

I

(Законодателни актове)

РЕГЛАМЕНТИ

РЕГЛАМЕНТ (ЕС) № 181/2011 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 16 февруари 2011 година

относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО)
№ 2006/2004

(текст от значение за ЕИП)

ЕВРОПЕЙСКИЯТ ПАРЛАМЕНТ И СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взеха предвид Договора за функционирането на Европейския съюз, и по-специално член 91, параграф 1 от него,

като взеха предвид предложението на Европейската комисия,

като взеха предвид становището на Европейския икономически и социален комитет ⁽¹⁾,

след консултация с Комитета на регионите,

в съответствие с обикновената законодателна процедура, предвид общия проект, одобрен от Помирителния комитет на 24 януари 2011 г. ⁽²⁾,

като имат предвид, че:

- (1) Действията на Съюза в областта на автобусния транспорт следва да целят, наред с останалото, осигуряването на висока степен на защита на пътниците, сравнима с тази при другите видове транспорт, без значение къде пътуват те. Освен това следва изцяло да се отчитат изискванията за защита на потребителите като цяло.
- (2) Тъй като използващият автобусен транспорт пътник е по-слабата страна по договора за превоз, на всички пътници следва да бъде осигурено минимално ниво на защита.

⁽¹⁾ ОВ С 317, 23.12.2009 г., стр. 99.

⁽²⁾ Позиция на Европейския парламент от 23 април 2009 г. (ОВ С 184 Е, 8.7.2010 г., стр. 312), позиция на Съвета на първо четене от 11 март 2010 г. (ОВ С 122 Е, 11.5.2010 г., стр. 1), позиция на Европейския парламент от 6 юли 2010 г. (все още непубликувана в Официален вестник), решение на Съвета от 31 януари 2011 г. и законодателна резолюция на Европейския парламент от 15 февруари 2011 г. (все още непубликувана в Официален вестник).

- (3) Мерките на Съюза за подобряване на правата на пътниците в сектора на автобусния транспорт следва да отчитат специфичните характеристики на този сектор, в който участват предимно малки и средни предприятия.

- (4) Пътниците и най-малко лицата, по отношение на които пътникът е имал или би имал в бъдеще правно задължение за издръжка, следва да се ползват с подходяща закрила в случай на произшествия, причинени от използването на автобус, като се взема предвид Директива 2009/103/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 16 септември 2009 г. относно застраховката „Гражданска отговорност“ при използването на моторни превозни средства и за контрол върху задължението за сключване на такава застраховка ⁽³⁾.

- (5) При избора на националното право, приложимо към обезщетението при смърт, включително разходи за погребение в приемлив размер, или телесна повреда, както и при загуба или повреда на багаж вследствие на произшествия, причинени от използването на автобус, следва да се вземат предвид Регламент (ЕО) № 864/2007 на Европейския парламент и на Съвета от 11 юли 2007 г. относно приложимото право към извъндоговорни задължения („Рим II“) ⁽⁴⁾ и Регламент (ЕО) № 593/2008 на Европейския парламент и на Съвета от 17 юни 2008 г. относно приложимото право към договорни задължения („Рим I“) ⁽⁵⁾.

- (6) В допълнение към обезщетението в съответствие с приложимото национално право в случай на смърт или телесна повреда или загуба или повреда на багаж вследствие на произшествия, причинени от използването на автобус, пътниците следва да имат право на помощ във връзка с непосредствените им практически нужди след произшествието. Тази помощ следва да включва при необходимост първа помощ, настаняване, храна, дрехи и транспорт.

⁽³⁾ ОВ L 263, 7.10.2009 г., стр. 11.

⁽⁴⁾ ОВ L 199, 31.7.2007 г., стр. 40.

⁽⁵⁾ ОВ L 177, 4.7.2008 г., стр. 6.

- (7) Автобусните превози на пътници следва да са от полза на гражданите като цяло. Следователно лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, независимо дали тази намалена подвижност се дължи на увреждане, възраст или друг фактор, следва да разполагат с възможности за ползване на автобусни превози, сравними с възможностите, с които разполагат останалите граждани. Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност имат същите права като всички останали граждани по отношение на свободното придвижване, свободата на избор и недискриминацията.
- (8) В контекста на член 9 от Конвенцията на Организацията на обединените нации за правата на хората с увреждания и с цел предоставяне на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност възможности за пътуване с автобус, сравними с тези на останалите граждани, следва да бъдат установени правила за недискриминация и предоставяне на помощ по време на пътуването им. Следователно такива лица следва да се приемат за превоз и да не им се отказва превоз на основание тяхното увреждане или намалена подвижност, освен по причини, основаващи се на съображения за безопасност или свързани с проектирането на превозните средства или инфраструктурата. В рамките на приложимото законодателство за защита на работниците лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност следва да имат право на помощ на автогарите и на борда на превозните средства. В интерес на социалното им приобщаване заинтересованите лица следва да получават такава помощ безплатно. Превозвачите следва да установят условия за достъп, като за предпочитане използват европейската система на стандартизация.
- (9) Когато решават въпроси относно проектирането на нови автогари, както и в рамките на значителни ремонтни дейности, управителите на автогари следва да се стремят да вземат предвид нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност в съответствие с изискванията за „дизайн за всички“. При всички случаи управителите на автогари следва да определят пунктове, в които тези лица могат да съобщят за пристигането си и за необходимостта от предоставяне на помощ.
- (10) По същия начин, без да се засяга действащото или бъдещото законодателство относно техническите изисквания за автобуси, превозвачите следва по възможност да отчитат тези нужди и когато вземат решения относно оборудването на нови или обновени превозни средства.
- (11) Държавите-членки следва да се стремят да подобряват наличната инфраструктура, когато това е необходимо, за да се даде възможност на превозвачите да осигурят достъп на лица с увреждания или лица с намалена подвижност, както и да предоставят подходяща помощ.
- (12) Персоналът следва да бъде подходящо обучен, за да посрещне нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. С цел улесняването на взаимното признаване на националните квалификации на водачите би могло да се осигури обучение за повишаване на осведомеността относно уврежданията, като част от началната квалификация или от продължаващото обучение, както е посочено в Директива 2003/59/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 15 юли 2003 г. относно начална квалификация и продължаващо обучение на водачи на някои пътни превозни средства за превоз на товари или пътници⁽¹⁾. С цел да се гарантира съответствие между въвеждането на изискванията за обучение и заложените в тази директива срокове следва да се предвиди възможност за изключение за ограничен срок.
- (13) Следва да се провеждат консултации с представителните организации на лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност или тези организации следва да участват в подготовката на съдържанието на свързаното с уврежданията обучение.
- (14) Правата на пътниците при автобусен превоз следва да включват правото на получаване на информация относно превоза както преди, така и по време на пътуването. Цялата основна информация, която се предоставя на пътниците при автобусен превоз, следва да бъде предоставяна при поискване и в алтернативни форми, които са достъпни за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, като например едър шрифт, прост език, брайлово писмо, електронни съобщения, които са достъпни чрез адаптивни технологии, или звукозаписи.
- (15) Настоящият регламент не следва да ограничава правата на превозвачите да търсят обезщетение от всяко едно лице, включително и от трети лица, в съответствие с приложимото национално право.
- (16) Следва да бъдат намалени неудобствата, изпитвани от пътниците в резултат на отмяната или значителното закъснение на тяхното пътуване. За тази цел за заминаващите от автогарите пътници следва да се полагат съответни грижи и да им се предоставя съответна информация по начин, достъпен за всички пътници. Пътниците следва също така да могат да отменят пътуването си, като им бъдат възстановени разноските за билети, или да продължат пътуването си или да бъдат пренасочени при задоволителни условия. Ако превозвачите не предоставят на пътниците необходимата помощ, пътниците следва да имат право да получат финансово обезщетение.
- (17) С участието на заинтересовани страни, професионални сдружения и сдружения на потребителите, пътниците, лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, превозвачите следва да си сътрудничат, за да постигнат договорености на национално или европейско равнище. Тези договорености следва да имат за цел подобряването на информацията, грижите и помощта, които се предлагат на пътниците при всяко прекъсване на пътуването им, поспециално в случай на значителни закъснения или отмяна на пътуването, с особено внимание към пътниците със специални потребности, дължащи се на увреждане, намалена подвижност, заболяване, напреднала възраст и бременност, включително към придружаващите ги лица и към пътниците, пътуващи с малки деца. Националните правоприлагащи органи следва да бъдат информирани за тези договорености.

(1) ОВ L 226, 10.9.2003 г., стр. 4.

- (18) Настоящият регламент не следва да засяга правата на пътниците, установени с Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически ваканции и пакетните туристически обиколки⁽¹⁾. Настоящият регламент не следва да се прилага в случай на отмяна на пакетна туристическа обиколка по причини, които не са свързани с отмяната на автобусен превоз.
- (19) Пътниците следва да бъдат напълно информирани за своите права съгласно настоящия регламент, така че да могат ефективно да упражняват тези права.
- (20) Пътниците следва да могат да упражняват правата си чрез подходящи процедури за обжалване, въведени от превозвачите, или, в зависимост от случая, чрез подаване на жалби до органа или органите, определени за тази цел от съответната държава-членка.
- (21) Държавите-членки следва да осигурят спазването на настоящия регламент, както и да определят компетентен орган или органи, които да изпълняват задачи по надзор и задачи във връзка с прилагането му. Това не засяга правата на пътниците да търсят поправка на вредите по съдебен ред съгласно процедурите, предвидени в националното право.
- (22) Предвид установените от държавите-членки процедури за подаване на жалби е препоръчително жалбите, свързани с предоставяне на помощ, да бъдат подавани до органа или органите, определени за целите на прилагането на настоящия регламент в държавата-членка, в която се намира точката на качване или точката на слизане.
- (23) Държавите-членки следва да насърчават използването на обществен транспорт и на интегрирани информация и билети, за да се оптимизира използването и оперативната съвместимост на различните видове транспорт и оператори.
- (24) Държавите-членки следва да предвидят система от санкции за нарушаване на настоящия регламент и да осигурят прилагането на тези санкции. Тези санкции следва да бъдат ефективни, пропорционални и възпиращи.
- (25) Тъй като целта на настоящия регламент, а именно установяването на равностойно ниво на защита и помощ за пътниците при автобусен транспорт във всички държави-членки, не може да бъде постигната в достатъчна степен от държавите-членки и следователно поради мащаба и последиците на действието може да бъде постигната по-добре на равнището на Съюза, Съюзът може да приеме мерки в съответствие с принципа на субсидиарност, уреден в член 5 от Договора за Европейския съюз. В съответствие с принципа на пропорционалност, уреден в същия член, настоящият регламент не надхвърля необходимото за постигането на тази цел.
- (26) Настоящият регламент следва да не засяга разпоредбите на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на

Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни⁽²⁾.

- (27) Прилагането на настоящия регламент следва да се основава на Регламент (ЕО) № 2006/2004 на Европейския парламент и на Съвета от 27 октомври 2004 г. за сътрудничество между националните органи, отговорни за прилагане на законодателството за защита на потребителите (Регламент за сътрудничество в областта на защита на потребителите)⁽³⁾. Ето защо посоченият регламент следва да бъде съответно изменен.
- (28) Настоящият регламент защита основните права и съблюдава принципите, признати по-специално в Хартата на основните права на Европейския съюз, посочена в член 6 от Договора за Европейския съюз, при отчитане също така на Директива 2000/43/ЕО на Съвета от 29 юни 2000 г. относно прилагане на принципа на равно третиране на лица без разлика на расата или етническия произход⁽⁴⁾ и на Директива 2004/113/ЕО на Съвета от 13 декември 2004 г. относно прилагане на принципа на равното третиране на мъжете и жените по отношение на достъпа до стоки и услуги и предоставянето на стоки и услуги⁽⁵⁾,

ПРИЕХА НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

ГЛАВА I

ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

Член 1

Предмет

С настоящия регламент се уреждат правилата за автобусния транспорт по отношение на:

- а) недискриминацията между пътниците по отношение на транспортните условия, предлагани от превозвачите;
- б) правата на пътниците в случай на произшествия, причинени от използването на автобус, водещи до смърт или телесна повреда или загуба или повреда на багаж;
- в) недискриминацията и задължителното предоставяне на помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност;
- г) правата на пътниците в случай на отмяна или закъснение;
- д) минималната информация, която трябва да бъде предоставена на пътниците;
- е) разглеждането на жалби;
- ж) общите правила за прилагането.

⁽²⁾ ОВ L 281, 23.11.1995 г., стр. 31.

⁽³⁾ ОВ L 364, 9.12.2004 г., стр. 1.

⁽⁴⁾ ОВ L 180, 19.7.2000 г., стр. 22.

⁽⁵⁾ ОВ L 373, 21.12.2004 г., стр. 37.

⁽¹⁾ ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59.

Член 2

Приложно поле

1. Настоящият регламент се прилага за пътници, ползващи редовни превози, които не са предназначени за определени категории пътници, когато точката на качване или слизане на пътниците се намира на територията на държава-членка и разстоянието на превоза по разписание е 250 km или повече.

2. По отношение на посочените в параграф 1 превози, чието разстояние по разписание обаче е по-късо от 250 km, се прилагат член 4, параграф 2, член 9, член 10, параграф 1, член 16, параграф 1 буква б), член 16, параграф 2, член 17, параграфи 1 и 2 и членове 24—28.

3. Освен това, с изключение на членове 9—16, член 17, параграф 3, както и на глави IV, V и VI, настоящият регламент се прилага за пътниците, ползващи случайни превози, при които началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на държава-членка.

4. Държавите-членки могат да освободят вътрешните редовни превози на прозрачна и недискриминационна основа от прилагането на настоящия регламент, с изключение на член 4, параграф 2, член 9, член 10, параграф 1, член 16, параграф 1, буква б), член 16, параграф 2, член 17, параграфи 1 и 2 и членове 24—28. Такова освобождаване може да бъде предоставено, считано от датата на прилагане на настоящия регламент, за срок не по-дълъг от четири години с възможност за еднократно подновяване.

5. Държавите-членки могат на прозрачна и недискриминационна основа да освободят от прилагането на настоящия регламент за максимален срок от четири години, считано от датата на прилагане на настоящия регламент, определени редовни превози, поради факта, че значителна част от такива редовни превози, включително най-малко една спирка по разписание, се извършват извън Съюза. Това освобождаване може да бъде подновено веднъж.

6. Държавите-членки информират Комисията за случаите на освобождаване на различните видове превози, предоставено съгласно параграфи 4 и 5. Комисията предприема подходящи действия, ако такова освобождаване се счита за несъответстващо на разпоредбите на настоящия член. До 2 март 2018 г. Комисията представя пред Европейския парламент и пред Съвета доклад относно освобождаванията, предоставени съгласно параграфи 4 и 5.

7. Някоя разпоредба на настоящия регламент не влиза в противоречие, нито въвежда допълнителни изисквания към тези в съществуващото законодателство относно техническите изисквания за автобуси, инфраструктура или оборудване на автобусни спирки и автогари.

8. Настоящият регламент не засяга правата на пътниците по силата на Директива 90/314/ЕИО и не се прилага при отмяна на пакетна туристическа обиколка, посочена в същата директива, поради други причини, различни от отмяна на редовен превоз.

Член 3

Определения

За целите на настоящия регламент се прилагат следните определения:

- а) „редовни превози“ означава услуги по извършване на превоз на пътници с автобус с определена честота по определени маршрути, като пътниците се качват и слизат на предварително определени места за спиране;
- б) „случайни превози“ означава превози, които не попадат в определението за редовни превози и чиято основна характеристика е автобусният превоз на групи пътници, образувани по инициатива на клиента или на самия превозвач;
- в) „договор за превоз“ означава договор за превозване, сключен между превозвач и пътник за предоставянето на един или повече редовни или случайни превози;
- г) „билет“ означава валиден документ или друго доказателство за договор за превоз;
- д) „превозвач“ означава физическо или юридическо лице, различно от туроператор, туристически агент или продавач на билети, което предоставя редовен или случаен превоз на широката общественост;
- е) „фактически превозвач“ означава физическо или юридическо лице, различно от превозвача, което фактически осъществява целия превоз или част от него;
- ж) „продавач на билети“ означава посредник, сключващ договори за превоз от името на превозвач;
- з) „туристически агент“ означава посредник, сключващ договори за превоз от името на пътник;
- и) „туроператор“ означава организатор или продавач на дребно, различен от превозвача, по смисъла на член 2, параграфи 2 и 3 от Директива 90/314/ЕИО;
- й) „лице с увреждания“ или „лице с намалена подвижност“ означава всяко лице, чиято способност за придвижване при ползване на транспорт е намалена поради някакво физическо увреждане (сетивно или двигателно, трайно или временно), умствено увреждане или недостатък или някаква друга причина на увреждане, или поради възраст, и чието състояние се нуждае от съответно внимание и от приспособяване на обслужването, предоставяно на всички пътници, към неговите специфични нужди;

- к) „условия на достъп“ означава подходящи стандарти, насоки и информация относно достъпността на автобусите и/или определените автогари, включително улесненията за лица с увреждания или за лица с намалена подвижност;
- л) „резервация“ означава запазване на място на борда на автобус в рамките на редовен превоз с точно определено време на заминаване;
- м) „автогара“ означава автогара, която разполага с персонал и където в зависимост от определения маршрут е предвидено спиране в рамките на редовния превоз за качването или слизането на пътници, и в която са предвидени помещения като гише за регистрация, чакалня или билетно бюро;
- н) „автобусна спирка“ означава всяка точка, различна от автогара, на която според определения маршрут в рамките на редовния превоз е предвидено спиране за качването и слизането на пътници;
- о) „управител на автогара“ означава организационно образуване в държава-членка, на което е поверена отговорността за управлението на определена автогара;
- п) „отмяна“ означава неосъществяването на предварително планиран редовен превоз;
- р) „закъснение“ означава разликата между времето на заминаване в рамките на редовния превоз съгласно оповестеното разписание и времето на действителното заминаване.

Член 4

Билети и недискриминационни договорни условия

1. Превозвачите издават на пътника билет, освен ако други документи не дават право на превоз. Билетът може да бъде издаден в електронен вид.
2. Без да се засягат специалните тарифи за отделни социални групи, договорните условия и прилаганите от превозвачи тарифи се предлагат на широката общественост без каквато и да е пряка или непряка дискриминация, основана на гражданството на крайния потребител или на мястото на установяване на превозвачите или продавачите на билети в рамките на Съюза.

Член 5

Други изпълнители

1. Ако изпълнението на задълженията съгласно настоящия регламент е поверено на фактически превозвач, продавач на билети или друго лице, превозвачът, туристическият агент, туроператорът или управителят на автогара, поверил тези задължения, независимо от това носи отговорност за действията или бездействията на този изпълнител.
2. Освен това по отношение на лицето, на което превозвачът, туристическият агент, туроператорът или управителят на автогара е поверил изпълнението на дадено задължение, се прилагат

разпоредбите на настоящия регламент във връзка с повереното задължение.

Член 6

Изключване на отказ от задължения

1. Задълженията към пътниците съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменени, поспециално чрез дерогация или клауза за ограничаването им в договора за превоз.
2. Превозвачите могат да предлагат договорни условия, които са по-благоприятни за пътника от условията, предвидени в настоящия регламент.

ГЛАВА II

ОБЕЗЩЕТЕНИЯ И ПОМОЩ В СЛУЧАЙ НА ПЪТНИ ЗЛОПОЛУКИ

Член 7

Смърт или телесна повреда на пътници, загуба или повреда на багаж

1. В съответствие с приложимото национално право пътниците имат право на обезщетение в случай на смърт, включително разходи за погребение в приемлив размер, или телесна повреда, както и в случай на загуба или повреда на багаж вследствие на произшествия, причинени от използването на автобус. В случай на смърт на пътник това право се прилага най-малко за лицата, към които пътникът е имал или би имал в бъдеще правно задължение за издръжка.
2. Размерът на обезщетението се изчислява в съответствие с приложимото национално право. За всеки отделен случай максималната сума, предвидена от националното право за обезщетение в случай на смърт и телесна повреда или в случай на загуба или повреда на багаж, не може да бъде по-малка от:

- а) 220 000 EUR на пътник;
- б) 1 200 EUR за единица багаж. При повреда на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства, размерът на обезщетението винаги се равнява на стойността на замяната или ремонта на изгубеното или повредено оборудване.

Член 8

Непосредствени практически нужди на пътниците

В случай на произшествие, причинено от използването на автобус, превозвачът осигурява разумна и пропорционална помощ във връзка с непосредствените практически нужди на пътниците след произшествието. Тази помощ включва, при необходимост, настаняване, храна, дрехи, транспорт и улесняване на предоставянето на първа помощ. Предоставянето на помощ не представлява признаване на отговорност.

За всеки пътник превозвачът може да ограничи общата стойност на настаняването до 80 EUR на нощ и най-много за две нощувки.

ГЛАВА III

ПРАВА НА ЛИЦАТА С УВРЕЖДЕНИЯ И НА ЛИЦАТА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ

Член 9

Право на превоз

1. Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите не могат да откажат да приемат резервация, да издадат или да предоставят по друг начин билет, или да качат лице на основание увреждане или намалена подвижност.
2. Резервациите и билетите се предлагат на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност без надценка.

Член 10

Изключения и специални условия

1. Независимо от член 9, параграф 1, превозвачите, туристическите агенти и туроператорите могат да откажат да приемат резервация, да издадат или да предоставят по друг начин билет на дадено лице, или да откажат да го качат на основание увреждане или намалена подвижност:

а) с цел спазване на приложимите изисквания за безопасност, установени от международното право, правото на Съюза или националното право, или с цел спазване на изискванията за защита на здравето и безопасността, установени от компетентните органи;

б) ако поради конструкцията на превозното средство или на инфраструктурата, включително автобусните спирки и автогарите, се оказва физически невъзможно качването, слизането или превоза на лицето с увреждане или лицето с намалена подвижност от гледна точка на безопасността или осъществимостта.

2. В случай на отказ за приемане на резервация или издаване, или предоставяне по друг начин, на билет на основание причините, посочени в параграф 1, превозвачите, туристическите агенти и туроператорите информират засегнатото лице относно всякакъв приемлив алтернативен превоз, осигуряван от превозвача.

3. Ако на лице с увреждане или лице с намалена подвижност, което има резервация или билет и което е спазило изискванията, посочени в член 14, параграф 1, буква а), въпреки това му е отказано качване на основание неговото увреждане или намалена подвижност, на него, както и на всяко придружавашо лице в съответствие с параграф 4 от настоящия член, се предлага избор между:

- а) правото на възстановяване на цената на билета и, когато това е приложимо, безплатен превоз за връщане до началната точка на отпътуване при първа възможност, както е отбелязано в договора за превоз, и
- б) в случаите, когато не е осъществимо, продължаване на пътуването или пренасочване с разумни алтернативни транспортни

услуги, към местоназначението, както е отбелязано в договора за превоз.

Липсата на уведомяване в съответствие с член 14, параграф 1, буква а) не засяга правото на възстановяване на заплатената за билета сума.

4. Ако превозвач, туристически агент или туроператор откаже да приеме резервация от дадено лице, да му издаде или да му предостави по друг начин билет или да го качи на превозното средство на основание увреждане или намалена подвижност поради причините, изложени в параграф 1, това лице може да изиска да бъде придружено от друго лице по свой избор, което е в състояние да окаже необходимата помощ на лицето с увреждания или на лицето с намалена подвижност, така че изложените в параграф 1 причини да престанат да се прилагат.

Такова придружавашо лице получава безплатен превоз и, ако е осъществимо, място за сядане до лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност.

5. Когато превозвачите, туристическите агенти или туроператорите прилагат параграф 1, те незабавно информират лицето с увреждания или лицето с намалена подвижност за причините за това и при искане уведомяват въпросното лице в писмен вид в рамките на пет работни дни от искането.

Член 11

Достъпност и информация

1. В сътрудничество с представителните организации на лицата с увреждания или на лицата с намалена подвижност, превозвачите и управителите на автогари установяват или поддържат, когато е целесъобразно чрез своите организации, недискриминационни условия на достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност.

2. Предвидените в параграф 1 условия на достъп, включително текста на разпоредбите на международното право, правото на Съюза и националното право, установяващи изисквания за безопасност, върху които се основават тези недискриминационни условия за достъп, се оповестяват от превозвачите или управителите на автогари на материален носител или в интернет, в достъпен формат при поискване, на същите езици, на които по правило се предоставя информация на всички пътници. При предоставянето на тази информация се отделя специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност.

3. Туроператорите оповестяват предвидените в параграф 1 условия за достъп, които се прилагат за пътувания, включени в пакетни туристически пътувания, пакетни туристически ваканции и пакетни туристически обиколки, организирани, продавани или предлагани за продажба от тях.

4. Информацията за условията за достъп по параграфи 2 и 3 се разпространява на материален носител по искане на пътника.

5. Превозвачите, туристическите агенти и туроператорите гарантират, че цялата информация от значение за пътуването и условията на превоза е на разположение в подходяща и достъпна форма за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, включително, когато е приложимо, осигуряват възможност за резервация онлайн и информация в интернет. Информацията се разпространява на материален носител по искане на пътника.

Член 12

Определяне на автогари

Държавите-членки определят автогари, където се осигурява помощ за лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност. Държавите-членки информират Комисията за това. Комисията предоставя на разположение в интернет списък на определените автогари.

Член 13

Право на помощ на определените автогари и на борда на автобусите

1. При спазване на условията за достъп, предвидени в член 11, параграф 1 и в рамките на съответните им функции, превозвачите и управителите на автогари предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност безплатната помощ най-малко в степента, определена в част а) от приложение I, в определените от държавите-членки автогари.

2. При спазване на условията за достъп, предвидени в член 11, параграф 1, превозвачите предоставят на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност безплатната помощ най-малко в степента, определена в част б) от приложение I, на борда на автобусите.

Член 14

Условия за предоставяне на помощ

1. Превозвачите и управителите на автогари си сътрудничат с цел предоставяне на помощ на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, при условие че:

- а) превозвачите, управителите на автогари, туристическите агенти или туроператорите са уведомени за нуждите на лицето от такава помощ най-малко 36 часа преди възникване на необходимостта от предоставяне на помощ; и
- б) съответните лица се явят на определения пункт:
 - i) по времето, указано предварително от превозвача, което е не повече от 60 минути преди оповестеното време на заминаване, освен ако няма договорен по-кратък срок между превозвача и пътника; или
 - ii) ако не е посочено точно време, не по-късно от 30 минути преди оповестеното време на заминаване.

2. В допълнение към параграф 1 по време на резервацията или предварителното купуване на билета лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност уведомяват превозвача, туристическия агент или туроператора за специфичните си

нужди по отношение на мястото за сядане, при условие че към този момент тези нужди са вече известни.

3. Превозвачите, управителите на автогари, туристическите агенти и туроператорите предприемат всички необходими мерки за улесняване на получаването на уведомления относно нуждата от помощ, направени от лица с увреждания или от лица с намалена подвижност. Това задължение е приложимо във всички определени автогари и техните пунктове за продажба, включително при продажби по телефона и чрез интернет.

4. Ако не са били уведомени съгласно параграф 1, буква а) и параграф 2, превозвачите, управителите на автогари, туристическите агенти или туроператорите полагат всички разумни усилия да гарантират предоставянето на помощ по начин, който дава възможност на лицето с увреждания или на лицето с намалена подвижност да се качи на заминаващо превозно средство, да направи смяна на съответното превозно средство или да слезе от пристигащо превозно средство, за което е закупило билет.

5. Управителят на автогарата определя място във или извън автогарата, където лицата с увреждания или лицата с намалена подвижност могат да съобщят за пристигането си и да поискат помощ. Това място се обозначава ясно и на него в достъпна форма се предлага основна информация за автогарата и предоставяната помощ.

Член 15

Предаване на информация на трета страна

Ако туристическите агенти или туроператорите са били уведомени съгласно член 14, параграф 1, буква а), те изпращат информацията при първа възможност, в рамките на обичайното си работно време, до превозвача или до управителя на автогарата.

Член 16

Обучение

1. Превозвачите и, когато е целесъобразно, управителите на автогари въвеждат процедури за обучение, включително инструктаж, свързани с уврежданията, и гарантират, че:

- а) техният персонал, различен от водачите, включително служителите, наети от всеки друг изпълнител, който предоставя помощ пряко на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, са обучени или инструктирани, както е описано в приложение II, части а) и б); и
- б) техният персонал, включително водачите, който обслужва пряко пътуващите или трябва да се справя с проблеми, свързани с пътуващите, е обучен или инструктиран, както е описано в приложение II, част а).

2. Дадена държава-членка може да предостави освобождаване от прилагането на параграф 1, буква б) по отношение на обучението на водачите, за максимален срок от пет години, считано от 1 март 2013 г.

Член 17

Обезщетение във връзка с инвалидни колички и друго оборудване за подпомагане на двигателната способност

1. Превозвачите и управителите на автогара отговарят за причинените от тях загуби или повреди на инвалидни колички, друго оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощни средства. Загубите или повредите се обезщетяват от превозвача или от управителя на автогарата, чиято отговорност може да бъде ангажирана във връзка със загубите или повредите.
2. Посоченото в параграф 1 обезщетение се равнява на стойността на замяната или ремонта на загубеното или повредено оборудване или помощни средства.
3. При необходимост се полагат всички усилия за бързо предоставяне на временно заместващо оборудване или помощни средства. Инвалидните колички, другото оборудване за подпомагане на двигателната способност или помощните средства по възможност имат технически или функционални характеристики, сходни с тези на загубените или повредени оборудване и средства.

Член 18

Освобождания

1. Без да се засяга член 2, параграф 2, държавите-членки могат да освободят от прилагането на всички или на някои от разпоредбите на настоящата глава вътрешните редовни превози, при условие че гарантират, че нивото на защита на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност съгласно националните им разпоредби е най-малко същото като предвиденото в настоящия регламент.
2. Държавите-членки информират Комисията за случаите на освобождаване, предоставено съгласно параграф 1. Комисията предприема подходящи действия, ако такова освобождаване се счита за несъответстващо на разпоредбите на настоящия член. До 2 март 2018 г. Комисията представя пред Европейския парламент и пред Съвета доклад относно освобождаванията, предоставени съгласно параграф 1.

ГЛАВА IV

ПРАВА НА ПЪТНИЦИТЕ В СЛУЧАЙ НА ОТМЯНА ИЛИ ЗАКЪСНЕНИЕ

Член 19

Продължаване на пътуването, пренасочване и възстановяване на средства

1. Когато превозвачът основателно очаква отмяна или закъснение с повече от 120 минути при заминаването от автогара в рамките на редовен превоз или в случай на дублиране на места, на пътника незабавно се предлага следният избор:
 - а) продължаване на пътуването или пренасочване до крайното местоназначение без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия, така както е посочено в договора за превоз;

- б) възстановяване на цената на билета и, когато това е приложимо, при първа възможност безплатно връщане с автобус до началната точка на отпътуване, така както е посочено в договора за превоз.

2. Ако превозвачът не предложи на пътника посочения в параграф 1 избор, пътникът има право на обезщетение в размер на 50 % от цената на билета в допълнение към обезщетението, посочено в параграф 1, буква б). Превозвачът изплаща сумата в рамките на един месец след подаване на искане за обезщетение.

3. Когато автобусът се повреди по време на пътуване, превозвачът осигурява продължаване на превоза с друго превозно средство от мястото на повреденото превозно средство или превоз от мястото на повреденото превозно средство до подходящо място за изчакване или автогара, откъдето е възможно продължаване на пътуването.

4. В случаите на отмяна или закъснение с повече от 120 минути при заминаването от автобусна спирка в рамките на редовен превоз пътникът има правото на продължаване на пътуването или пренасочване или възстановяване на цената на билета от превозвача, съгласно посоченото в параграф 1.

5. Възстановяването на средства, предвидено в параграф 1, буква б) и параграф 4, се извършва в срок от 14 дни след отправяне на предложението или след получаване на искането за това. Възстановява се пълната стойност на билета на цената, на която е бил купен, за неосъществената част или части от пътуването, както и за вече осъществената част или части от пътуването, ако пътуването е вече безсмислено от гледна точка на първоначалния план на пътуване на пътника. За пътниците, които имат абонаментна карта или сезонен билет, плащането се равнява на съответния дял от пълната стойност на абонаментната карта или билета. Възстановяването се извършва в пари, освен ако пътникът не приеме друга форма на възстановяване.

Член 20

Информация

1. В случай на отмяна или закъснение при заминаването в рамките на редовен превоз превозвачът или, когато е уместно, управителят на автогарата, уведомява заминаващите от автогарите пътници за създалата се ситуация възможно най-скоро и във всеки случай не по-късно от 30 минути след определеното по разписане време на заминаване, като освен това им съобщава очакваното време на заминаване веднага щом тази информация бъде налична.

2. Ако пътниците изпуснат връзка по разписание поради отмяна или закъснение, превозвачът или, когато е уместно, управителят на автогарата, полага разумни усилия да уведоми засегнатите пътници относно алтернативните връзки.

3. Превозвачът или, когато е уместно, управителят на автогарата, гарантира, че лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност получават в достъпна форма информацията, изисквана съгласно параграфи 1 и 2.

4. Когато е практически осъществимо, изискваната съгласно параграфи 1 и 2 информация се предоставя с електронни средства на всички пътници, включително заминаващите от автобусни спирки, в срока, определен в параграф 1, ако пътникът е поискал това и е предоставил необходимите данни за контакт на превозвача.

Член 21

Помощ в случай на отмяна или закъснение при заминаване

При пътуване, продължаващо по разписание повече от три часа, в случай на отмяна или закъснение при заминаването от автогара с повече от 90 минути, превозвачът предлага на пътника безплатно:

- а) закуски, храна или напитки в зависимост от времето на чакане или закъснение, ако в автобуса или на автогарата има такива или е възможно да бъдат доставени;
- б) хотелска стая или друг вид настаняване, както и помощ за организиране на превоз между автогарата и мястото на настаняване, в случай че се налагат една или повече нощувки. За всеки пътник превозвачът може да ограничи общата стойност на настаняването, без да се включва превозът от и до автогарата и мястото на настаняване, до 80 EUR на нощ и най-много за две нощувки.

При прилагането на настоящия член превозвачът обръща специално внимание на нуждите на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, както и на евентуалните им придружители.

Член 22

Допълнителни искове

Нищо в настоящата глава не изключва възможността пътниците да потърсят пред националните съдилища и в съответствие с националното право обезщетение за вреди, претърпени в резултат на отмяна или закъснение в рамките на редовен превоз.

Член 23

Освобождения

1. Членове 19 и 21 не се прилагат за пътници с отворени билети, доколкото времето на заминаване не е уточнено, с изключение на пътниците, които имат абонаментна карта или сезонен билет.
2. Член 21, буква б) не се прилага, когато превозвачът докаже, че отмяната на пътуването или закъснението се дължи на тежки атмосферни условия или сериозни природни бедствия, застрашаващи безопасното осъществяване на автобусния превоз.

ГЛАВА V

ОБЩИ ПРАВИЛА ОТНОСНО ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ИНФОРМАЦИЯ И ПОДАВАНЕТО НА ЖАЛБИ

Член 24

Право на информация относно пътуването

Превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните им функции, предоставят на пътниците подходяща

информация по време на цялото пътуване. Когато е възможно, тази информация се предоставя в достъпна форма при поискване.

Член 25

Информация относно правата на пътниците

1. Превозвачите и управителите на автогари, в рамките на съответните им функции, гарантират, че най-късно в момента на заминаване на пътниците се предоставя подходяща и разбираема информация относно техните права съгласно настоящия регламент. Информацията се предоставя на автогарите и, когато е приложимо, в интернет. По искане на лице с увреждане или на лице с намалена подвижност информацията се предоставя в достъпна форма, когато е осъществимо. Тази информация включва данни за контакт на органа или органите за прилагане, определени от държавата-членка съгласно член 28, параграф 1.
2. С оглед спазването на изискването за предоставяне на информация по параграф 1 превозвачите и управителите на автогари могат да използват кратко изложение на съдържанието на разпоредбите на настоящия регламент, което е подготвено от Комисията на всички официални езици на институциите на Европейския съюз и им е предоставено.

Член 26

Жалби

Превозвачите създават или поддържат механизъм за разглеждане на жалби относно правата и задълженията, предвидени в настоящия регламент.

Член 27

Подаване на жалби

Без да се засягат правата на обезщетение в съответствие с член 7, ако пътник, по отношение на когото се прилага настоящият регламент, желае да подаде жалба до превозвача, той я подава в срок до три месеца от датата на извършване на редовния превоз или от датата, на която е трябвало да бъде извършен редовен превоз. В срок от един месец от получаване на жалбата, превозвачът уведомява пътника дали неговата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Срокът за предоставяне на окончателен отговор не надвишава три месеца от получаването на жалбата.

ГЛАВА VI

ПРИЛАГАНЕ И НАЦИОНАЛНИ ОРГАНИ ПО ПРИЛАГАНЕТО

Член 28

Национални органи по прилагането

1. Всяка държава-членка определя нов или съществуващ орган или органи, отговарящи за прилагането на настоящия регламент по отношение на редовните превози от точки, намиращи се на нейна територия, и по отношение на редовни превози от трета държава до такива точки. Всеки орган взема необходимите мерки, за да осигури спазване на настоящия регламент.

Всеки орган е независим от превозвачите, туроператорите и управителите на автогари по отношение на своята организация, решения за финансиране, правна структура и вземане на решения.

2. Държавите-членки информират Комисията относно органа или органите, определени в съответствие с настоящия член.

3. Всеки пътник може в съответствие с националното право да подаде жалба относно предполагаеми нарушения на настоящия регламент до съответния орган, определен съгласно параграф 1, или до всеки друг съответен орган, определен от някоя държава-членка.

Дадена държава-членка може да реши пътникът да подава жалбата първо до превозвача, като в този случай националният орган по прилагането или друг съответен орган, определен от държавата-членка, действа като контролна инстанция по отношение на жалби, по които не е намерено решение съгласно член 27.

Член 29

Доклад за прилагането

До 1 юни 2015 г. и на всеки две години след това органите по прилагането, определени съгласно член 28, параграф 1, публикуват доклад за дейността си през изминалите две календарни години, който съдържа по-специално описание на действията, предприети за прилагане на настоящия регламент, както и статистика за жалбите и наложените санкции.

Член 30

Сътрудничество между органите по прилагане

Когато е целесъобразно, националните органи по прилагането, посочени в член 28, параграф 1, обменят информация относно своята работа и принципите и практиките на вземане на решение. Комисията ги подкрепя в тази им дейност.

Член 31

Санкции

Държавите-членки установяват система от санкции, приложими при нарушения на разпоредбите на настоящия регламент, и

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки.

Съставено в Страсбург на 16 февруари 2011 година.

За Европейския парламент
Председател
J. BUZEK

вземат всички необходими мерки за осигуряване на тяхното прилагане. Предвидените санкции са ефективни, пропорционални и възпиращи. Държавите-членки уведомяват Комисията относно тези правила и мерки до 1 март 2013 г. и я уведомяват незабавно относно всяко последващо изменение, което ги засяга.

ГЛАВА VII

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

Член 32

Доклад

До 2 март 2016 г. Комисията представя пред Европейския парламент и пред Съвета доклад за действието и последствията от настоящия регламент. При необходимост докладът се придружава от законодателни предложения за по-нататъшно детайлно прилагане на разпоредбите на настоящия регламент или за неговото изменение.

Член 33

Изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004

В приложението към Регламент (ЕО) № 2006/2004 се добавя следната точка:

„19. Регламент (ЕС) № 181/2011 на Европейския парламент и на Съвета от 16 февруари 2011 г. относно правата на пътниците в автобусния транспорт (*).

(*) ОВ L 55, 28.2.2011 г., стр. 1.“

Член 34

Влизане в сила

Настоящият регламент влиза в сила на двадесетия ден след деня на публикуването му в *Официален вестник на Европейския съюз*.

Прилага се от 1 март 2013 година.

За Съвета
Председател
MARTONYI J.

ПРИЛОЖЕНИЕ I

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ПОМОЩ НА ЛИЦАТА С УВРЕЖДАНИЯ И НА ЛИЦАТА С НАМАЛЕНА ПОДВИЖНОСТ**а) Предоставяне на помощ в определените автогари**

Помощ и условия, необходими, за да могат лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност:

- да съобщят за пристигането си на автогарата и за искането си за предоставяне на помощ в определените пунктове;
- да се придвижат от определения пункт до гишетото за регистрация, чакалнята и зоната за качване;
- да се качат на превозното средство с помощта на подежни устройства, инвалидни колички или друга необходима помощ, в зависимост от случая;
- да натоварят багажа си;
- да получат багажа си;
- да слезат от превозното средство;
- да вземат признато куче придружител в автобуса;
- да се придвижат до своето място.

б) Помощ на борда на превозното средство

Помощ и условия, необходими, за да могат лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност:

- да получат важна информация за пътуването в достъпна форма, при искане за това от страна на пътника;
- да се качат/слезат от превозното средство по време на паузи при пътуването, ако на борда има персонал, различен от водача.

ПРИЛОЖЕНИЕ II

ОБУЧЕНИЕ, СВЪРЗАНО С УВРЕЖДАНИЯТА**а) Обучение за повишаване на осведомеността относно уврежданията**

Обучението на персонала, който обслужва пряко пътуващите, включва:

- осведоменост и подходящо отношение към пътници с физически, сетивни (слухови и зрителни), скрити или когнитивни увреждания, включително как да се прави разграничение между различните способности на лицата, чиято подвижност, ориентация или възможност за комуникация може да е намалена;
- бариери пред лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, включително свързани с нагласата към тях и с обкръжаващата среда, физически и организационни бариери;
- признати кучета придружители, включително ролята и нуждите на куче придружител;
- справяне в непредвидени ситуации;
- междуличностни умения и начини за комуникация с глухи лица и с лица с увреден слух, лица със зрителни увреждания, с речеви увреждания и с когнитивни увреждания;
- внимателно боравене с инвалидни колички и друго оборудване за подпомагане на двигателната способност, така че да бъде избегнато нанасянето на вреди (за целия персонал, който отговаря за обработката на багажа, ако има такъв).

б) Обучение, свързано с предоставяне на помощ на лицата с увреждания

Обучението на персонала, който предоставя помощ пряко на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, включва:

- как да се помогне на лицата в инвалидни колички да се прехвърлят във и от инвалидната количка;
 - умения за предоставяне на помощ на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност, които пътуват с признати кучета придружители, включително ролята и потребностите на тези кучета;
 - техники за придружаване на пътници със зрителни увреждания и за общуване с признати кучета придружители и техния превоз;
 - познаване на видовете оборудване, което може да подпомогне лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, както и познания за боравенето с подобно оборудване;
 - ползване на оборудване за подпомагане на качването и слизането от превозното средство и познаване на съответните процедури за подпомагане на качването и слизането, които гарантират безопасността и запазването на достойнството на лицата с увреждания и на лицата с намалена подвижност;
 - разбиране на необходимостта от надеждна и професионална помощ. Също така осъзнаване на възможността определени лица с увреждания да се почувстват уязвими по време на пътуването поради своята зависимост от предоставяната помощ;
 - познания за оказване на първа помощ.
-