

32007R1371

L 315/14

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

3.12.2007.

**UREDBA (EZ) br. 1371/2007 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA
od 23. listopada 2007.**

o pravima i obvezama putnika u željezničkom prometu

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Europske zajednice, a posebno njegov članak 71. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija ⁽²⁾,

u skladu s postupkom utvrđenim u članku 251. Ugovora, u svjetlu zajedničkog teksta koji je 31. srpnja 2007. odobrio Odbor za mirenje ⁽³⁾,

budući da:

- (1) U okviru zajedničke prometne politike važno je štiti korisnička prava putnika u željezničkom prometu i poboljšati kakvoću i učinkovitost putničkih usluga u željezničkom prijevozu kako bi se pomoglo povećanju udjela željezničkog prijevoza u odnosu na druge načine prijevoza.
- (2) U priopćenju Komisije pod nazivom „Strategija politike potrošača 2002.-2006.” ⁽⁴⁾ navodi se cilj postizanja visoke razine zaštite potrošača u području prijevoza u skladu s člankom 153. stavkom 2. Ugovora.
- (3) Kako je putnik u željezničkom prijevozu slabija strana ugovora o prijevozu, u tom se smislu moraju štiti njegova prava.
- (4) Prava korisnika usluga u željezničkom prijevozu uključuju dobivanje informacija o usluzi, kako prije tako i tijekom putovanja. Kadgod je to moguće, željeznički prijevoznik i prodavač karata moraju ove informacije dati unaprijed i što je prije moguće.
- (5) Detaljniji zahtjevi u vezi s pružanjem putničkih informacija bit će utvrđeni u tehničkim specifikacijama za

interoperabilnost (TSI-jima) u Direktivi 2001/16/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 19. ožujka 2001. o interoperabilnosti transeuropskog konvencionalnog željezničkog sustava ⁽⁵⁾.

- (6) Osnaživanje prava putnika u željezničkom prometu mora se temeljiti na postojećem sustavu međunarodnog prava u ovom području, sadržanog u Dodatku A – Jedinstvena pravila Ugovora o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV) Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980., kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999. (Protokol iz 1999.). Međutim, poželjno je da se područje primjene ove Uredbe proširi tako da se štite ne samo putnici u međunarodnom prijevozu, nego i putnici u domaćem prijevozu.
- (7) Željeznički prijevoznici moraju surađivati kako bi se olakšao prijelaz putnika u željezničkom prijevozu od jednog prijevoznika do drugog, izdavanjem jedinstvenih karata, kadgod je to moguće.
- (8) Osiguravanje informacija i karata putnicima u željezničkom prijevozu treba olakšati prilagodbom računalnih sustava zajedničkoj specifikaciji.
- (9) Daljnja provedba sustava putničkih informacija i rezervacija trebala bi se provesti u skladu s TSI-jima.
- (10) Putničke usluge u željezničkom prijevozu trebale bi služiti svim državljanima. Dakle, osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, bilo radi invalidnosti, dobi ili bilo kojeg drugog razloga, morale bi imati mogućnosti putovanja željeznicom primjerene onima drugih državljana. Osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću imaju, kao i svi ostali državljani ista prava slobode kretanja, slobode izbora i nediskriminacije. Između ostalog, posebnu pažnju treba posvetiti pružanju informacija osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću u vezi s dostupnošću željezničkih usluga, uvjetima pristupa željezničkim vozilima i njihovom opremom. Kako bi se putnicima s oštećenjem osjetila pružile najbolje informacije o kašnjenjima, treba koristiti vizualne i zvučne sustave. Osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću treba omogućiti kupnju voznih karata u vlaku, bez dodatne naknade.

⁽¹⁾ SL C 221, 8.9.2005., str. 8.

⁽²⁾ SL C 71, 22.3.2005., str. 26.

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

⁽⁴⁾ SL C 137, 8.6.2002., str. 2.

⁽⁵⁾ SL L 110, 20.4.2001., str. 1. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom Komisije 2007/32/EZ (SL L 141, 2.6.2007., str. 63.).

- (11) Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora morali bi uvažavati potrebe osoba i osoba s posebnim potrebama sa smanjenom pokretljivošću, usklađujući se s TSI-jem za osobe sa smanjenom pokretljivošću kako bi se osiguralo da se, u skladu s pravilima Zajednice za javnu nabavu, sve zgrade i željeznička vozila učine dostupnima, postupnim odstranjivanjem fizičkih i funkcionalnih prepreka pri nabavi novog materijala ili pri izvođenju građevinskih radova ili većih obnova.
- (12) Željeznički se prijevoznici moraju osigurati, ili naći jednakovrijedno rješenje za svoju odgovornost prema putnicima u željezničkom prijevozu u slučaju nesreće. Najmanji iznos osiguranja za željezničke prijevoznike trebao bi biti predmet budućeg razmatranja.
- (13) Povećavanje prava na naknadu i pomoć u slučaju kašnjenja, propuštene veze ili otkazivanja usluge, trebalo bi rezultirati većim poticajima na tržištu željezničkog prijevoza putnika, u korist putnika.
- (14) Poželjno je da se ovom Uredbom uvede sustav naknade za putnike u slučaju kašnjenja povezan s odgovornošću željezničkog prijevoznika, i da se temelji na istoj osnovi kao međunarodni sustav predviđen COTIF-om, a posebno njegovim dodatkom CIV koji se odnosi na prava putnika.
- (15) Kada država članica željezničkim prijevoznicima odobri izuzeće od odredaba ove Uredbe, ona bi trebala, uz savjetovanje s organizacijama koje zastupaju putnike, poticati te prijevoznike da uvedu mjere za naknadu i pomoć u slučaju većih smetnji usluge željezničkog prijevoza putnika.
- (16) Također je poželjno da se žrtve nesreće i njihovi uzdržavanci rasterete od kratkoročnih financijskih briga u razdoblju neposredno nakon nesreće.
- (17) U interesu je putnika u željezničkom prijevozu da se u dogovoru s tijelima javne vlasti poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči njihova osobna sigurnost na kolodvorima i u vlakovima.
- (18) Putnici u željezničkom prijevozu trebali bi imati mogućnost da bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku ulože pritužbu u vezi s pravima i obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe, te pravo na odgovor u razumnom roku.
- (19) Željeznički bi prijevoznici morali definirati, upravljati i nadzirati standarde kakvoće za usluge željezničkog prijevoza putnika.
- (20) Sadržaj ove Uredbe bi se morao revidirati u odnosu na prilagodbu financijskih iznosa inflaciji te u odnosu na zahtjeve u pogledu kvalitete informacija i usluga u svjetlu razvoja tržišta kao i u svjetlu učinaka ove Uredbe na kvalitetu usluga.
- (21) Ovom se Uredbom ne bi smjela dovesti u pitanje Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka ⁽¹⁾.
- (22) Države članice bi trebale utvrditi sankcije za kršenje ove Uredbe te osigurati da se te sankcije primjenjuju. Sankcije, koje mogu uključivati plaćanje naknade predmetnoj osobi, moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (23) Budući da države članice ne mogu dostatno ostvariti ciljeve ove Uredbe, to jest razvoj željeznica Zajednice i uvođenje prava putnika, nego ih se može na bolji način ostvariti na razini Zajednice, Zajednica može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora. U skladu s načelom proporcionalnosti navedenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva.
- (24) Cilj je ove Uredbe poboljšanje usluga željezničkog prijevoza putnika u Zajednici. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća za usluge u područjima u kojima se značajan dio usluge izvodi izvan Zajednice.
- (25) U nekim državama članicama željeznički prijevoznici mogu naići na poteškoće u cjelovitoj primjeni svih odredaba ove Uredbe kada ona stupi na snagu. Stoga bi države članice trebale imati mogućnost odobravanja privremenih izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge domaćeg željezničkog putničkog prijevoza na duge relacije. Međutim, privremeno izuzeće se ne bi smjelo primjenjivati na odredbe ove Uredbe kojima se osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omogućava dostupnost putovanja željeznicom, niti na pravo onih koji žele kupiti karte za putovanje vlakom da to učine bez ikakvih nepotrebnih poteškoća, niti na odredbe o obvezi željezničkih prijevoznika u odnosu na putnike i njihovu prtljagu, na zahtjev da prijevoznici budu odgovarajuće osigurani, te na zahtjev da ti prijevoznici poduzimaju odgovarajuće mjere kojima se jamči osobna sigurnost putnika na kolodvorima i u vlakovima kao i na upravljanje rizikom.

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

- (26) Usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika razlikuju se po svojoj naravi od prijevoza na dugim relacijama. Stoga bi države članice, s izuzećem nekih odredaba koje bi se morale primjenjivati na sve usluge željezničkog prijevoza putnika u Zajednici, trebale imati mogućnost odobravanja izuzeća od primjene odredaba ove Uredbe za usluge gradskog, prigradskog i regionalnog željezničkog prijevoza putnika.
- (27) Mjere potrebne za provedbu ove Uredbe treba donijeti u skladu s Odlukom Vijeća 1999/468/EZ od 28. lipnja 1999. o utvrđivanju postupaka za izvršavanje provedbenih ovlasti dodijeljenih Komisiji ⁽¹⁾.
- (28) Komisiju treba posebno ovlastiti za donošenje provedbenih mjera. Budući da su te mjere općeg opsega i namijenjene su za izmjene sporednih odredaba ove Uredbe, ili za njihovu dopunu novim sporednim odredbama, one se moraju donijeti u skladu s regulatornim postupkom s nadzorom predviđenim u članku 5.a Odluke 1999/468/EZ,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju pravila u pogledu sljedećeg:

- (a) informacije koje moraju pružati željeznički prijevoznici, zaključivanje ugovora o prijevozu, izdavanje karata i provedba računalnog sustava informiranja i rezervacija u željezničkom prijevozu;
- (b) odgovornosti željezničkih prijevoznika i njihove obveze u pogledu osiguranja putnika i njihove prtljage;
- (c) obveze željezničkih prijevoznika prema putnicima u slučajevima kašnjenja;
- (d) zaštita i pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama s ograničenom pokretljivošću koje putuju željeznicom;
- (e) definicija i nadzor standarda kakvoće usluga, upravljanje rizicima za osobnu sigurnost putnika i rješavanje pritužbi; i
- (f) opća pravila za provedbu.

⁽¹⁾ SL L 184, 17.7.1999., str. 23. Odluka kako je izmijenjena Odlukom 2006/512/EZ (SL L 200, 22.7.2006., str. 11.).

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na sva putovanja i usluge željezničkog prijevoza u cijeloj Zajednici, koje pruža jedno ili više željezničkih prijevoznika koji imaju dozvolu za obavljanje usluga u željezničkom prijevozu u skladu s Direktivom Vijeća 95/18/EZ od 19. lipnja 1995. o izdavanju dozvola željezničkim prijevoznicima ⁽²⁾.

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

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

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

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

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

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

⁽²⁾ SL L 143, 27.6.1995., str. 70. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/49/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (SL L 164, 30.4.2004., str. 44.).

⁽³⁾ SL L 237, 24.8.1991., str. 25. Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2006/103/EZ (SL L 363, 20.12.2006., str. 344.).

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe, primjenjuju se sljedeće definicije:

1. „željeznički prijevoznik” znači željeznički prijevoznik kako je definirano u članku 2. Direktive 2001/14/EZ ⁽¹⁾ i bilo koje drugo javno ili privatno poduzeće čija je djelatnost prijevoz robe i/ili putnika željeznicom, pri čemu to poduzeće mora osiguravati vuču; ovdje su također uključena poduzeća koja osiguravaju samo vuču;
2. „prijevoznik” znači ugovorom utvrđen željeznički prijevoznik s kojim je putnik sklopio ugovor o prijevozu ili niz uzastopnih željezničkih prijevoznika koji imaju obvezu na temelju tog ugovora;
3. „zamjenski prijevoznik” znači željeznički prijevoznik koje nije sklopio ugovor o prijevozu s putnikom, ali kojem željeznički prijevoznik koji je ugovorna stranka u tom ugovoru povjerava, u cijelosti ili djelomično, izvođenje prijevoza željeznicom;
4. „upravitelj infrastrukture” znači bilo koje tijelo ili poduzeće koje je posebno odgovorno za uspostavljanje i održavanje željezničke infrastrukture, ili njezinog dijela, kako je definirano u članku 3. Direktive 91/440/EEZ, što također može uključivati upravljanje prometno-upravljačkim i signalno-sigurnosnim sustavom infrastrukture; poslovi upravitelja infrastrukture na mreži ili dijelu mreže mogu se dodijeliti različitim tijelima ili poduzećima;
5. „upravitelj kolodvora” znači organizacijsko tijelo u državi članici koje je odgovorno za upravljanje željezničkim kolodvorom i koji može biti upravitelj infrastrukture;
6. „organizator putovanja” znači organizator ili trgovac na malo, osim željezničkog prijevoznika, u smislu članka 2. točaka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ ⁽²⁾;
7. „prodavač karata” znači bilo koji trgovac na malo koji se bavi uslugama željezničkog prijevoza, koji sklapa ugovore o prijevozu i prodaje karte u ime željezničkog prijevoznika ili za svoj vlastiti račun;
8. „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu, naplatan ili besplatan, između željezničkog prijevoznika ili prodavača karata i putnika o pružanju jedne ili više prijevoznih usluga;
9. „rezervacija” znači ovlaštenje u papirnatom ili u elektroničkom obliku, kojim se daje pravo na prijevoz na temelju prethodno potvrđenog personaliziranog sporazuma o prijevozu;
10. „jedinствена karta” znači jedna ili više karata koje predstavljaju ugovor o prijevozu za uzastopne željezničke usluge koje izvodi jedan ili nekoliko željezničkih prijevoznika;
11. „usluge domaćeg željezničkog prijevoza putnika” znači usluge željezničkog prijevoza putnika bez prelaženja granice države članice;
12. „kašnjenje” znači vremenska razlika između vremena planiranog dolaska putnika u skladu s objavljenim voznim redom i vremena njegovog ili njezinog stvarnog ili očekivanog dolaska;
13. „putnički pokaz” ili „sezonska karta” znači karta za neograničeni broj vožnji koja ovlaštenom vlasniku omogućuje putovanje vlakom na određenoj ruti ili mreži tijekom određenog razdoblja;
14. „Računalni informacijski i rezervacijski sustav za željeznički prijevoz (CIRSRT)” znači računalni sustav koji sadrži informacije o željezničkim uslugama koje nude željeznički prijevoznici; informacije o uslugama za putnike pohranjene u CIRSRT-u, sadrže informacije o:
 - (a) rasporedima i voznim redovima željezničkih usluga;
 - (b) raspoloživosti sjedala u uslugama putničkog prijevoza;
 - (c) cijenama karata i posebnim uvjetima;
 - (d) dostupnosti vlakova za osobe s posebnim potrebama i osobe s ograničenom pokretljivošću;
 - (e) mogućnostima za rezervaciju ili izdavanje karata ili jedinstvenih karata u mjeri u kojoj su neke ili sve ove mogućnosti dostupne korisnicima;
15. „osoba s posebnim potrebama” ili „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost u prometu smanjena radi bilo kakve tjelesne invalidnosti (osjetilne ili lokomotorne, trajne ili privremene), intelektualne invalidnosti ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti, ili kao rezultat dobi, i čije stanje zahtijeva odgovarajuću pažnju i prilagodbu usluga koje se stavljaju na raspolaganje svim putnicima, njegovim ili njezinim posebnim potrebama;
16. „opći uvjeti prijevoza” znači uvjeti prijevoznika u obliku općih uvjeta ili tarifa, koji su na snazi u skladu s pravom u pojedinoj državi članici i koji su sklapanjem ugovora o prijevozu postali njegov sastavni dio;
17. „vozilo” znači motorno vozilo ili prikolica koji se prevoze istodobno s prijevozom putnika.

⁽¹⁾ Direktiva 2001/14/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 26. veljače 2001. o raspodjeli kapaciteta željezničke infrastrukture i ubiranju pristojbi za korištenje željezničke infrastrukture (SL L 75, 15.3.2001., str. 29.). Direktiva kako je zadnje izmijenjena Direktivom 2004/49/EZ.

⁽²⁾ Direktiva Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama (SL L 158, 23.6.1990., str. 59.).

POGLAVLJE II.

UGOVOR O PRIJEVOZU, INFORMACIJE I KARTE

Članak 4.

Ugovor o prijevozu

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

Članak 5.

Bicikli

Željeznički prijevoznici omogućavaju putnicima unošenje bicikala u vlak, prema potrebi uz naknadu, ako se njima lako rukuje, ako to ne utječe negativno na uslugu željezničkog prijevoza i ako željeznička vozila to omogućavaju.

Članak 6.

Zabrana oslobođenja od odgovornosti i odredaba o ograničenju obveza

1. Obveze prema putnicima koje proizlaze iz ove Uredbe ne mogu se ograničiti niti se od njih može osloboditi, posebno ne odstupanjem ili ograničavajućim odredbama u ugovoru o prijevozu.

2. Željeznički prijevoznici mogu ponuditi ugovorne uvjete koji su za putnike povoljniji od uvjeta utvrđenih u ovoj Uredbi.

Članak 7.

Obveza pružanja informacija o prekidu usluga

Željeznički prijevoznici ili, prema potrebi, nadležna tijela odgovorna za ugovor za obavljanje javnih željezničkih usluga, objavljuju na odgovarajući način, prije njihove provedbe, odluke o prekidu usluga.

Članak 8.

Informacije o putovanju

1. Ne dovodeći u pitanje članak 10., željeznički prijevoznici i prodavači karata koji nude sklapanje ugovora o prijevozu u ime jednog ili više željezničkih prijevoznika, pružaju putniku, na zahtjev, najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu I. u odnosu na putovanja koja prema ugovoru nudi dotični željeznički prijevoznik. Prodavači karata koji nude ugovore o prijevozu za vlastiti račun i organizatori putovanja daju ove informacije ako su dostupne.

2. Željeznički prijevoznici tijekom putovanja daju putnicima najmanje informacije navedene u Prilogu II. dijelu II.

3. Informacije iz stavaka 1. i 2. daju se u najprikladnijem obliku. U ovom se smislu posebna pozornost posvećuje potrebama ljudi koji imaju oštećenje sluha i/ili vida.

Članak 9.

Raspoloživost karata, jedinstvenih karata i rezervacija

1. Željeznički prijevoznici i prodavači karata nude karte, jedinstvene karte i rezervacije, ako su na raspolaganju.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 4., željeznički prijevoznici prodaju karte putnicima putem najmanje jednog od sljedećih prodajnih mjesta:

(a) ureda za prodaju karata ili prodajnih automata;

(b) telefonskom, internetskom ili nekom drugom široko dostupnom informacijskom tehnologijom;

(c) u vlakovima.

3. Ne dovodeći u pitanje stavke 4. i 5., željeznički prijevoznici prodaju karte za usluge koje se izvode u skladu s ugovorom o pružanju javnih usluga, putem najmanje jednog od sljedećih prodajnih mjesta:

(a) ureda za prodaju karata ili prodajnih automata;

(b) u vlakovima.

4. Željeznički prijevoznici nude mogućnost nabave karata za dotičnu uslugu prijevoza u vlaku, osim u slučaju kada je to ograničeno ili nije dopušteno na temelju razloga povezanih sa sigurnošću ili s politikom borbe protiv zlouporabe, ili ako je za vlak obvezna rezervacija, ili radi utemeljenih komercijalnih razloga.

5. Kada na polaznom kolodvoru ne postoji ured za prodaju karata ili prodajni automat, putnici moraju na kolodvoru biti obaviješteni o:

(a) mogućnosti kupovine karata telefonski ili Internetom ili u vlaku te o postupku takve kupovine;

(b) najbližem željezničkom kolodvoru ili najbližem mjestu na kojem postoji ured za prodaju karata i/ili prodajni automat.

Članak 10.

Sustavi za informacije o putovanju i rezervacije

1. Kako bi osigurali pružanje informacija i izdavanje karata navedenih u ovoj Uredbi, željeznički prijevoznici i prodavači karata koriste CIRSRT koji se uspostavlja postupcima iz ovog članka.

2. Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se tehničke specifikacije za interoperabilnost (TSI-ji) iz Direktive 2001/16/EZ.

3. Na prijedlog koji podnosi Europska agencija za željeznice (ERA), Komisija će do 3. prosinca 2010. usvojiti TSI telematskih aplikacija za putnike. TSI omogućava pružanje informacija iz Priloga II. i izdavanje karata u skladu s ovom Uredbom.

4. Željeznički prijevoznici prilagođavaju svoje CIRSRT-e sukladno zahtjevima navedenim u TSI-ju u skladu s planom provedbe navedenim u tom TSI-ju.

5. U skladu s odredbama Direktive 95/46/EZ, niti jedan željeznički prijevoznik ili prodavač karata ne smije drugim željezničkim prijevoznicima i/ili prodavačima karata otkriti osobne podatke o pojedinačnim rezervacijama.

POGLAVLJE III.

ODGOVORNOST ŽELJEZNIČKIH PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA I ZA NJIHOVU PRTLJAGU

Članak 11.

Odgovornost za putnike i prtljagu

U skladu s odredbama ovog poglavlja i ne dovodeći u pitanje primjenjivo nacionalno pravo kojim se putnicima jamči daljnja naknada za štete, odgovornost željezničkih prijevoznika u pogledu putnika i njihove prtljage uređuju se poglavljima I., III. i IV. glavom IV., glavom VI. i glavom VII. Priloga I.

Članak 12.

Osiguranje

1. Obveze iz članka 9. Direktive 95/18/EZ, u mjeri u kojoj se odnose na odgovornost prema putnicima, tumače se kao zahtjev da željeznički prijevoznik bude odgovarajuće osiguran ili da na drugi, jednakovrijedan način bude pokriven za svoje obveze sukladno ovoj Uredbi.

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

Članak 13.

Predujmovi

1. Ako putnik pogine ili bude ozlijeđen, željeznički prijevoznik iz članka 26. stavka 5. Priloga I., bez odlaganja i u svakom slučaju najkasnije u roku od 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu, isplaćuje predujam koji može biti potreban za ispunjenje trenutnih ekonomskih potreba, razmjerno pretrpljenoj šteti.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1., predujam u slučaju smrti ne smije biti manji od 21 000 EUR po putniku.

3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti i može se izravnati s kasnijim iznosima koji se isplaćuju na temelju ove Uredbe, ali nije povratan, osim u slučajevima kada je šteta prouzročena nemarom ili krivnjom putnika ili ako osoba koja je primila predujam nije osoba koja ima pravo na naknadu.

Članak 14.

Pobijanje odgovornosti

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

POGLAVLJE IV.

KAŠNJENJA, PROPUŠTENE VEZE I OTKAZIVANJA PUTOVANJA

Članak 15.

Odgovornosti za kašnjenja, propuštene veze i otkazivanja putovanja

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

Članak 16.

Povrat novca i preusmjeravanje

Ako se s razlogom očekuje da će kašnjenje u dolasku na konačno odredište u okviru ugovora o prijevozu biti duže od 60 minuta, putniku odmah ima izbor među:

- (a) povrata pune cijene karte, pod uvjetima pod kojima je bila plaćena, za dio ili dijelove puta koje putnik nije ostvario i za dio ili dijelove puta koje je već ostvario ako putovanje više ne služi bilo kojoj svrsi u smislu prvobitnog plana putovanja putnika i, prema potrebi, povratnog putovanja do prvog mjesta polaska prvom prilikom. Isplata povrata novca obavlja se pod istim uvjetima kao isplata naknade iz članka 17.; ili
- (b) nastavka putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, prvom prilikom; ili
- (c) nastavka putovanja ili preusmjeravanje, pod usporedivim uvjetima prijevoza, do konačnog odredišta, na neki kasniji datum po izboru putnika.

Članak 17.

Naknada cijene karte

1. Bez gubitka prava na prijevoz, putnik može od željezničkog prijevoznika zatražiti naknadu za kašnjenja, ako dođe do kašnjenja između mjesta polaska i odredišta koji su navedeni na karti, za koje putnik nije dobio povrat cijene karte u skladu s člankom 16. Najmanje naknade za kašnjenja su sljedeće:

(a) 25 % cijene karte za kašnjenja od 60 do 119 minuta;

(b) 50 % cijene karte za kašnjenja od 120 minuta ili više.

Putnici koji imaju pokaz ili sezonsku kartu i koji nailaze na učestala kašnjenja i otkazivanja putovanja tijekom razdoblja valjanosti pokaza ili sezonske karte, mogu zatražiti odgovarajuću naknadu u skladu s uvjetima željezničkog prijevoznika o naknadama. U tim uvjetima se navode mjerila za utvrđivanje kašnjenja i za izračunavanje naknade.

Naknada za kašnjenje izračunava se u odnosu na cijenu koju je putnik stvarno platio za zakašnjelu uslugu.

Ako se ugovor o prijevozu odnosi na povratno putovanje, naknada za kašnjenje, bilo u polasku ili u povratku, izračunava se u odnosu na polovinu cijene koja je plaćena za kartu. Na isti se način cijena za zakašnjelu uslugu u okviru bilo kakvog drugog oblika ugovora o prijevozu koji omogućava putovanje u nekoliko uzastopnih etapa, izračunava razmjerno punoj cijeni.

Pri izračunavanju vremena kašnjenja, ne uzima se u obzir svako kašnjenje za koje željeznički prijevoznik može dokazati da se dogodilo izvan područja na kojima se primjenjuje Ugovor o osnivanju Europske zajednice.

2. Naknada cijene karte isplaćuje se u roku od mjesec dana nakon podnošenja zahtjeva za naknadu. Naknada se može isplatiti u obliku vaučera i/ili drugih usluga, ako su uvjeti fleksibilni (posebno u pogledu razdoblja valjanosti i odredišta). Na zahtjev putnika, naknada se isplaćuje u novcu.

3. Naknada cijene karte ne umanjuje se za troškove financijske transakcije kao što su pristojbe, troškovi telefoniranja ili poštarina. Željeznički prijevoznici mogu uvesti najniži prag ispod kojeg se naknade ne isplaćuju. Taj prag ne smije biti veći od 4 EUR.

4. Putnik nema nikakvo pravo na naknadu ako je o kašnjenju bio obaviješten prije nego što je kupio kartu, ili ako je kašnjenje, čiji je uzrok nastavak puta upotrebom druge usluge ili preusmjerenje, manje od 60 minuta.

Članak 18.

Pomoć

1. U slučaju kašnjenja u dolasku ili odlasku, željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora informiraju putnike o situaciji i o procijenjenom vremenu odlaska i procijenjenom vremenu dolaska, čim im te informacije budu na raspolaganju.

2. U slučaju bilo kojeg kašnjenja iz stavka 1., koje je duže od 60 minuta, putnicima se besplatno nudi sljedeće:

(a) obroci i osvježavajuća pića, primjereno vremenu čekanja, ako su na raspolaganju na kolodvoru ili u vlaku, ili ih se može razumno nabaviti;

(b) hotelski ili drugi smještaj i prijevoz od željezničkog kolodvora do mjesta smještaja, u slučajevima kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći ili kada je potreban dodatan boravak, ako i kada je to fizički moguće;

(c) ako je vlak blokiran na tračnicama, prijevoz od vlaka do željezničkog kolodvora, do alternativnog polazišta ili do krajnjeg odredišta, ako i kada je to fizički moguće.

3. Ako se željeznička usluga ne može nastaviti, željeznički prijevoznici u najkraćem mogućem roku organiziraju za putnike alternativne prijevozne usluge.

4. Na zahtjev putnika, željeznički prijevoznici na karti potvrđuju da je pri pružanju željezničke usluge došlo do kašnjenja, da je radi njega došlo do propuštanja veze ili da je usluga bila otkazana, ovisno o slučaju.

5. Prilikom primjene stavaka 1., 2. i 3., željeznički prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba s posebnim potrebama i osoba sa smanjenom pokretljivošću te o osobama koje su u njihovoj pratnji.

POGLAVLJE V.

OSOBE S POSEBNIM POTREBAMA I OSOBE SA SMANJENOM POKRETLJIVOŠĆU

Članak 19.

Pravo na prijevoz

1. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora, uz aktivno sudjelovanje organizacija koje zastupaju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću, uspostavljaju ili imaju nediskriminirajuća pravila o dostupnosti prijevoza za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

2. Za rezervacije i karte, osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću ne zaračunavaju se dodatni troškovi. Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja ne smije odbiti rezervaciju ili izdavanje karte osobi s posebnim potrebama ili osobi sa smanjenom pokretljivošću, i ne smije zahtijevati da takvu osobu prati neka druga osoba, osim u slučaju kada je to nužno potrebno kako bi se ispunila pravila dostupnosti iz stavka 1.

Članak 20.

Informacije osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću

1. Željeznički prijevoznik, prodavač karata ili organizator putovanja daju, na zahtjev, osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću informacije o dostupnosti željezničkih usluga i o uvjetima pristupa željezničkim vozilima u skladu s pravilima dostupnosti iz članka 19. stavka 1. i informiraju osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću o opremi u vlaku.

2. Kada željeznički prijevoznik, prodavač karata i/ili organizator putovanja koriste odstupanje predviđeno u članku 19. stavku 2., oni na zahtjev u pisanom obliku obavješćuju osobu s posebnim potrebama ili osobu sa smanjenom pokretljivošću o svojim razlozima za takvo postupanje u roku od pet radnih dana od odbijanja rezervacije ili odbijanja izdavanja karte ili zahtijevanja pratnje za takvu osobu.

Članak 21.

Dostupnost

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

2. Ako nema pratećeg osoblja u vlaku ili osoblja na kolodvoru, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora ulažu sve razumne napore da osobama s posebnim potrebama ili osobama sa smanjenom pokretljivošću omoguće dostupnost putovanja vlakom.

Članak 22.

Pomoć na željezničkim kolodvorima

1. Na odlasku, prolazu ili dolasku osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću na željezničkom kolodvoru s osobljem, upravitelj kolodvora osigurava besplatnu pomoć na takav način da se takva osoba može ukrcati u vlak na odlasku ili iskrcati iz vlaka pri dolasku, za koju vožnju je ta osoba kupila kartu, ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka 19. stavka 1.

2. Države članice mogu predvidjeti odstupanje od stavka 1. u slučaju kada osobe putuju koristeći usluge koje su predmet ugovora o pružanju javnih usluga dodijeljenog u skladu s pravom Zajednice, pod uvjetom da je nadležno tijelo osiguralo alternativne mogućnosti ili rješenja koja jamče jednaku ili višu razinu dostupnosti usluga prijevoza.

3. Na kolodvorima bez osoblja, željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora osiguravaju da se u skladu s pravilima dostupnosti iz članka 19. stavka 1. prikazuju lako dostupne informacije o najbližim kolodvorima s osobljem i o neposredno raspoloživoj pomoći za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću.

Članak 23.

Pomoć u vlaku

Ne dovodeći u pitanje pravila dostupnosti iz članka 19. stavka 1., željeznički prijevoznici pružaju osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću besplatnu pomoć u vlaku i tijekom ulaska u vlak i izlaska iz vlaka.

Za potrebe ovog članka, pomoć u vlaku se sastoji od svih razumnih nastojanja da se osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću ponudi pomoć kako bi se toj osobi omogućilo da ima pristup istim uslugama u vlaku kao i drugi putnici, ako stupanj posebnosti potrebe ili smanjene pokretljivosti toj osobi onemogućava nezavisan i siguran pristup tim uslugama.

Članak 24.

Uvjeti pod kojima se pruža pomoć

Željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću sukladno člancima 22. i 23. u skladu sa sljedećim točkama:

- pomoć se pruža pod uvjetom da se željeznički prijevoznik, upravitelj kolodvora, prodavač karata ili organizator putovanja kod kojeg je karta kupljena obavijesti o potrebi te osobe za takvom pomoći najmanje 48 sati prije nego što je takva pomoć potrebna. Ako karta omogućava više putovanja, jedna obavijest je dostatna ako su dane odgovarajuće informacije o vremenskom rasporedu sljedećih putovanja;
- željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora, prodavači karata i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere potrebne za primitak obavijesti;
- ako se ne dostavi obavijest u skladu s točkom (a), željeznički prijevoznik i upravitelj kolodvora poduzimaju sva razumna nastojanja da osiguraju pomoć na takav način da osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću može putovati;

- (d) ne dovodeći u pitanje nadležnosti drugih tijela u pogledu područja smještenih izvan prostora željezničkog kolodvora, upravitelj kolodvora ili bilo koja druga ovlaštena osoba određuju mjesta unutar i izvan željezničkog kolodvora na kojima osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću mogu obavijestiti o svom dolasku na željeznički kolodvor i, prema potrebi, zatražiti pomoć;
- (e) pomoć se pruža pod uvjetom da osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću bude prisutna na određenom mjestu u vrijeme koje odredi željeznički prijevoznik ili upravitelj kolodvora koji pružaju takvu pomoć. Dogovoreno vrijeme ne smije biti više od 60 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave. Ako nije određeno vrijeme kada osoba s posebnim potrebama ili osoba sa smanjenom pokretljivošću mora biti prisutna, ona mora biti prisutna najmanje 30 minuta prije objavljenog vremena polaska ili vremena kada je od svih putnika zatraženo da se prijave.

Članak 25.

Naknada za opremu za kretanje ili drugu posebnu opremu

Ako je željeznički prijevoznik odgovoran za potpuni ili djelomičan gubitak ili oštećenje opreme za kretanje ili druge posebne opreme koju upotrebljavaju osobe s posebnim potrebama ili osobe sa smanjenom pokretljivošću, ne primjenjuje se nikakvo financijsko ograničenje odgovornosti.

POGLAVLJE VI.

ZAŠTITA, PRITUŽBE I KAKVOĆA USLUGE

Članak 26.

Osobna sigurnost putnika

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

Članak 27.

Pritužbe

1. Željeznički prijevoznici uspostavljaju mehanizam rješavanja pritužbi u pogledu prava i obveza obuhvaćenih ovom Uredbom. Željeznički prijevoznici putnike opširno informiraju o svojim kontaktnim podacima i o radnom jeziku (jezicima).

2. Putnici mogu podnositi pritužbe bilo kojem uključenom željezničkom prijevozniku. U roku od jednog mjeseca primatelj pritužbe daje obrazloženi odgovor ili, u opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika do kojeg datuma, unutar razdoblja manjeg od tri mjeseca od datuma podnošenja pritužbe, može očekivati odgovor.

3. U godišnjem izvješću iz članka 28., željeznički prijevoznici objavljuju broj i vrste primljenih pritužbi, obrađene pritužbe, vrijeme odgovora i eventualne mjere za poboljšanje stanja.

Članak 28.

Standardi kakvoće usluge

1. Željeznički prijevoznici definiraju standarde kakvoće usluge i provode sustav upravljanja kakvoćom kako bi održali kakvoću usluge. Standardi kakvoće usluge obuhvaćaju najmanje elemente navedene u Prilogu III.

2. Željeznički prijevoznici nadziru svoj vlastiti učinak u svjetlu standarda kakvoće usluge. Željeznički prijevoznici svake godine, zajedno sa svojim godišnjim izvješćem, objavljuju izvješće o kakvoći usluge. Izvješća o kakvoći usluge objavljuju se na internetskim stranicama željezničkih prijevoznika. Osim toga, ova se izvješća stavljaju na raspolaganje na internetskoj stranici ERA-e.

POGLAVLJE VII.

INFORMIRANJE I PROVEDBA

Članak 29.

Informiranje putnika o njihovim pravima

1. Pri prodaji karata za putovanja vlakom, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i organizatori putovanja informiraju putnike o njihovim pravima i obvezama na temelju ove Uredbe. Za usklađivanje s ovim zahtjevom za informiranjem, željeznički prijevoznici, upravitelji kolodvora i organizatori putovanja mogu koristiti sažetak odredaba ove Uredbe koji je izradila Komisija na svim službenim jezicima institucija Europske unije i staviti im na raspolaganje.

2. Željeznički prijevoznici i upravitelji kolodvora na odgovarajući način informiraju putnike na kolodvoru i u vlaku o kontaktima tijela koja su države članice imenovala u skladu s člankom 30.

Članak 30.

Provedba

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

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

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

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

Članak 31.

Suradnja između provedbenih tijela

Provedbena tijela iz članka 30. razmjenjuju informacije o svom radu i o načelima i praksama donošenja odluka radi usklađivanja njihovih načela donošenja odluka u cijeloj Zajednici. Pri tom im pomaže Komisija.

POGLAVLJE VIII.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 32.

Sankcije

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

Članak 33.

Prilozi

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

Članak 34.

Odredbe o izmjeni

1. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni njezinim dopunjavanjem i koje su potrebne za provedbu članka 2., 10. i 12. donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.

2. Mjere namijenjene izmjeni elemenata ove Uredbe koji nisu ključni prilagodbom financijskih iznosa koji su u njoj navedeni s obzirom na inflaciju, osim u Prilogu I., donose se u skladu s regulatornim postupkom s kontrolom iz članka 35. stavka 2.

Članak 35.

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže Odbor uspostavljen člankom 11.a Direktive 91/440/EEZ.

2. Prilikom upućivanja na ovaj stavak primjenjuju se članak 5.a stavci od 1. do 4. i članak 7. Odluke 1999/468/EZ, uzimajući u obzir odredbe njezinog članka 8.

Članak 36.

Izvješće

Komisija do 3. prosinca 2012. izvješćuje Europski parlament i Vijeće o provedbi i rezultatima ove Uredbe, a posebno o standardima kakvoće usluge.

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

Članak 37.

Stupanje na snagu

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

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

Sastavljeno u Strasbourgu 23. listopada 2007.

Za Europski parlament
Predsjednik
H.-G. PÖTTERING

Za Vijeće
Predsjednik
M. LOBO ANTUNES

PRILOG I.

Izvod iz Jedinstvenih pravila o ugovoru o međunarodnom željezničkom prijevozu putnika i prtljage (CIV)

Dodatak A

Konvenciji o međunarodnom željezničkom prijevozu (COTIF) od 9. svibnja 1980. kako je izmijenjena Protokolom o izmjenama Konvencije o međunarodnom željezničkom prijevozu od 3. lipnja 1999.

NASLOV II.

ZAKLJUČIVANJE I IZVRŠAVANJE UGOVORA O PRIJEVOZU

Članak 6.

Ugovor o prijevozu

1. Ugovorom o prijevozu prijevoznik preuzima prijevoz putnika, a gdje je primjereno, i prijevoz prtljage i vozila, do određena te isporuku prtljage i vozila u mjestu određena.
2. Ugovor o prijevozu mora se potvrditi s jednom ili s više karata koje su izdane putniku. Međutim, na temelju članka 9., izostanak, neispravnost ili gubitak karte neće utjecati na postojanje ili valjanost ugovora koji ostaje podložan tim Jedinstvenim pravilima.
3. Karta je *prima facie* dokaz o zaključivanju i sadržaju ugovora o prijevozu.

Članak 7.

Karta

1. Opći uvjeti o prijevozu odredit će formu i sadržaj karte kao i prtljage kao i slova kojima će biti tiskana i ispisana.
2. Na karti mora biti upisano najmanje sljedeće:
 - a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - b) izjava da je prijevoz podređen, bez obzira na bilo kakvu klauzulu suprotno tomu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može označiti samo akronimom CIV,
 - c) svaka druga izjava potrebna kao dokaz o zaključenju i sadržaju ugovora o prijevozu i koja omogućuje putniku da se pozove na prava koja proizlaze iz tog ugovora.
3. Putnik mora utvrditi nakon primitka karte da je napravljena sukladno naputcima.
4. Karta se može prenijeti na nekog drugog, ako nije izdana na putnikovo ime i ako putovanje još nije započelo.
5. Karta se može izdati i u formi elektronski registriranih podataka koji se mogu pretvoriti u čitljive pisane simbole. Postupak u registraciji i tretmanu podataka mora biti ekvivalentan s funkcionalnog stajališta, posebno glede dokazne valjanosti karte koja je predstavljena tim podacima.

Članak 8.

Plaćanje i naknada prijevozne cijene

1. Ovisno o suprotnom sporazumu između putnika i prijevoznika, cijena prijevoza plaća se unaprijed.
2. Opći uvjeti o prijevozu određuju prema kojim uvjetima se realizira naknada za cijenu prijevoza.

*Članak 9.***Pravo na prijevoz. Isključenje iz prijevoza**

1. Putnik, od početka putovanja, mora posjedovati valjanu kartu i pokazati je pri pregledu karata. Opći uvjeti o prijevozu mogu predviđjeti

- a) da putnik koji ne pokaže valjanu kartu, mora platiti, osim cijene karte, i nadoplatu;
- b) da putnik koji odbije platiti naknadu za prijevoz ili nadoplatu pošto se to od njega zatraži, mora prekinuti putovanje;
- c) ako i pod kojima uvjetima se naplaćuje nadoknada.

2. Opći uvjeti o prijevozu mogu predviđjeti da putnici

- a) koji predstavljaju opasnost za sigurnost dobrog funkcioniranja prometovanja ili zbog sigurnosti drugih putnika,
- b) koji uznemiruje ostale putnike na nepodnošljiv način,

budu isključeni iz prometa ili se može zahtijevati da te osobe prekinu putovanje i da nemaju pravo na povrat cijene karte ili drugih naknada za prijevoz predane prtljage koju su možda platili.

*Članak 10.***Ispunjavanje administrativnih formalnosti**

Putnik mora udovoljiti formalnostima koje traži carina ili druge administrativne vlasti.

*Članak 11.***Otkazivanje i kašnjenje vlakova. Izgubljene veze**

Prijevoznik mora, kad je to potrebno, potvrditi na karti da je vlak otkazan ili da je izgubljena veza.

NASLOV III.

PRIJEVOZ PRIRUČNE PRTLJAGE, ŽIVOTINJA, PREDANE PRTLJAGE I VOZILA

Poglavlje I.

Opće odredbe*Članak 12.***Prihvatljivi predmeti i životinje**

1. Putnik može sa sobom ponijeti predmete kojima se lako rukuje (priručna prtljaga) kao i žive životinje, sukladno s Općim uvjetima prijevoza. Osim toga, može sa sobom ponijeti i velike predmete, sukladno s posebnim odredbama, sadržanim u Općim uvjetima prijevoza. Predmeti i životinje koji bi mogli smetati ili uznemirivati putnike ili izazvati štetu, neće se dopustiti kao priručna prtljaga.

2. Putnik može otpremiti predmete ili životinje kao predanu prtljagu, sukladno s Općim uvjetima prijevoza.

3. Prijevoznik može dopustiti prijevoz vozila prigodom prijevoza putnika sukladno posebnim odredbama, sadržanima u Općim uvjetima prijevoza.

4. Prijevoz opasnih tvari kao priručna prtljaga, kao predana prtljaga u vozilima ili na njima, sukladno s ovim Naslovom, mora biti u skladu s Uredbom o prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID).

Članak 13.

Pregled

1. Kad postoji valjan razlog za sumnju glede poštivanja uvjeta za prijevoz, prijevoznik ima pravo provjeriti da li predmeti (priručna prtljaga, predana prtljaga, vozila uključujući i njihov teret) i životinje, zadovoljavaju uvjete prijevoza, osim ako zakoni i propisi države u kojoj bi se trebala obaviti provjera, zabranjuju takvu provjeru. Putnika se mora pozvati da prisustvuje provjeri. Ako se ne pojavi ili se do njega ne može doći, prijevoznik mora imati dva nezavisna svjedoka.
2. Ako se utvrdi da uvjeti za prijevoz nisu poštovani, prijevoznik može zatražiti da putnik plati troškove provjere.

Članak 14.

Ispunjavanje administrativnih formalnosti

Putnik mora udovoljiti formalnostima koje traže carinske ili druge vlasti kada u prijevozu ima predmete (priručnu prtljagu, predanu prtljagu, vozila uključujući i njihov teret) ili životinje. On prisustvuje pregledu tih predmeta, osim ako nije drukčije predviđeno zakonom i propisima svake države.

Poglavlje II.

Priručna prtljaga i životinje

Članak 15.

Nadzor

Putnik je sam odgovoran za nadzor svoje priručne prtljage i životinja koje vodi sa sobom.

Poglavlje III.

Predana prtljaga

Članak 16.

Predaja prtljage

1. Ugovorne obveze vezane uz otpremu predane prtljage moraju se utvrditi prtljažnicom koja se izdaje putniku.
2. Prema članku 22., nedostatak, neispravnost ili gubitak prtljažnice, ne djeluje na postojanje ili valjanost sporazuma vezanih uz otpremu predane prtljage, koji ostaju podložni ovim Jedinstvenim pravilima.
3. Potvrda o predaji prtljage je *prima facie* dokaz o predaji prtljage i uvjetima prijevoza.
4. Ako nema dokaza o suprotnom, pretpostavlja se da je predana prtljaga, kad je preuzima prijevoznik, očigledno u dobrom stanju i da broj i količina predmeta prtljage odgovara stavkama u potvrdi o predanoj prtljazi.

Članak 17.

Prtljažnica

1. Opći uvjeti o prijevozu određuju formu i sadržaj prtljažnice kao i jezik i slova kojima je tiskana i ispunjena. Članak 7. st. 5. vrijede *mutatis mutandis*.
2. Na prtljažnici mora biti upisano barem sljedeće:
 - a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - b) izjava da je prijevoz podređen, bez obzira na bilo kakvu klauzulu suprotno tomu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može označiti samo akronimom CIV.

- c) svaka druga izjava potrebna da bi se pokazalo da postoje ugovorne obveze o otpremi predane prtljage koja omogućuje putniku da se pozove na svoja prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.
3. Putnik mora utvrditi nakon primitka prtljažnice da je napravljena sukladno s njegovim naputcima.

Članak 18.

Prijava i prijevoz

1. Osim ako Opći uvjeti o prijevozu ne predviđaju drukčije, prtljaga se predaje samo uz predočenje karte koja vrijedi barem do odredišta prtljage. U drugom pogledu predaja prtljage obavlja se sukladno s važećim propisima u mjestu otpreme.
2. Kad Opći uvjeti o prijevozu predviđaju da se prtljaga može prihvatiti za prijevoz bez predočenja karte, propisi ovih Jedinствениh pravila kojima se utvrđuju prava i obveze putnika glede predaje prtljage, primjenjuju se *mutatis mutandis* na pošiljatelja predane prtljage.
3. Prijevoznik može otpremiti predanu prtljagu drugim vlakom, drugim oblikom prijevoza ili drugim pravcem od onoga koji koristi putnik.

Članak 19.

Plaćanje naknada za prijevoz predane prtljage

Ovisno o suprotnom ugovoru između putnika i prijevoznika, naknada za prijevoz predane prtljage plaća se prigodom predaje.

Članak 20.

Obilježavanje predane prtljage

Putnik mora označiti svaki predmet prijavljene prtljage na vidljivom mjestu, na relativno trajan i čitljiv način, tako da naznači:

- a) svoje ime i adresu
- b) odredište.

Članak 21.

Pravo raspolaganja predanom prtljagom

1. Ako okolnosti dopuste i ako to nije u suprotnosti s carinskim ili zahtjevima drugih administrativnih vlasti, putnik može zatražiti da mu se vrati prtljaga na mjestu predaje uz predaju potvrde o predaji prtljage i, ako to traže Opći uvjeti o prijevozu, uz predočenje karte.
2. Opći uvjeti o prijevozu mogu sadržavati i druge propise glede prava raspolaganja predanom prtljagom, posebno promjene glede odredišta i mogućih financijskih posljedica koje treba snositi putnik.

Članak 22.

Isporuka

1. Predana prtljaga isporučuje se nakon predaje prtljažnice i, ako je primjenjivo, nakon plaćanja iznosa koji se procijeni za pošiljku.

Prijevoznik ima pravo, ali nije obavezan, provjeriti ima li nositelj prtljažnice pravo podignuti pošiljku.

2. Smatrat će se da je roba isporučena nositelju prtljažnice, sukladno s važećim propisima na mjestu isporuke:
- a) ako je prtljaga uručena carinskim ili gradskim poreznim službenicima, u njihovim prostorijama ili skladištu, kad ne podliježu kontroli prijevoznika;
- b) ako su žive životinje predane trećoj strani.

3. Nositelj (vlasnik) prtljažnice može zatražiti isporuku prtljage u mjestu odredišta nakon isteka dogovorenog vremena, i gdje je primjenjivo, vremena potrebnog za postupak carinskih i drugih administrativnih vlasti.
4. Ako ne preda prtljažnicu, prijevoznik je obavezan isporučiti prtljagu samo osobi koja može dokazati svoje pravo na to; ako se čini da je dokaz nedostatan, prijevoznik može zatražiti osiguranje.
5. Prtljaga se isporučuje u mjestu odredišta na koje je predana.
6. Nositelj prtljažnice čija prtljaga nije isporučena može zatražiti da se potvrdi dan i vrijeme kad je zatražio isporuku, a u skladu sa st. 3.
7. Ovlaštena osoba može odbiti prihvatiti prtljagu ako prijevoznik ne udovolji njezinu zahtjevu da obavi pregled predane prtljage, kako bi utvrdio bilo kakvu navodnu štetu.
8. U svakom drugom pogledu isporuka prtljage provodi se u skladu s važećim odredbama u mjestu odredišta.

Poglavlje IV.

Vozila

Članak 23.

Uvjeti prijevoza

Posebne odredbe koje određuju prijevoz vozila, sadržane u Općim uvjetima o prijevozu, moraju specificirati posebno uvjete kojima se određuje prihvaćanje za prijevoz, registracija, utovar i prijevoz, istovar i isporuka kao i obveze putnika.

Članak 24.

Potvrda o prijevozu

1. Ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila moraju se utvrditi potvrdom o prijevozu koja se izdaje putniku. Potvrda o prijevozu može se uključiti u putnikovu kartu.
2. Posebne odredbe koje određuju prijevoz vozila, sadržane u Općim uvjetima o prijevozu, odredit će formu i sadržaj potvrde o prijevozu kao i jezika i slova kojima će biti tiskana i ispisana. Članak 7. stavak 5. vrijede *mutatis mutandis*.
3. Na potvrdi o prijevozu mora biti upisano barem sljedeće:
 - a) prijevoznik ili prijevoznici;
 - b) izjava da je prijevoz podređen, bez obzira na bilo kakvu klauzulu suprotno tomu, ovim Jedinstvenim pravilima; to se može označiti samo akronimom CIV;
 - c) svaka druga izjava potrebna da bi se pokazalo da postoje ugovorne obveze koje se odnose na prijevoz vozila i koje omogućuju putniku da se pozove na svoja prava koja proizlaze iz ugovora o prijevozu.
4. Putnik mora utvrditi nakon primitka potvrde o prijevozu da je napravljena sukladno njegovim naputcima.

Članak 25.

Mjerodavno pravo

Ovisno o odredbama ovog poglavlja, odredbe poglavlja 3., koje se odnose na prijevoz prtljage, vrijede i za vozila.

GLAVA IV.
ODGOVORNOST PRIJEVOZNIKA

Poglavlje I.

Odgovornost u slučaju smrti ili osobne ozljede putnika

Članak 26.

Temelj za odgovornost

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu koja proizlazi iz usmrćenja, osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika, koja je rezultat nezgode proizišle iz prometovanja željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u željezničkom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega, bez obzira na korištenu željezničku infrastrukturu.
2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti:
 - a) ako je nezgoda izazvana okolnostima koje nisu vezane uz željeznički promet i koje prijevoznik, unatoč tome što se pobrinuo koliko je u danim okolnostima potrebno, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti;
 - b) u mjeri u kojoj je za nezgodu kriv putnik;
 - c) ako je nezgoda posljedica ponašanja treće osobe i koje prijevoznik, unatoč tome što se pobrinuo, koliko je u danim okolnostima potrebno, nije mogao izbjeći, te čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi poduzetnik koji koristi istu željezničku infrastrukturu, ne smatra se trećom stranom; neće biti djelovanja na pravo na kompenzaciju.
3. Ako je nezgoda posljedica ponašanja treće strane i ako, unatoč tome prijevoznik nije posve oslobođen svoje odgovornosti, sukladno st. 2., pod c), prijevoznik će biti odgovoran u potpunosti do granice postavljene u ovim Jedinstvenim pravilima, ali bez štete po bilo koje pravo naknade koje prijevoznik može imati prema trećoj strani.
4. Ova Jedinstvena pravila neće djelovati na bilo koju odgovornost koju snosi prijevoznik u slučajevima predviđenima u st. 1.
5. Ako prijevoz, koji se ravna samo prema jednom ugovoru o prijevozu, obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, prijevoznik koji je obvezan na temelju ugovora o prijevozu osigurati usluge prijevoza tijekom kojega se dogodi nezgoda, bit će odgovoran u slučaju usmrćenja i osobne povrede putnika. Kad uslugu prijevoza nije osigurao prijevoznik nego zamjenski prijevoznik, dvojica prijevoznika bit će solidarno odgovorni, sukladno ovim Jedinstvenim pravilima.

Članak 27.

Odšteta u slučaju usmrćenja

1. U slučaju usmrćenja putnika, odšteta obuhvaća:
 - a) sve potrebne troškove vezane uz smrt, posebno troškove transporta tijela i pogrebne troškove;
 - b) ako smrt ne nastupi odmah, odštetu predviđenu u članku 28.
2. Ako su zbog smrti putnika, osobe koje je on morao ili je imao pravnu obvezu izdržavati, lišene njegove potpore, te osobe također će biti oštećene za taj gubitak. U pravu na tužbu za odštetu od strane osoba koje je putnik uzdržavao, a da nije na to bio pravno obavezan, ravnat će se prema nacionalnim zakonima.

Članak 28.

Odšteta u slučaju osobne povrede

U slučaju osobne povrede ili neke druge tjelesne ili mentalne povrede putnika odšteta obuhvaća:

- a) sve potrebne troškove posebno liječenja i transporta;
- b) naknadu za financijske gubitke, zbog potpune ili djelomične radne nesposobnosti ili povećanih potreba.

*Članak 29.***Nadoknada za ostale tjelesne povrede**

Nacionalno pravo će utvrditi, da li i kojem stupnju prijevoznik mora platiti odštetu za tjelesnu povredu ili druge povrede osim onih predviđenih člancima 27. i 28.

*Članak 30.***Oblik i iznos odštete u slučaju usmrćenja ili osobne povrede**

1. Za odštetu na temelju članka 27. st. 2. i članka 28. pod b) bit će dodijeljen paušalan iznos. Međutim, ako nacionalni zakoni dopuštaju plaćanje rente, odšteta će biti nadoknađena u tom obliku ako to zatraže oštećeni putnik ili osobe navedene u članku 27. st. 2.

2. Iznos odštete koji se dodjeljuje na temelju st. 1. utvrdit će se sukladno s nacionalnim pravom. Međutim, u svrhu ovih Jedinstvenih pravila, gornja granica po putniku utvrđuje se na 175,000 obračunskih jedinica, kao paušalan iznos ili u godišnjoj renti koja odgovara tom iznosu, tamo gdje nacionalno pravo predviđa gornji iznos koji je manji od tog iznosa.

*Članak 31.***Drugi oblici prijevoza**

1. Ovisno o st. 2., odredbe koje se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika, ne važe za gubitak ili štetu nastalu tijekom prijevoza koji, sukladno s ugovorom o prijevozu, nije bio prijevoz željeznicom.

2. Međutim, kad se željeznička vozila prevoze trajektom, odredbe koje se odnose na odgovornost u slučaju smrti ili osobne povrede putnika, vrijede za gubitke i štete predviđene člankom 26. st. 1. i člankom 33. st. 1., kao rezultat nezgode izazvane prometovanjem željeznice i koja se dogodila dok je putnik bio u rečenom vozilu, ulazio ili izlazio iz njega.

3. Kad je zbog izvanrednih okolnosti privremeno obustavljeno prometovanje željeznice i putnici se prevoze drugim oblicima prijevoza, prijevoznik je odgovoran na temelju ovih Jedinstvenih pravila.

Poglavlje II.

Odgovornost u slučaju nepridržavanja voznog reda*Članak 32.***Odgovornost u slučaju otkazivanja, kašnjenja ili izgubljene veze**

1. Prijevoznik je odgovoran putniku za gubitak ili štetu koja je rezultat činjenice što se zbog otkazivanja, kašnjenja ili izgubljene veze, njegovo putovanje ne može nastaviti istog dana ili što se nastavak putovanja istog dana ne može razložno tražiti zbog danih okolnosti. Štete obuhvaćaju razložne troškove smještaja kao i razložne troškove nastale zbog potrebe obavješćivanja osoba koje čekaju putnike.

2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti kad se otkazivanje, kašnjenje ili gubljenje veze pripisuje nekom od sljedećih uzroka:

- a) okolnostima koje nisu povezane s prometovanjem željeznice koje prijevoznik, unatoč tome što se pobrinuo za posebne okolnosti slučaja, nije mogao izbjeći niti je mogao spriječiti posljedice,
- b) putnikovoj krivnji ili
- c) ponašanju treće osobe koje prijevoznik, unatoč tome što se pobrinuo koliko je u danim okolnostima potrebno, nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti; drugi poduzetnik koji koristi istu željezničku infrastrukturu ne smatra se trećom stranom; neće djelovati na pravo na kompenzaciju.

3. Nacionalno pravo utvrđuje da li i u kojem stupnju prijevoznik mora platiti odštetu za povredu, osim one predviđene u st. 1. Ova odredba je bez štete za članak 44.

Poglavlje III.

Odgovornost u pogledu priručne prtljage, životinja, predane prtljage i vozila

ODJELJAK 1.

Priručna prtljaga i životinje

Članak 33.

Odgovornost

1. U slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika, prijevoznik je također odgovoran za gubitak ili štetu, kao rezultat potpunog ili djelomičnoga gubitka ili oštećenja predmeta koje je putnik imao na sebi ili kod sebe kao priručnu prtljagu; to se također odnosi na životinje koje je putnik poveo sa sobom. Članak 26. vrijedi *mutatis mutandis*.

2. U svakom drugom pogledu prijevoznik neće biti odgovoran za ukupan ili djelomičan gubitak, odnosno štetu predmeta, priručne prtljage i životinja ili samo jednog, koji su briga putnika na temelju članka 15. osim ako je gubitak ili šteta izazvana krivnjom prijevoznika. Drugi članci pod naslovom IV., uz izuzetak članka 51., i Naslova VI. ne primjenjuju se u ovom slučaju.

Članak 34.

Granica odštete u slučaju gubitka ili oštećenja predmeta

Kada je prijevoznik odgovoran na temelju članka 33. st. 1., on mora platiti odštetu do granice od 1 400 obračunskih jedinica po putniku.

Članak 35.

Izuzimanje odgovornosti

Prijevoznik neće biti odgovoran putniku za gubitak ili štetu nastalu zbog toga što se putnik ne pridržava formalnosti potrebnih prema carinskim ili drugim administrativnim vlastima.

ODJELJAK 2.

Predana prtljaga

Članak 36.

Temelj odgovornosti

1. Prijevoznik je odgovoran za gubitak ili štetu nastalu od potpunog ili djelomičnoga gubitka ili štete predane prtljage između vremena kad ju je prijevoznik preuzeo i vremena isporuke, kao i zbog kašnjenja isporuke.

2. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj je gubitak, šteta ili kašnjenje isporuke, bilo izazvano krivnjom putnika zbog upute koju je dao putnik, a ne kao rezultat greške prijevoznika, inherentnom greškom predane prtljage ili okolnostima koje prijevoznik nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti.

3. Prijevoznik se oslobađa te odgovornosti u onoj mjeri u kojoj je gubitak ili šteta rezultat specijalnog rizika koji je inherentan jednoj ili nekolicini sljedećih okolnosti:

- a) nedostatku ili neadekvatnoj ambalaži;
- b) posebnoj prirodi prtljage;
- c) ako se pošiljka sastoji od predmeta neprihvatljivih za prijevoz.

Članak 37.

Teret dokaza

1. Teret dokaza da je gubitak, šteta ili kašnjenje s isporukom bilo izazvano jednim od uzroka navedenih u članku 36. st. 2., ostaje na prijevozniku.

2. Kad prijevoznik, vodeći računa o okolnostima pojedinog slučaja, utvrdi da su gubitak ili šteta mogli nastati zbog jednog ili više posebnih rizika spomenutih u članku 36. st. 3., smatrat će se da su tako i nastali. Ovlaštena osoba, međutim, imat će pravo dokazati da se gubitak ili šteta ne mogu pripisati u potpunosti ili djelomično jednom od tih rizika.

Članak 38.

Uzastopni prijevoznici

Ako prijevoz, koji se obavlja prema jednom ugovoru, obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, svaki naredni prijevoznik, samim činom preuzimanja prtljage s prtljažnicom ili vozila s potvrdom o prijevozu, postaje ugovornom stranom ugovora o prijevozu, s obzirom na otpremu prtljage ili prijevoza vozila, sukladno s uvjetima prtljažnice ili potvrde o prijevozu i preuzima obveze koje iz toga proizlaze. U tom slučaju svaki će prijevoznik biti odgovoran za prijevoz tijekom čitavog puta do isporuke.

Članak 39.

Zamjenski prijevoznik

1. Kad prijevoznik povjeri prijevoz, potpuno ili djelomice, zamjenskom prijevozniku, bilo na temelju prava prema ugovoru o prijevozu da to čini ili ne, prijevoznik ipak ostaje odgovoran glede čitavog prijevoza.

2. Sve odredbe ovih Jedinjstvenih pravila prema kojima se prosuđuje odgovornost prijevoznika, vrijede i za odgovornost zamjenskog prijevoznika za prijevoz koji on obavlja. Članak 48. i članak 52. primjenjuju se ako se povede postupak protiv službenika ili bilo koje druge osobe koju koristi zamjenski prijevoznik u obavljanju prijevoza.

3. Svaki posebni ugovor prema kojem prijevoznik preuzima obveze koje ne nameću ova Jedinjstvena pravila ili se odriče prava dodijeljenih ovim Jedinjstvenim pravilima, neće imati učinka u pogledu zamjenskog prijevoznika koji ih nije izričito i u pisanom obliku prihvatio. Bilo da ga je zamjenski prijevoznik prihvatio ili ne, prijevoznik svejedno ostaje vezan tim obvezama ili odreknućem prava koja proizlaze iz tog posebnog ugovora.

4. Gdje su i prijevoznik i zamjenski prijevoznik odgovorni i do mjere u kojoj su odgovorni, njihova je odgovornost solidarna.

5. Ukupan iznos odštete koju plaća prijevoznik, zamjenski prijevoznik i njegovi zaposlenici, kao i druge osobe čije usluge oni koriste u obavljanju prijevoza, neće prelaziti iznose predviđene ovim Jedinjstvenim pravilima.

6. Ovaj članak ne ugrožava prava na naknadu koja mogu postojati između prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

Članak 40.

Pretpostavka gubitka

1. Osoba koja ima pravo, može bez davanja daljnjih dokaza, smatrati jedan predmet prtljage izgubljenim ako joj se ne isporuči ili stavi na raspolaganje u roku 14 dana pošto je zatražila isporuku, u skladu s člankom 22. st. 3.

2. Ako se predmet za koji se smatralo da je izgubljen, vrati u roku godine dana nakon zahtjeva za njegovom isporukom, prijevoznik mora obavijestiti osobu koja ima na njega pravo, ako je njezina adresa poznata ili utvrđena.

3. U roku trideset dana nakon primitka obavijesti spomenute u st. 2., osoba koja ima pravo može zatražiti da joj se isporuči predmet prtljage. U tom slučaju mora platiti troškove za prijevoz predmeta od mjesta konsignacije do mjesta gdje je izvršena isporuka i refundirati odštetu umanjenu, gdje je primjenjivo, za sve troškove koji su tu uključeni. Međutim, zadržava pravo da zatraži odštetu za kašnjenje isporuke na temelju članka 43.

4. Ako se nađeni predmet prtljage ne zatraži u roku naznačenom u st. 3. ili ako se predmet nađe nakon više od godine dana nakon zahtjeva za isporukom, prijevoznik može njime raspolagati sukladno sa zakonima i odredbama na snazi u mjestu gdje se nalazi predmet prtljage.

*Članak 41.***Odšteta za gubitak**

1. U slučaju potpunog ili djelomičnoga gubitka predane prtljage, prijevoznik mora platiti, uz izuzetak svih drugih odšteta:
 - a) ako je iznos gubitka ili pretrpljene štete dokazan, odštetu koja je jednaka tom iznosu, ali koja ne prelazi 80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto-mase koja nedostaje ili 1 200 obračunskih jedinica po komadu prtljage;
 - b) ako iznos gubitka ili pretrpljene štete nije utvrđen, podmirena šteta od 20 obračunskih jedinica po kilogramu bruto-mase koja nedostaje ili 300 obračunskih jedinica po komadu prtljage.

Način odštete po kilogramu koji nedostaje ili komadu prtljage određen je Općim uvjetima o prijevozu.

2. Prijevoznik, osim toga, mora nadoknaditi cijenu prijevoza prtljage kao i ostale iznose vezane uz prijevoz izgubljenog komada prtljage, kao i već plaćene carine i trošarine.

*Članak 42.***Naknada za štetu**

1. U slučaju štete predane prtljage, prijevoznik mora platiti odštetu koja je jednaka gubitku vrijednosti prtljage, izuzevši sve druge štete.
2. Odšteta ne smije prelaziti:
 - a) ako je prtljaga izgubila na vrijednosti kroz oštećenje, iznos koji bi bio plativ u slučaju ukupnoga gubitka;
 - b) ako je samo dio prtljage izgubio na vrijednosti zbog oštećenja, iznos koji bi bio plativ da je taj dio bio izgubljen.

*Članak 43.***Naknada za kašnjenje isporuke**

1. U slučaju kašnjenja isporuke predane prtljage, prijevoznik mora platiti za svako razdoblje od dvadeset i četiri sata pošto je zatražena isporuka, ali za maksimum od četrnaest dana:
 - a) ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, odšteta koja je jednaka iznosu gubitka ili štete do maksimuma od 0,80 obračunskih jedinica po kilogramu bruto-mase prtljage ili 14 obračunskih jedinica po komadu prtljage, koja je isporučena sa zakašnjenjem;
 - b) ako osoba koja ima pravo ne dokaže da je time pretrpljen gubitak ili šteta, podmirena šteta od 0,14 obračunskih jedinica po kilogramu bruto-mase prtljage ili 2,80 obračunskih jedinica po komadu prtljage, koja je isporučena sa zakašnjenjem.

Način odštete po kilogramu koji nedostaje ili komadu prtljage, određen je Općim uvjetima o prijevozu.

2. U slučaju ukupnoga gubitka prtljage, odšteta predviđena u st. 1. neće se platiti uz onu predviđenu u članku 41.
3. U slučaju djelomičnoga gubitka prtljage, odšteta predviđena st. 1. platit će se glede onoga dijela prtljage koji nije izgubljen.
4. U slučaju štete za prtljagu koja nije rezultat zakašnjele isporuke, odšteta predviđena u st. 1. bit će plaćena, gdje je primjenjivo, uz onu predviđenu člankom 42.
5. Ni u jednom slučaju, odšteta prema st. 1. zajedno s onom koja se plaća prema člancima 41. i 42. ne smije prelaziti odštetu koja bi se platila u slučaju potpunoga gubitka prtljage.

ODJELJAK 3.

Vozila

Članak 44.

Odšteta za kašnjenje

1. U slučaju kašnjenja u utovaru zbog razloga koji se pripisuju prijevozniku ili kašnjenju u isporuci vozila, prijevoznik mora, ako osoba koja ima pravo dokaže da je time pretrpjela gubitak ili štetu, platiti odštetu koja ne prelazi iznos cijene prijevoza.
2. Ako u slučaju kašnjenja u utovaru zbog razloga koji se pripisuju prijevozniku, osoba koja ima pravo odluči da ne nastavi s ugovorom o prijevozu, cijena prijevoza joj se vraća. Osim toga, ako osoba koja ima pravo dokaže da je gubitak ili šteta pretrpljena zbog kašnjenja, može zatražiti odštetu koja ne prelazi cijenu prijevoza.

Članak 45.

Odšteta za gubitak

U slučaju potpunog ili djelomičnoga gubitka vozila, odšteta koja se plaća osobi koja ima pravo za dokazani gubitak ili štetu, obračunava se na temelju uobičajene vrijednosti vozila. Ona ne prelazi 8 000 obračunskih jedinica. Puna ili prazna prikolica smatrat će se odvojenim vozilom.

Članak 46.

Odgovornost glede drugih predmeta

1. Glede predmeta ostavljenih u vozilu ili u spremniku (primjerice, za prtljagu ili skije) pričvršćenom na vozilo, prijevoznik je odgovoran samo za gubitak ili štetu izazvanu njegovom krivnjom. Ukupni iznos odštete ne smije prelaziti 1 400 obračunskih jedinica.
2. Kad je riječ o predmetima pričvršćenim izvana na vozilo, uključujući spremnike spomenute u st. 1., prijevoznik je odgovoran glede predmeta smještenih izvan vozila samo ako se dokaže da je gubitak ili šteta rezultat propusta koji je učinio prijevoznik, bilo namjerno da izazove taj gubitak ili štetu, bilo zbog nemara i znajući da će vjerojatno doći do toga gubitka ili štete.

Članak 47.

Mjerodavno pravo

Ovisno o odredbama ovog dijela, odredbe dijela 2. vezane uz odgovornost za prtljagu važe i za vozila.

Poglavlje IV.

Opće odredbe

Članak 48.

Gubitak prava na traženje granica odgovornosti

Granice odgovornosti predviđene ovim Jedinstvenim pravilima kao i odredbe nacionalnog prava, koje ograničavaju granicu odštete na fiksni iznos, ne vrijede ako se dokaže da su gubitak ili šteta nastali zbog propusta koji je učinio prijevoznik, bilo namjerno kako bi izazvao taj gubitak ili štetu, bilo iz nemara i znajući da će rezultat vjerojatno biti takav gubitak ili šteta.

Članak 49.

Konverzija i kamate

1. Tamo gdje obračun odštetnog iznosa traži konverziju iznosa izraženih u stranoj valuti, konverzija se obavlja prema tečaju važećem na dan i u mjestu plaćanja odštete.

2. Osoba koja ima pravo može tražiti kamate na odštetni iznos, obračunate po stopi od pet posto godišnje, od dana zahtjeva navedenog u članku 55. ili, ako nije postavljen zahtjev, od dana kad je pokrenut postupak.
3. Međutim, u slučaju odštete koja se plaća na temelju članaka 27. i 28., kamate se obračunavaju tek od dana kad su se događaji odnosi za procjenu iznosa dogodili, ako je taj dan kasniji od dana zahtjeva ili dana kad je pokrenut pravni postupak.
4. U slučaju prtljage, kamate se plaćaju samo ako odštetni iznos prelazi 16 obračunskih jedinica prema prtljažnici.
5. U slučaju prtljage, ako osoba koja ima prava ne preda prijevozniku u razumnom mu danom roku prateću dokumentaciju, potrebnu za rješavanje zahtjeva, neće se obračunavati kamate između isteka danog roka i stvarne predaje te dokumentacije.

Članak 50.

Odgovornost u slučaju nuklearnih incidenata

Prijevoznik se oslobađa odgovornosti na temelju ovih Jedinstvenih pravila za gubitak ili štetu izazvanu nuklearnim incidentom kad je operator nuklearne instalacije ili neka druga osoba koja ga zamjenjuje, odgovorna za gubitak ili štetu na temelju zakona i propisa države koja određuje odgovornost u području nuklearne energije.

Članak 51.

Osobe za koje je odgovoran prijevoznik

Prijevoznik je odgovoran za svoje službenike i druge osobe čije usluge koristi u obavljanju prijevoza, kad ti službenici ili druge osobe djeluju u okviru svojih dužnosti. Upravitelji željezničke infrastrukture na kojoj se prijevoz obavlja smatraju se osobama čije usluge prijevoznik koristi za obavljanje prijevoza.

Članak 52.

Ostale radnje

1. U svim slučajevima gdje ova Jedinstvena pravila vrijede, svaka radnja glede odgovornosti, po bilo kojoj osnovi, može se pokrenuti protiv prijevoznika samo prema uvjetima i ograničenjima navedenima u ovim Jedinstvenim pravilima.
2. Isto vrijedi za svaki postupak pokrenut protiv onih službenika i drugih osoba za koje je prijevoznik odgovoran na temelju članka 51.

NASLOV V.

ODGOVORNOST PUTNIKA

Članak 53.

Posebna načela odgovornosti

Putnik je odgovoran prijevozniku za svaki gubitak ili štetu:

- a) kao rezultat neispunjavanja obveza prema:
 1. člancima 10., 14. i 20.,
 2. posebnim odredbama za prijevoz vozila, sadržanim u Općim uvjetima o prijevozu,
 3. Uredbi o međunarodnom prijevozu opasnih tvari željeznicom (RID),
- b) izazvanu predmetima i životinjama koje ima sa sobom,

osim ako ne dokaže da je gubitak ili šteta izazvana okolnostima koje on nije mogao izbjeći i čije posljedice nije mogao spriječiti, unatoč ponašanju savjesnog putnika. Ta odredba nema utjecaja na odgovornost prijevoznika na temelju članaka 26. i 33. st. 1.

NASLOV VI.

POZIVANJE NA PRAVA

Članak 54.

Utvrđivanje djelomičnoga gubitka ili štete

1. Kad prijevoznik otkrije ili pretpostavi djelomičan gubitak ili štetu predmeta koji prevozi i za koji je odgovoran prijevoznik (prtljaga, vozila), odnosno, kad to utvrdi osoba koja ima pravo, prijevoznik mora odmah i ako je moguće u nazočnosti osobe koja ima pravo, sastaviti izvješće prema prirodi gubitka ili štete, stanju predmeta i, ako je moguće, opsegu štete ili gubitka, njezinom uzroku i vremenu kad se dogodila.
2. Kopija izvješća mora se besplatno dati osobi koja ima pravo.
3. Ako osoba koja ima pravo, ne prihvati činjenice iznesene u izvješću, ona može zatražiti da se stanje prtljage ili vozila kao i uzrok i iznos gubitka odnosno štete utvrdi od strane stručnjaka kojeg imenuju ili ugovorne stranke ugovora o prijevozu, sud ili tribunal. Postupak što slijedi ravnat će se prema zakonima i propisima države u kojoj se obavlja utvrđivanje.

Članak 55.

Potraživanja

1. Potraživanja što se odnose na odgovornost prijevoznika u slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika, moraju se predati u pisanom obliku prijevozniku protiv kojeg se pokreće postupak. U slučaju prijevoza prema jednom ugovoru, a koji obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, potraživanja se također mogu postaviti protiv prvog ili posljednjeg prijevoznika kao i protiv prijevoznika koji ima glavno mjesto poslovanja ili poslovnicu ili agenciju koja je zaključila ugovor o prijevozu u državi gdje putnik ima stalno ili uobičajeno boravište.
2. Ostala potraživanja koja se odnose na ugovor o prijevozu bit će dana prijevozniku u pisanom obliku navedenom u članku 56. stavcima 2. i 3.
3. Dokumenti koje osoba koja ima pravo smatra potrebnim priložiti zahtjevu, mogu se dati u originalu ili njihove preslike, gdje je primjenjivo, s tim da preslike moraju biti valjano ovjerene ako to traži prijevoznik. Nakon rješenja zahtjeva, prijevoznik može zatražiti predaju karte, prtljažnice i potvrde o prijevozu.

Članak 56.

Prijevoznici protiv kojih se može pokrenuti postupak

1. Postupak temeljen na odgovornosti prijevoznika u slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika, može se pokrenuti samo protiv prijevoznika koji je odgovoran na temelju članka 26. st. 5.
2. Ovisno o st. 4. postupci koje mogu pokrenuti putnici na temelju ugovora o prijevozu mogu se pokrenuti protiv prvog prijevoznika, posljednjeg prijevoznika ili prijevoznika koji je obavljao dio prijevoza na kojem se događaj zbog kojeg se pokreće postupak dogodio.
3. Kad prijevoz obavlja nekoliko uzastopnih prijevoznika, prijevoznik koji mora isporučiti prtljagu ili vozilo, mora biti, uz njegov pristanak upisan na prtljažnici ili potvrdi o prijevozu, a postupak se može povesti protiv njega, sukladno st. 2. čak i ako nije primio prtljagu ili vozilo.
4. Postupak za povrat iznosa plaćenog na temelju ugovora o prijevozu može se pokrenuti protiv prijevoznika koji je primio taj iznos ili protiv prijevoznika u čije ime je novac primljen.
5. Postupak se može pokrenuti protiv prijevoznika osim onih specificiranih stavcima 2. i 4. kad se pokreće putem protutužbe ili putem izuzeća u postupku koji se odnosi na glavni zahtjev temeljen na istom ugovoru o prijevozu.
6. U onoj mjeri u kojoj se ova Jedinствена pravila odnose na zamjenskog prijevoznika, može se i protiv njih pokrenuti postupak.
7. Ako tužitelj ima izbor između nekoliko prijevoznika, njegovo pravo izbora gasi se čim je pokrenuo postupak protiv jednog od njih; to također vrijedi ako tužitelj ima izbor između jednog ili više prijevoznika i zamjenskog prijevoznika.

*Članak 58.***Gašenje prava na postupak u slučaju usmrćenja ili osobne povrede**

1. Svako pravo osobe na pokretanje postupka, koja ima pravo temeljeno na odgovornosti prijevoznika, u slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika, gasi se ako osoba koja ima pravo ne podnese jednom od prijevoznika, kojemu se može uputiti zahtjev sukladno s člankom 55. st. 1., obavijest o nezgodi putnika u roku od dvanaest mjeseci otkad je saznao za gubitak ili štetu. Tamo gdje osoba koja ima pravo usmenim putem obavijesti prijevoznika o nezgodi, prijevoznik će mu dati potvrdu o toj usmenoj obavijesti.
2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se:
 - a) ako u roku predviđenom u st. 1. osoba koja ima pravo daje zahtjev jednom od prijevoznika određenih u članku 55. st. 1.;
 - b) ako je u roku predviđenom u st. 1. prijevoznik koji je odgovoran saznao za nezgodu putnika na neki drugi način;
 - c) ako obavijest o nezgodi nije dana ili je dana kasnije zbog okolnosti za koje osoba koja ima pravo nije odgovorna;
 - d) ako osoba koja ima pravo dokaže da je nezgoda nastala krivnjom prijevoznika.

*Članak 59.***Gašenje prava na pokretanje postupka zbog prijevoza prtljage**

1. Preuzimanje prtljage od strane osobe koja ima prava gasi sva prava na pokretanje postupka protiv prijevoznika koja proizlaze iz ugovora o prijevozu u slučaju djelomičnoga gubitka ili štete ili kašnjenja isporuke.
2. Međutim, pravo na pokretanje postupka ne gasi se:
 - a) u slučaju djelomičnoga gubitka ili štete ako:
 1. je gubitak ili šteta utvrđena sukladno s člankom 54. prije preuzimanja prtljage od strane osobe koja ima prava;
 2. utvrđivanje koje je trebalo provesti sukladno s člankom 54. nije obavljeno isključivo krivnjom prijevoznika;
 - b) u slučaju gubitka ili štete koja nije očigledna i čije je postojanje utvrđeno nakon preuzimanja prtljage od strane osobe koja ima pravo, ako ona
 1. zatraži utvrđivanje sukladno s člankom 54. odmah nakon što je otkrila gubitak ili štetu ali najkasnije tri dana nakon preuzimanja prtljage,
 2. dokaže da se je gubitak ili šteta dogodila između vremena preuzimanja prtljage od strane prijevoznika i vremena isporuke;
 - c) u slučaju kašnjenja s isporukom, ako osoba koja ima pravo, u roku od dvadeset i jedan dan zatraži svoja prava u odnosu na prijevoznike specificirane u članku 56. st. 3.;
 - d) ako osoba koja ima prava dokaže da je gubitak ili šteta nastala krivnjom prijevoznika.

*Članak 60.***Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka**

1. Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka za štete temeljene na odgovornosti prijevoznika u slučaju usmrćenja ili osobne povrede putnika je:
 - a) u slučaju putnika tri godine od dana nezgode;
 - b) u slučaju drugih osoba koje imaju prava, tri godine od dana nakon smrti putnika, uz maksimum od pet godina od dana nakon nezgode.

2. Zakonski određen vremenski rok za pokretanje postupka na temelju ugovora o prijevozu je godina dana. Ipak, taj rok je dvije godine, u slučaju postupka za gubitak ili štetu nastalu zbog propusta koji je počinjen namjerno da bi izazvao takav gubitak ili štetu, odnosno zbog nemara ali znajući da će doći do toga gubitka ili štete.

3. Zakonski određen vremenski rok predviđen u st. 2. važi za postupke:

- a) za odštetu za totalni gubitak od četrnaestog dana nakon isteka roka predviđenog u članku 22. st. 3.;
- b) za odštetu za djelomični gubitak, štetu ili kašnjenje isporuke od dana kad je isporuka izvršena;
- c) u svim drugim slučajevima koji uključuju prijevoz putnika, od dana isteka valjanosti karte.

Dan naznačen za početak zakonski određenog vremenskog roka nije uključen u taj rok.

4. [...]

5. [...]

6. U ostalim slučajevima, suspenzija i prekid zakonskog roka za postupak ravna se prema nacionalnom pravu.

NASLOV VII.

ODNOSI MEĐU PRIJEVOZNICIMA

Članak 61.

Raspodjela naknada za prijevoz

1. Svaki prijevoznik koji ubire ili bi morao ubirati naknadu za prijevoz, mora plaćati odgovarajućim prijevoznicima njihov odgovarajući udio te naknade. Način plaćanja određen je sporazumom među uzastopnim prijevoznicima.

2. Članak 6. st. 3., članak 16. st. 3. i članak 25. vrijede također za odnose među uzastopnim prijevoznicima.

Članak 62.

Pravo na regres

1. Prijevoznik koji je platio odštetu na temelju ovih Jedinstvenih pravila ima pravo regresa od prijevoznika koji su obavljali dio prijevoza sukladno sljedećim odredbama:

- a) isključivo prijevoznik koji je izazvao gubitak ili štetu bit će za nju odgovoran;
- b) kad je štetu uzrokovalo nekoliko prijevoznika, svaki će biti odgovoran za gubitak ili štetu koju je on izazvao; ako je tu podjelu nemoguće napraviti, odšteta će biti raspodijeljena među njima, sukladno navedenom pod c);
- c) ako se ne može dokazati koji je od prijevoznika izazvao gubitak ili štetu, odšteta će biti raspodijeljena među prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, osim onih koji dokažu da oni nisu krivi za gubitak ili štetu; takva raspodjela bit će proporcionalna njihovom odgovarajućem udjelu i cijeni prijevoza.

2. U slučaju nemogućnosti plaćanja jednog od tih prijevoznika, njegov neplaćeni udio raspodijelit će se među ostalim prijevoznicima koji su sudjelovali u prijevozu, proporcionalno njihovim odgovarajućim udjelima u cijeni prijevoza.

Članak 63.

Postupak za regres

1. Valjanost plaćanja koje je izvršio prijevoznik koji ostvaruje pravo regresa na temelju članka 62. ne može osporavati prijevoznik protiv kojeg se ostvaruje pravo na regres, kad je odšteta utvrđena na sudu ili tribunalu i kad je potonji prijevoznik, dobivši valjanu obavijest o postupku, mogao intervenirati tijekom postupka. Sud ili tribunal koji vodi glavni postupak odredit će rok za davanje te obavijesti o postupku i intervenciji u postupku.

2. Prijevoznik koji ostvaruje pravo na regres mora postaviti svoj zahtjev u jednom, i to istom postupku za sve prijevoznike s kojima nije postigao sporazum, a u slučaju da izgubi spor gubi pravo na regres od onih protiv kojih nije pokrenuo postupak.
3. Sud ili tribunal donosi svoju odluku jednom i istom presudom na sve zahtjeve za regres koje su pred sudom pokrenuti.
4. Prijevoznik koji želi provesti svoje pravo na regres, može pokrenuti postupak na sudovima i tribunalima u zemlji na čijem području jedan od prijevoznika koji su sudjelovali u prijevozu, ima sjedište poslovanja, poslovnicu ili agenciju koja je zaključila ugovor o prijevozu.
5. Kad se postupak mora pokrenuti protiv nekoliko prijevoznika, prijevoznik tužitelj ima pravo izabrati sud ili tribunal na kojem će pokrenuti postupak između onih koji su ovlašteni na temelju st. 4.
6. Postupak za regres ne mora se vezati za postupak za odštetu koji je pokrenula osoba koja ima prava na temelju ugovora o prijevozu.

Članak 64.

Sporazumi vezani uz regres

Prijevoznici mogu zaključiti sporazume koji ograničavaju članke 61. i 62.

PRILOG II.

**MINIMALNE INFORMACIJE KOJE ŽELJEZNIČKI PRIJEVOZNICI I/ILI PRODAVAČI
KARATA MORAJU PRUŽATI****Dio I: Informacije prije početka putovanja**

Opći uvjeti koji se primjenjuju na ugovor

Vozni red i uvjeti za najbrže putovanje

Vozni red i uvjeti za najniže cijene karata

Pristup, uvjeti pristupa i raspoloživost opreme u vlaku za osobe s posebnim potrebama i osobe sa smanjenom pokretljivošću

Pristup i uvjeti pristupa za bicikle

Raspoloživost sjedala u odjeljcima za pušače i nepušače, u prvom i drugom razredu, te u kušetima i vagonima za spavanje

Sve aktivnosti koje bi mogle uzrokovati smetnje ili kašnjenje usluge prijevoza

Raspoloživost usluga u vlaku

Postupci za povrat izgubljene prtljage

Postupci za podnošenje pritužbi

Dio II: Informacije tijekom putovanja

Usluge u vlaku

Sljedeći kolodvor

Kašnjenja

Glavne veze

Pitanja zaštite i sigurnosti

*PRILOG III.***MINIMALNI STANDARDI KAKVOĆE USLUGE**

Informacije i karte

Točnost usluga i opća načela rješavanja smetnji pri pružanju usluga

Otkazivanje usluga

Čistoća željezničkih vozila i kolodvora (kakvoća zraka u vagonima, higijena sanitarnih prostorija itd.)

Ispitivanje zadovoljstva stranaka

Postupanje s pritužbama, povratom troškova i naknadama radi neispunjavanja standarda kakvoće usluge

Pomoć koja se pruža osobama s posebnim potrebama i osobama sa smanjenom pokretljivošću
