osebe, katerih storitve uporablja za opravljanje prevoza, ne presega najvišjih dopustnih zneskov, določenih v teh enotnih pravilih.

6. Ta člen ne vpliva na pravice do povrnitve stroškov med prevoznikom in nadomestnim prevoznikom.

40. člen

Domneva o izgubi

1. Upravičenec lahko sklepa, da je določen kos prtljage izgubljen, ne da bi mu bilo treba to še dodatno dokazovati, če mu ni bil izročen ali dan na razpolago v 14 dneh po tem, ko je bila zahtevana njegova izročitev v skladu s tretjim odstavkom 22. člena.
2. Če se kos prtljage, ki je že veljal za izgubljenega, najde v enem letu po vložitvi zahteve za izročitev, mora prevoznik o tem obvestiti upravičenca, če pozna njegov naslov ali ga lahko ugotovi.
3. V 30 dneh po prejemu obvestila, omenjenega v drugem odstavku, lahko upravičenec zahteva, da mu izročijo ta kos prtljage. V tem primeru mora sam plačati stroške prevoza zanj od kraja oddaje do kraja izročitve in vrniti odškodnino, ki jo je prejel, morda z odbitkom zneska stroškov, vsebovanega v odškodnini. Vseeno pa obdrži pravico do odškodnine za zamudo pri izročitvi prtljage, ki jo določa 43. člen.
4. Če najdenega kosa prtljage potnik ne zahteva v roku, določenem v tretjem odstavku, ali če se najde več kot eno leto po vložitvi zahteve po njegovi izročitvi, prevoznik z njim razpolaga v skladu z zakoni in predpisi, ki veljajo v kraju, v katerem je ta kos prtljage.

41. člen

Odškodnina pri izgubi prtljage

1. Pri popolni ali delni izgubi prtljage je dolžnost prevoznika plačati samo te zneske:
 - (a) če je višina škode ugotovljena, plača odškodnino v tej višini, ki pa ne sme presegati 80 obračunskih enot za vsak manjkajoči kilogram bruto mase ali 1 200 obračunskih enot za vsak kos prtljage;
 - (b) če višina škode ni ugotovljena, plača povprečno odškodnino 20 obračunskih enot za vsak manjkajoči kilogram bruto mase ali 300 obračunskih enot za vsak kos prtljage.

Vrsta odškodnine (glede na maso ali število kosov prtljage) je določena v splošnih prevoznih pogojih.

2. Poleg tega mora prevoznik vrniti prevoznino za prtljago in druge zneske, plačane v zvezi s prevozom izgubljenega kosa prtljage, in tudi že plačane carine in trošarine.

42. člen

Odškodnina pri poškodbi prtljage

1. Če se prtljaga poškoduje, prevoznik plača samo odškodnino, ki ustreza zmanjšanju vrednosti prtljage.
2. Odškodnina ne presega:
 - (a) zneska, ki bi ga bilo treba plačati pri popolni izgubi, če je bila zaradi poškodbe vsa prtljaga razvrednotena;

- (b) zneska, ki bi ga bilo treba plačati pri popolni izgubi razvrednotenega dela prtljage, če je bil zaradi poškodbe samo del prtljage razvrednoten.

43. člen

Odškodnina zaradi zamude pri izročitvi

1. Zaradi zamude pri izročitvi prtljage mora prevoznik, potem ko je bila vložena zahteva za izročitev, za vsako začeto obdobje 24 ur, vendar pa največ za 14 dni, plačati:
 - (a) če upravičenec dokaže, da je kot posledica nastala škoda, lahko tudi poškodba, plača odškodnino, enakovredno znesku nastale škode, vendar največ 0,80 obračunske enote za vsak kilogram bruto mase prtljage ali 14 obračunskih enot za vsak kos z zamudo izročene prtljage;
 - (b) če upravičenec ne dokaže, da je kot posledica nastala škoda, plača povprečno odškodnino 0,14 obračunske enote za vsak kilogram bruto mase ali 2,80 obračunske enote za vsak kos z zamudo izročene prtljage.

Načini nadomestila za kilogram ali kos prtljage se določijo s splošnimi prevoznimi pogoji.

2. Pri popolni izgubi prtljage ni treba poleg odškodnine, določene v 41. členu, plačati še odškodnine iz prvega odstavka.
3. Pri delni izgubi prtljage se odškodnina, določena v prvem odstavku, plača za tisti del prtljage, ki ni izgubljen.
4. Pri poškodbi prtljage, ki ni posledica zamude pri izročitvi, se odškodnina, določena v prvem odstavku, če je to smiselno, plača poleg odškodnine, določene v 42. členu.
5. V nobenem primeru pa ne sme vsota odškodnine iz prvega odstavka in odškodnine iz 41. in 42. člena presežati odškodnine, ki bi jo bilo treba plačati pri popolni izgubi prtljage.

3. ODDELEK

Vozila

44. člen

Odškodnina za zamudo

1. Če pri nakladanju vozila nastane zamuda zaradi okoliščin, za katere je odgovoren prevoznik, ali če nastane zamuda pri izročitvi vozila, mora prevoznik, če upravičenec dokaže, da je zaradi tega nastala škoda, plačati odškodnino, katere višina ne presega prevoznine.
2. Če pri nakladanju nastane zamuda zaradi okoliščin, za katere je odgovoren prevoznik, in zato upravičenec odstopi od prevozne pogodbe, se mu vrne prevoznina. Poleg tega lahko

upravičenec, če dokaže, da je kot posledica zamude nastala škoda, zahteva odškodnino, ki ne presega prevoznine.

45. člen

Odškodnina za izgubo

Pri popolni ali delni izgubi vozila se odškodnina, ki jo je treba plačati upravičencu za dokazano škodo, določi na podlagi trenutne vrednosti vozila. Ne sme presegati 8 000 obračunskih enot. Naložen ali nenaložen priklopnik se šteje kot ločeno vozilo.

46. člen

Odgovornost za druge predmete

1. Pri predmetih, ki so spravljani v samem vozilu ali avtomobilski kovček (npr. prtljažniki ali prtljažniki za smuči), je prevoznik odgovoren samo za škodo, za katero je dejansko kriv. Skupna odškodnina ne sme presegati 1 400 obračunskih enot.

2. Za predmete, nameščene na zunanji strani vozila, tudi v kovčkih iz prvega odstavka, je prevoznik odgovoren samo, če se dokaže, da je škoda nastala zaradi prevoznikovega dejanja ali opustitve, storjene z namenom povzročitve take škode, ali pa iz malomarnosti in z zavedanjem, da bo taka škoda verjetno nastala.

47. člen

Druge veljavne določbe

Ob upoštevanju določb tega oddelka veljajo za vozila določbe 2. oddelka odgovornosti za prtljago.

IV. poglavje

Skupne določbe

48. člen

Izguba pravice do omejitve odgovornosti

Omejitve odgovornosti, določene v teh enotnih pravilih, in določbe notranje zakonodaje, ki omejujejo odškodnino na določeni znesek, se ne uporabljajo, če se dokaže, da je škoda posledica prevoznikovega dejanja ali opustitve, storjene z namenom povzročitve take škode ali pa iz malomarnosti in z zavedanjem, da bo taka škoda verjetno nastala.

49. člen

Preračunavanje in obresti

1. Če je treba pri izračunavanju odškodnine preračunati zneske, izražene v tuji valuti, se preračunajo po tečaju, ki velja na dan in v kraju plačila odškodnine.

2. Upravičenec lahko na podlagi dolžne odškodnine zahteva 5-odstotne letne obresti, ki začnejo teči na dan vložitve zahtevka iz 54~~5~~. člena, če pa zahtevka ni bil vložen, na dan, ko se začne sodni postopek.
3. Za odškodnine iz 27. in 28. člena pa začnejo obresti teči šele na dan, ko se pojavijo okoliščine, odločilne za določitev višine odškodnine, če je ta dan po dnevu vložitve pritožbe ali tožbe.
4. Za prtljago je mogoče zahtevati plačilo obresti samo, če odškodnina presega 16 obračunskih enot za prtljažnico.
5. Če upravičenec za prtljago v za to določenem primernem roku prevozniku ne pošlje dokaznih dokumentov, potrebnih za dokončno obravnavo zahtevka, obresti ne tečejo od poteka tega roka do dejanske predložitve dokaznih dokumentov.

50. člen

Odgovornost pri jedrskih nesrečah

Prevoznik je oproščen odgovornosti, ki jo ima po enotnih pravilih, če je škodo povzročila jedrska nesreča in če je zanjo po zakonih in predpisih države o odgovornosti na področju jedrske energije za to škodo odgovoren upravljavec jedrske naprave ali njemu enakovredna oseba.

51. člen

Osebe, za katere je odgovoren prevoznik

Prevoznik je odgovoren za svoje uslužbence in druge osebe, katerih storitve uporablja pri izvedbi prevoza, kadar uslužbenci in druge osebe delujejo v okviru svojih nalog. Upravljavci železniške infrastrukture, po kateri se odvija prevoz, se štejejo za osebe, katerih storitve prevoznik uporablja za opravljanje prevoza.

52. člen

Druge tožbe

1. V vseh primerih, za katere veljajo ta enotna pravila, se lahko vsaka odškodninska tožba, ne glede na to, na kateri pravni podlagi temelji, vloži proti prevozniku samo v skladu s pogoji in omejitvami teh enotnih pravil.
2. To velja tudi za tožbe proti uslužbencem in drugim osebam, za katere je prevoznik odgovoren na podlagi 51. člena.

V. DEL

ODGOVORNOST POTNIKA

53. člen

Posebna načela za odgovornost

Potnik je odgovoren prevozniku za vsako škodo,

(a) ki nastane zato, ker ni izpolnil svojih obveznosti iz:

1. 10., 14. in 20. člena;
2. posebnih določb o prevozu vozil, vsebovanih v splošnih prevoznih pogojih, ali
3. Pravilnika o mednarodnem železniškem prevozu nevarnega blaga (RID) ali

(b) ki jo povzročijo predmeti ali živali, ki jih ima s seboj;

razen če ne dokaže, da je škoda nastala zaradi okoliščin, ki se jim kljub skrbnosti, ki se zahteva od vestnega potnika, ni mogel izogniti, njihovih posledic pa ne preprečiti. Ta določba ne spreminja odgovornosti prevoznika, kot jih določata 26. člen in prvi odstavek 33. člena.

VI. DEL

UVELJAVLJANJE PRAVIC

54. člen

Ugotavljanje delne izgube ali poškodbe

1. Če prevoznik odkrije delno izgubo ali poškodbo predmeta (prtljage, vozila), za katerega prevoz je odgovoren, ali domneva, da je prišlo do take delne izgube ali poškodbe, ali če upravičenec trdi, da je do nje prišlo, mora prevoznik takoj, in če je mogoče, v navzočnosti upravičenca sestaviti zapisnik o dejanskem stanju, v katerem za vsako vrsto škode navede stanje predmeta, in če je mogoče, obseg in vzrok škode in čas njenega nastanka.
2. Izvod tega zapisnika o dejanskem stanju je treba brezplačno izročiti upravičencu.
3. Če upravičenec ne prizna ugotovitev iz zapisnika o dejanskem stanju, lahko zahteva, da stanje prtljage ali vozila in vzrok za škodo ter njen znesek določi izvedenec, ki ga imenujeta pogodbeni stranki prevozne pogodbe ali sodišče. Ta postopek se izvede po zakonih in predpisih države, v kateri to določanje poteka.

55. člen

Zahtevki

1. Zahtevke v zvezi z odgovornostjo prevoznika pri smrti ali poškodbi potnikov je treba v pisni obliki poslati prevozniku, proti kateremu je mogoče uveljavljati zahtevke na sodišču. Pri prevozu, ki ga obravnava ena sama pogodba in ga zaporedno opravi več prevoznikov, se

lahko zahtevki naslovijo na prvega ali zadnjega prevoznika in tudi na prevoznika, ki ima v državi potnikovega stalnega ali običajnega prebivališča svoj sedež podjetja ali podružnico ali zastopstvo, ki je sklenilo prevozno pogodbo.

2. Drugi zahtevki iz prevozne pogodbe se pošljejo v pisni obliki prevozniku iz drugega in tretjega odstavka 56. člena.

3. Dokazne dokumente, ki jih želi upravičenec priložiti k zahtevku, je treba priložiti kot izvirnik ali kopijo, ki mora biti, če prevoznik tako zahteva, ustrezno overjena. Pri obravnavi zahtevka lahko prevoznik zahteva predložitev vozovnice, prtljažnice ali prevoznice.

56. člen

Prevozniki, proti katerim je mogoče sodno uveljavljati zahtevke

1. Odškodninski zahtevki na podlagi odgovornosti prevoznika pri smrti in poškodbi potnikov se lahko uveljavljajo samo proti prevozniku, ki je odgovoren po petem odstavku 26. člena.

2. Ob upoštevanju četrtega odstavka se lahko drugi zahtevki potnikov na podlagi prevozne pogodbe uveljavljajo samo proti prvemu, zadnjemu ali tistemu prevozniku, ki je opravljal tisti del prevoza, med katerim se je pojavilo dejstvo, s katerim se utemeljuje zahtevek.

3. Če je pri prevozu, ki ga zaporedno opravlja več prevoznikov, prevoznik, katerega dolžnost je tovor izročiti, z lastnim privoljenjem vpisan v prtljažnico ali prevoznico, se lahko zahtevki iz drugega odstavka proti njemu sodno uveljavljajo tudi, če ni prejel prtljage ali ni prevzel vozila.

4. Zahtevki za vračilo zneskov, ki so bili vplačani na podlagi prevozne pogodbe, se lahko sodno uveljavljajo proti prevozniku, ki je plačilo prejel, ali proti prevozniku, v imenu katerega je bilo plačilo prejeto.

5. Z vložitvijo nasprotnega zahtevka ali ugovora se lahko zahtevki uveljavljajo tudi proti prevozniku, ki ni naveden med prevozniki v drugem in četrtem odstavku, če sodni zahtevek temelji na isti prevozni pogodbi.

6. Kadar se ta enotna pravila nanašajo na nadomestnega prevoznika, se lahko zahtevki sodno uveljavljajo tudi proti njemu.

7. Če lahko tožnik izbira med več prevozniki, izgubi to pravico do izbire takrat, ko vloži tožbo proti enemu od teh prevoznikov; to velja tudi, če lahko tožnik izbira med enim ali več prevozniki in nadomestnim prevoznikom.

58. člen

Prenehanje pravice do zahtevka pri smrti ali poškodbi

1. Vse pravice upravičenca na podlagi odgovornosti prevoznika pri smrti ali poškodbi potnikov potečejo, če upravičenec enega od prevoznikov, pri katerem je mogoče vložiti zahtevek v skladu s prvim odstavkom 55. člena, ne obvesti o potnikovi nesreči v 12 mesecih

po datumu, ko je za škodo izvedel. Če upravičenec prevoznika o nesreči obvesti ustno, mu mora o tem izdati potrdilo.

2. Ta pravica pa ne preneha, če:

- (a) upravičenec v roku, določenem v prvem odstavku, vloži zahtevek pri enem od prevoznikov, določenem v prvem odstavku 55. člena;
- (b) prevoznik, ki je odgovoren za to, v roku, določenem v prvem odstavku, izve za nesrečo potnika na drug način;
- (c) obvestilo o nesreči zaradi okoliščin, za katere upravičenec ni odgovoren, ni bilo poslano ali je bilo poslano z zamudo;
- (d) upravičenec dokaže, da je do nesreče prišlo po krivdi prevoznika.

59. člen

Prenehanje pravice do zahtevka pri prevozu prtljage

1. Ko upravičenec prevzame prtljago, prenehajo vse pravice do zahtevka proti prevozniku iz prevozne pogodbe pri delni izgubi, poškodovanju prtljage ali zamudi pri izročitvi.

2. Ta pravica ne preneha:

(a) pri delni izgubi ali poškodbi, če:

- 1. je bila ta izguba ali poškodba v skladu s 54. členom ugotovljena, preden je upravičenec prevzel prtljago;
- 2. izključno po krivdi prevoznika ni bilo opravljeno ugotavljanje, ki bi moralo biti opravljeno v skladu s 54. členom;

(b) pri navzven neopazni škodi, ki jo upravičenec ugotovi šele po tem, ko prevzame prtljago, če:

- 1. zahteva ugotavljanje iz 54. člena takoj, ko odkrije škodo, vendar najpozneje v treh dneh po prevzemu prtljage, in
- 2. poleg tega dokaže, da je škoda nastala v času med dnevom, ko je prtljago prevzel prevoznik, in trenutkom izročitve;

(c) pri zamudi pri izročitvi, če upravičenec v 21 dneh uveljavlja svoje pravice proti enemu od prevoznikov, navedenih v tretjem odstavku 56. člena;

(d) če upravičenec dokaže, da je škoda nastala po krivdi prevoznika.

60. člen

Zastaranje

1. Pravica do zahtevka do odškodnine na podlagi odgovornosti prevoznika pri smrti ali poškodbi potnikov zastara:

- (a) če jo uveljavlja potnik, v treh letih po dnevu nesreče;
- (b) če jo uveljavljajo drugi upravičenci, v treh letih po dnevu potnikove smrti, vendar najpozneje v petih letih po dnevu nesreče.

2. Drugi zahtevki na podlagi prevozne pogodbe zastarajo v enem letu. Zahtevki na podlagi škode, ki je nastala zaradi dejanja ali opustitve, storjene bodisi z namenom tako škodo povzročiti ali pa iz malomarnosti in z zavedanjem, da bo taka škoda verjetno nastala, zastarajo v dveh letih.

3. Zastaralni rok za zahtevke iz drugega odstavka začne teči:

- (a) za odškodnino zaradi popolne izgube: štirinajsti dan po poteku roka, določenega v tretjem odstavku 22. člena;
- (b) za odškodnino zaradi delne izgube, poškodovanja ali zamude pri izročitvi, od dneva izročitve;
- (c) v vseh drugih primerih, povezanih s prevozom potnikov: od dneva, ko poteče veljavnost vozovnice.

Dan, na katerega začne teči zastaralni rok, v nobenem primeru ni vključen v rok.

4. [...]

5. [...]

6. Za zadržanje in prekinitev zastaralnega roka sicer velja notranja zakonodaja.

VII. DEL

MEDSEBOJNI ODNOSI PREVOZNIKOV

61. člen

Razdelitev prevoznine

1. Vsak prevoznik, ki je dobil plačano ali bi moral zahtevati plačilo prevoznine, mora prevoznikom, ki sodelujejo pri prevozu, plačati delež prevoznine, ki jim pripada. Načine plačila določijo prevozniki z medsebojnimi sporazumi.

2. Tretji odstavek 6. člena, tretji odstavek 16. člena in 25. člen veljajo tudi za odnose med zaporednimi prevozniki.

62. člen

Pravica do povrnitve stroškov

1. Če je prevoznik po teh enotnih pravilih plačal odškodnino, mu pripada pravica do povrnitve stroškov do prevoznikov, ki so sodelovali pri prevozu, po teh določbah:

- (a) prevoznik, ki je povzročil škodo, je zanj odgovoren sam;
 - (b) če je škodo povzročilo več prevoznikov, je vsak odgovoren za škodo, ki jo je povzročil; če taka razmejitev odgovornosti ni mogoča, se plačilo odškodnine razdeli med prevoznike v skladu s točko (c);
 - (c) če ni mogoče dokazati, kdo od prevoznikov je povzročil škodo, se plačilo odškodnine porazdeli med vse prevoznike, razen med tiste, ki dokažejo, da niso povzročili škode; razdeli se v razmerju deležev prevoznine, ki pripadajo posameznim prevoznikom.
2. Če je eden od teh prevoznikov plačilno nesposoben, se delež, ki bi ga moral plačati, pa ga ni, razdeli med vse druge prevoznike, ki so sodelovali pri prevozu, in sicer v razmerju deležev prevoznine, ki jim pripadajo.

63. člen

Postopek za povrnitev stroškov

1. Prevoznik, proti kateremu se v skladu z 62. členom uveljavlja pravica do povrnitve stroškov, ne more spodbijati zakonitosti plačila odškodnine, ki jo je plačal prevoznik, ki uveljavlja pravico za povrnitev stroškov, če je sodišče odškodnino določilo po tem, ko je prevoznik na podlagi pravilno vročenega obvestila o sodnem postopku dobil priložnost, da sodeluje v tem sodnem postopku. Sodišče, na katerem poteka glavna obravnava, določi roke za obveščanje o sodnem postopku in pristop k njemu.
2. Prevoznik, ki uveljavlja pravico do povrnitve stroškov, mora proti vsem prevoznikom, s katerimi se ni mogel sporazumeti, vložiti tožbo v istem postopku; v nasprotnem primeru preneha njegova pravica do povrnitve stroškov do tistih prevoznikov, ki jih ne toži.
3. Sodišče mora z eno samo sodbo odločiti o vseh zahtevkih za povrnitev stroškov, s katerimi se ukvarja.
4. Prevoznik, ki hoče uveljavljati svojo pravico do povrnitve stroškov na sodišču, lahko to stori na pristojnem sodišču države, v kateri ima eden od prevoznikov, ki so sodelovali pri prevozu, sedež podjetja, podružnico ali zastopstvo, ki je sklenilo prevozno pogodbo.
5. Če tožeči prevoznik vloži tožbo proti več prevoznikom, lahko izbira med sodišči, pristojnimi po četrtem odstavku.
6. Postopki za povrnitev stroškov se ne smejo vključevati v sodni postopek za uveljavljanje odškodnine, ki ga je sprožila stranka, upravičena do nje na podlagi prevozne pogodbe.

Sporazumi o povrnitvi stroškov

Prevozniki imajo pravico med seboj sklepati sporazume, ki odstopajo od 61. in 62. člena.

↓ 1371/2007/ES Priloga II
⇒ novo

PRILOGA II

MINIMALNE INFORMACIJE, KI JIH ZAGOTAVLJAJO PREVOZNIKI V ŽELEZNIŠKEM PROMETU IN ~~ALI~~ PRODAJALCI VOZOVNIC

Del I: Informacije pred začetkom potovanja

- Splošni pogoji, ki veljajo za pogodbo
- Vozni redi in pogoji najhitrejšega potovanja
- Vozni redi in pogoji potovanja po najugodnejših cenah
- Dostopnost, pogoji dostopa in razpoložljivost pripomočkov na vlaku za invalidne osebe in osebe z omejeno mobilnostjo ⇒ v dostopni obliki v skladu z zahtevami glede dostopnosti iz Direktive XXX ⇐
- ~~Dostopnost in pogoji za dostop~~ Pogoji za dostop s kolesom
- Razpoložljivost sedežev v kadilskih in nekadilskih oddelkih, v prvem in drugem razredu ter v ležalnih in spalnih vagonih
- Vse dejavnosti, ki lahko privedejo do prekinitev ali zamud prevoznih storitev
- Razpoložljivost storitev na vlaku;
- Postopki za vračilo izgubljene prtljage
- Postopki za vlaganje pritožb

Del II: Informacije med potovanjem

- Storitve na vlaku
- Naslednja postaja
- Zamude
- Glavne povezovalne storitve
- Vprašanja glede varnosti in zaščite

PRILOGA III

MINIMALNI STANDARDI KAKOVOSTI STORITEV

~~Informacije in vozovnice~~

~~Točnost mednarodnih storitev in splošna načela reševanja napak pri opravljanju storitev~~
~~Odpovedi mednarodnih storitev~~

~~Snažnost voznega sredstva in postajnih poslopij (kakovost zraka v vagonih, higiena sanitarnih prostorov itd.)~~

~~Preučevanje zadovoljstva strank~~

~~Obravnavanje pritožb, povračila in nadomestila v primeru neizpolnjevanja standardov kakovosti~~
~~Pomoč invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo~~

↓ novo

I. Zahteve za prevoznike v železniškem prometu

Prevozniki v železniškem prometu vsako leto do 30. junija objavijo poročilo o doseženi kakovosti storitev za preteklo poslovno leto na svojem spletišču ter ga pošljejo nacionalnemu izvršilnemu organu in Agenciji Evropske unije za železnice za objavo na njenem spletišču. Prevoznik na svojem spletišču objavi poročilo v uradnem(-ih) nacionalnem(-ih) jeziku(-ih) in po možnosti tudi v drugih jezikih Unije, vključno s povzetkom v angleščini.

Poročila o doseženi kakovosti storitev vključujejo vsaj informacije o naslednjem:

1) Točnost storitev in splošna načela o tem, kako prevozniki v železniškem prometu pristopajo k prekinitvam storitev

(a) zamude:

(i) povprečna skupna zamuda pri opravljanju storitve kot odstotni delež na kategorijo storitev (mednarodne storitve, storitve na dolgih relacijah v notranjem prometu, regionalne in mestne/primestne storitve);

(ii) odstotni delež storitev z zamudo ob odhodu;

(iii) odstotni delež storitev z zamudo ob prihodu,

– odstotni delež storitev z zamudo, krajšo od 60 minut,

– odstotni delež storitev z zamudo od 60 do 119 minut,

– odstotni delež storitev z zamudo 120 minut ali več;

(b) odpovedi storitev:

odpovedane storitve kot odstotni delež na kategorijo storitev (mednarodne storitve, storitve na dolгих relacijah v notranjem prometu, regionalne in mestne/primeštne storitve);

(c) uporaba Uredbe v zvezi z zamudami in odpovedmi storitev:

- (i) število potnikov, ki jim je bila zagotovljena oskrba ali pomoč;
- (ii) stroški zagotavljanja takšne oskrbe in pomoči;
- (iii) število potnikov, ki jim je bilo odobreno nadomestilo;
- (iv) stroški odobrenih nadomestil.

(2) Raziskava o zadovoljstvu strank

Vključiti je treba vsaj naslednje kategorije:

- (i) točnost vlakov;
- (ii) informacije za potnike v primeru zamude;
- (iii) točnost in razpoložljivost informacij o vlakih;
- (iv) kakovost vzdrževanja/stanje vlakov;
- (v) raven varnosti na vlakih;
- (vi) čistost notranjosti vlaka;
- (vii) zagotavljanje koristnih informacij med potovanjem;
- (viii) razpoložljivost kakovostnih stranišč na vsakem vlaku;
- (ix) visoka raven čistosti in vzdrževanja postaj;
- (x) dostopnost vlakov in opreme na vlaku, vključno z dostopnimi stranišči;
- (xi) število primerov in kakovost dejansko zagotovljene pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo na vlakih v skladu s členom 24, ne glede na to, ali je bila prošnja za pomoč vložena vnaprej.

(3) Reševanje pritožb

- (i) število pritožb in njihov izid;
- (ii) kategorije pritožb;
- (iii) število obravnavanih pritožb;
- (iv) povprečni čas za odgovor;
- (v) možnosti in sprejeti ukrepi za izboljšave.

(4) Pomoč, zagotovljena invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo

število primerov nudenja pomoči na kategorijo storitev (mednarodne, na dolгих relacijah v notranjem prometu, regionalne in mestne/primeštne).

(5) Prekinitve

obstoj in kratek opis načrtov ravnanja v nepredvidljivih razmerah in načrtov kriznega upravljanja.

II. Zahteve za upravljalce postaj in infrastrukture

Poročila o doseženi kakovosti storitev vključujejo vsaj informacije o naslednjem:

(1) Informacije in vozovnice

- (i) postopek za obravnavo prošenj za informacije na postaji;
- (ii) postopek in sredstva za zagotavljanje informacij o voznem redu vlakov, cenah in peronih; kakovost informacij;
- (iii) prikaz informacij o pravicah in obveznostih v skladu z Uredbo ter kontaktnih podatkov nacionalnih izvršilnih organov;
- (iv) mesta za nakup vozovnic;
- (v) razpoložljivost osebja za zagotavljanje informacij in prodajo vozovnic na postaji;
- (vi) zagotavljanje informacij invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo.

(2) Splošna načela pristopanja k prekinitvam storitev

- (i) število potnikov, ki jim je bila zagotovljena oskrba ali pomoč;
- (ii) stroški zagotavljanja takšne oskrbe in pomoči.

(3) Opis ukrepov, ki se izvajajo za zagotavljanje čistosti objektov na postaji (stranišč itd.)

- (i) pogostost čiščenja;
- (ii) razpoložljivost stranišč.

(4) Raziskava o zadovoljstvu strank

Vključiti je treba vsaj naslednje kategorije:

- (i) informacije za potnike v primeru zamude;
- (ii) natančnost, razpoložljivost in dostopnost informacij o prihodih/odhodih vlakov in peronih;
- (iii) raven varnosti na postaji;
- (iv) čas, potreben za odgovor na prošnje za informacije na postajah;
- (v) razpoložljivost in dostopnost stranišč ustrezne kakovosti na postaji;
- (vi) čistost in vzdrževanost postaj;
- (vii) dostopnost postaje in objektov na postaji;
- (viii) število primerov in kakovost pomoči invalidnim osebam in osebam z omejeno mobilnostjo na postaji.

PRILOGA IV

POSTOPEK REŠEVANJA PRITOŽB S STRANI NACIONALNIH IZVRŠILNIH ORGANOV

V zapletenih primerih, na primer takih, ki obsegajo več zahtevkov ali prevoznikov, čezmejna potovanja ali nesreče na ozemlju države članice, ki ni država, ki je prevozniku izdala licenco, zlasti če ni jasno, kateri nacionalni izvršilni organ je pristojen, ali kjer bi to olajšalo ali pospešilo reševanje pritožbe, nacionalni izvršilni organi v medsebojnem sodelovanju določijo „vodilni“ organ, ki opravlja vlogo enotne kontaktne točke za potnike. Vsi zadevni nacionalni izvršilni organi medsebojno sodelujejo, da bi olajšali reševanje pritožbe (vključno z izmenjavo informacij, pomočjo pri prevajanju dokumentov in posredovanjem informacij o okoliščinah incidentov). Potniki so obveščeni o tem, kateri organ je „vodilni“.

↓ novo

PRILOGA V

KORELACIJSKA TABELA

Uredba (ES) št. 1371/2007	Ta uredba
Člen 1	Člen 1
Člen 1(a)	Člen 1(a)
Člen 1(b)	Člen 1(b)
----	Člen 1(c)
Člen 1(c)	Člen 1(d)
----	Člen 1(e)
Člen 1(d)	Člen 1(f)
Člen 1(e)	Člen 1(g)
----	Člen 1(h)
Člen 1(f)	Člen 1(i)
Člen 2	Člen 2
Člen 2(1)	Člen 2(1)
Člen 2(2)	----
Člen 2(3)	----
Člen 2(4)	----
Člen 2(5)	----
Člen 2(6)	----
Člen 2(7)	----
----	Člen 2(2)
----	Člen 2(3)
Člen 3	Člen 3
Člen 3(1)	Člen 3(1)

Člen 3(2) in (3)

Člen 3(4)

Člen 3(5)

Člen 3(6)

Člen 3(7)

Člen 3(8)

Člen 3(9)

Člen 3(10)

Člen 3(11)

Člen 3(12)

Člen 3(13)

Člen 3(14)

Člen 3(15)

Člen 3(16)

Člen 3(17)

Člen 4

Člen 5

Člen 6

Člen 7

Člen 8

Člen 9

Člen 3(2)

Člen 3(3)

Člen 3(4)

Člen 3(5)

Člen 3(6)

Člen 3(7)

Člen 3(8)

Člen 3(9)

Člen 3(10)

Člen 3(11)

Člen 3(12)

Člen 3(13)

Člen 3(14)

Člen 3(16)

Člen 3(17)

Člen 3(18)

Člen 3(19)

Člen 4

Člen 5

Člen 6

Člen 7

Člen 8

Člen 9

Člen 9(4)

Člen 10

Člen 9(3)

Člen 10

Člen 11

Člen 12

Člen 12(2)

Člen 13

Člen 14

Člen 15

Člen 16

Člen 17

Člen 18

Člen 19

Člen 20

Člen 21(1)

Člen 21(2)

Člen 22

Člen 22(2)

Člen 23

Člen 24

Člen 25

Člen 10(5) in (6)

Člen 11

Člen 12

Člen 13

Člen 14

Člen 15

Člen 16

Člen 16(2) in (3)

Člen 17

Člen 17(8)

Člen 18

Člen 18(6)

Člen 19

Člen 20

Člen 21

Člen 22(2) in člen 23(2)

Člen 22

Člen 22(4)

Člen 23

Člen 23(4)

Člen 24

Člen 25(1), (2) in (3)

Člen 26

Člen 27

Člen 27(3)

Člen 28

Člen 29

Člen 30

Člen 31

Člen 32

Člen 33

Člen 34

Člen 35

Člen 36

Člen 37

Priloga I

Priloga II

Priloga III

Člen 26

Člen 27

Člen 28

Člen 28(3)

Člen 28(4)

Člen 29

Člen 30

Člen 31

Člena 32 in 33

Člen 34

Člen 34(1) in (3)

Člen 35

Člen 36

Člen 37

Člen 38

Člen 39

Člen 40

Priloga I

Priloga II

Priloga III

Prilogi IV in V