

I

(Законодавчі акти)

РЕГЛАМЕНТИ

РЕГЛАМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ ТА РАДИ (ЄС) № 181/2011

від 16 лютого 2011 року

про права пасажирів автобусного транспорту та який вносить зміни до Регламенту (ЄС) № 2006/2004

(Текст стосується ЄЄП)

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ ТА РАДА
ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про функціонування Європейського Союзу та, зокрема, його частину 1 статті 91,

Беручи до уваги пропозицію Європейської Комісії,

Беручи до уваги висновок Європейського економічно-соціального комітету ⁽¹⁾,

Після консультації з Комітетом регіонів,

Діючи відповідно до стандартної законодавчої процедури, у світлі спільного тексту, ухваленого Погоджувальним комітетом 24 січня 2011 року ⁽²⁾,

Оскільки:

(1) Діяльність Європейського Союзу в сфері автобусного транспорту має націлюватися, серед іншого, на забезпечення високого рівня захисту пасажирів, який є подібним до інших транспортних засобів, незалежно від їх маршруту. Крім того, слід повністю враховувати вимоги до захисту споживачів у цілому.

(2) Оскільки пасажир автобусного транспорту є **вразливою стороною** договору перевезення, всім пасажиром має забезпечуватися мінімальний рівень захисту.

(3) Заходи Європейського Союзу з вдосконалення прав пасажирів у секторі автобусного транспорту мають враховувати особливі характеристики цього сектору, який складається головним чином з малих або середніх підприємств.

(4) Пасажирам та, щонайменше, особам, яких пасажир мав або повинен був мати правове зобов'язання утримувати, слід забезпечити належний захист під час нещасних випадків, що виникають внаслідок використання автобусного транспорту, з урахуванням Директиви 2009/103/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 16 вересня 2009 року щодо страхування цивільної відповідальності у зв'язку з використанням автотранспортних засобів та забезпечення виконання обов'язку страхувати від такої відповідальності ⁽³⁾.

(5) При виборі національного законодавства, що застосовується до компенсацій на випадок смерті, включаючи обґрунтовані витрати на поховання, або травм, а також втрати або пошкодження багажу внаслідок нещасних випадків, що виникають у результаті використання автобусного транспорту, при цьому мають бути взяті до уваги Регламент Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 864/2007 від 11 липня 2007 року про законодавство, що застосовується до недоговірних зобов'язань (Рим II) ⁽⁴⁾, та Регламент Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 593/2008 від 17 червня 2008 року про законодавство, що застосовується до договірних зобов'язань (Рим I) ⁽⁵⁾.

(6) Крім компенсацій у відповідності до національного законодавства на випадок смерті або травм, а також втрати або пошкодження багажу внаслідок нещасних випадків, що виникають у результаті використання автобусного транспорту, пасажир повинні мати право на допомогу з огляду на їх нагальні практичні потреби внаслідок нещасного випадку. Така допомога має включати, за необхідності, першу допомогу, проживання, харчування, одяг і транспорт.

⁽¹⁾ ОВ С 317, 23.12.2009, С. 99.

⁽²⁾ Позиція Європейського Парламенту від 23 квітня 2009 року (ОВ С 184 Е, 8.7.2010, С. 312), позиція Ради в першому читанні від 11 березня 2010 року (ОВ С 122 Е, 11.5.2010, С. 1), позиція Європейського Парламенту від 6 липня 2010 року (ще не опублікована в Офіційному віснику), рішення Ради від 31 січня 2011 року та законодавча резолюція Європейського Парламенту від 15 лютого 2011 року (ще не опублікована в Офіційному віснику).

⁽³⁾ ОВ L 263, 7.10.2009, С. 11.

⁽⁴⁾ ОВ L 199, 31.7.2007, С. 40.

⁽⁵⁾ ОВ L 177, 4.7.2008, С. 6.

- (7) Послуги для пасажирів автобусного транспорту в цілому мають бути вигідними для громадян. Внаслідок цього, інваліди та особи з обмеженою рухливістю, незалежно від того, спричинено це інвалідністю, віком чи іншим фактором, повинні мати можливості для використання послуг автобусного транспорту, аналогічні можливостям інших пасажирів. Інваліди чи особи з обмеженою рухливістю мають такі самі права, як і всі інші громадяни, стосовно вільного пересування, свободи вибору та відсутності дискримінації.
- (8) В світлі статті 9 Конвенції Організації Об'єднаних Націй про права осіб з обмеженими можливостями і з метою надання інвалідам та особам з обмеженою рухливістю можливості користуватися автобусним транспортом, аналогічної можливості інших громадян, має бути встановлено правила про відсутність дискримінації та допомогу протягом їхньої поїздки. Таким чином, ці особи мають прийматися для перевезення і не повинні мати відмов на підставі їх інвалідності чи обмеженої рухливості, за виключенням причин, які є обгрунтованими з огляду на безпеку або конструкцію транспортних засобів чи інфраструктуру. В рамках відповідного законодавства щодо захисту працівників інваліди та особи з обмеженою рухливістю мають користуватися правом допомоги на станціях і в транспорті. В інтересах соціального включення відповідні особи повинні отримувати допомогу безкоштовно. Перевізники мають встановити умови доступу, бажано при цьому використовувати європейську систему стандартизації.
- (9) При прийнятті рішення про конструкцію нових станцій та значних робіт з переобладнання органи управління станцією мають прагнути враховувати потреби інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю у відповідності до вимог 'конструкції для всіх'. У будь-якому випадку, органи управління станцією мають визначити пункти, де такі особи можуть повідомити про своє прибуття та потребу в допомозі.
- (10) Подібним чином, без шкоди поточному чи майбутньому законодавству про технічні вимоги до автобусного транспорту, перевізники мають, за можливості, враховувати такі потреби при прийнятті рішення стосовно обладнання нових або перебудованих транспортних засобів.
- (11) Держави-члени мають прагнути вдосконалювати існуючу інфраструктуру, де це необхідно, з метою надання можливості перевізникам забезпечити доступ для інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, а також надавати належну допомогу.
- (12) Для задоволення потреб інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю має бути проведено належну навчальну підготовку персоналу. З метою полегшення взаємного визнання національної кваліфікації водіїв у рамках присвоєння початкової кваліфікації або періодичної навчальної підготовки може надаватися навчальна підготовка з поінформованості про інвалідність, як зазначено в Директиві 2003/59/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 15 липня 2003 року про присвоєння початкової кваліфікації або періодичну навчальну підготовку водіїв окремих автотранспортних засобів для перевезення вантажів чи пасажирів ⁽¹⁾. З метою забезпечення відповідності між введеним вимог до часових обмежень, встановлених у вказаній Директиві, має бути забезпечено можливість встановлення виключення на обмежений період часу.
- (13) Слід проводити консультації з організаціями, що представляють інвалідів чи осіб з обмеженою рухливістю, та забезпечувати їх участь у підготовці змісту навчання, що стосується інвалідності.
- (14) Права пасажирів автобусного транспорту мають включати отримання інформації щодо послуги перед поїздкою та під час неї. Вся основна інформація, що надається пасажиром автобусного транспорту, має також надаватися на запит в альтернативних форматах, доступних для інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, наприклад, у таких, як великий шрифт, проста мова, шрифт Брайля, електронні повідомлення, які можна отримати за допомогою адаптивних технологій, або аудіозаписи.
- (15) Цей Регламент не повинен обмежувати права перевізників на отримання компенсації від будь-якої особи, включаючи треті сторони, у відповідності до чинного національного законодавства.
- (16) Слід зменшити незручності, які виникають для пасажирів внаслідок анулювання або суттєвої затримки їх поїздки. З цією метою для пасажирів, що відбувають зі станцій, має бути організовано належний нагляд та інформування таким чином, щоб це було доступно для всіх пасажирів. Пасажири також повинні мати можливість анулювати свою поїздку та отримати відшкодування коштів за квитки або продовжити свою поїздку чи змінити маршрут на задовільних умовах. Якщо перевізники не надають пасажиром необхідної допомоги, пасажири повинні мати право на отримання фінансової компенсації.
- (17) За участю зацікавлених осіб, професійних асоціацій та асоціацій споживачів, пасажирів, інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, перевізники мають співпрацювати між собою для досягнення домовленостей на національному та європейському рівні. Такі домовленості націлені на вдосконалення інформування, турботи та допомоги, що пропонується пасажиром, коли їхня поїздка переривається, зокрема, у випадку довгих затримок або анулювання поїздки, з зосередженням на пасажирах з особливими потребами внаслідок інвалідності, обмеженої рухливості, хвороби, похилого віку і вагітності, та включаючи супроводжуючих пасажирів і пасажирів, що подорожують з малими дітьми. Такі домовленості мають бути повідомлені національним виконавчим органам.

(1) ОВ L 226, 10.9.2003, С. 4.

- (18) Цей Регламент не повинен впливати на права пасажирів, встановлені Директивою Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 року про пакетні подорожі, пакетні відпустки та пакетні тури ⁽¹⁾. Цей Регламент не повинен застосовуватися у випадках, якщо пакетний тур анулюється з причин інших, ніж анулювання послуги перевезення автобусним транспортом.
- (19) Пасажири мають інформуватися в повному об'ємі про їхні права згідно з цим Регламентом таким чином, щоб вони могли ефективно користуватися такими правами.
- (20) Пасажири повинні мати можливість здійснювати свої права за допомогою належних процедур оскарження, впроваджених перевізниками, або, в залежності від випадку, шляхом подання скарг до органу чи органів, призначених для цієї мети відповідною державою-членом.
- (21) Держави-члени мають забезпечити відповідність із цим Регламентом і призначити компетентний орган або органи для реалізації завдань з нагляду та виконання. Це не впливає на права пасажирів на задоволення їх вимог у суді згідно з національним законодавством.
- (22) Враховуючи процедури, встановлені державами-членами для подання скарг, бажано, щоб скарга стосовно допомоги подавалася органу чи органам, призначеним для забезпечення виконання цього Регламенту в державі-члені, де розташовується пункт посадки чи пункт висадки.
- (23) Держави-члени мають активно підтримувати використання громадського транспорту і користування комплексною інформацією та комплексними квитками з метою оптимізації використання та сумісності різних транспортних режимів та операторів.
- (24) Держави-члени мають встановити штрафні санкції, що застосовуватимуться до порушень цього Регламенту, та забезпечити застосування цих штрафних санкцій. Такі штрафні санкції мають бути ефективними, пропорційними та мати стримуючу дію.
- (25) Оскільки завдання цього Регламенту, а саме забезпечення еквівалентного рівня захисту та допомоги пасажиром автобусного транспорту на території держав-членів, не може бути досягнута державами-членами на належному рівні внаслідок масштабу та результатів такої діяльності і тому краще реалізується на рівні Європейського Союзу, Європейський Союз може ухвалити заходи у відповідності до принципу субсидіарності, передбаченого статтею 5 Договору про Європейський Союз. У відповідності до принципу пропорційності, передбаченого вказаною статтею, цей Регламент не виходить за межі того, що є необхідним для досягнення вказаного завдання.
- (26) Цей Регламент має застосовуватися без шкоди Директиві 95/46/ЄС Європейського Парламенту та Ради від 24

жовтня 1995 року про охорону фізичних осіб у зв'язку з обробкою особистих даних та про вільний рух таких даних ⁽²⁾.

- (27) Забезпечення виконання цього Регламенту має ґрунтуватися на Регламенті Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 2006/2004 від 27 жовтня 2004 року про співробітництво між національними органами, відповідальними за виконання законів про захист споживачів (Регламент про співробітництво щодо захисту споживачів) ⁽³⁾. Таким чином, до цього Регламенту має бути внесено відповідні зміни.
- (28) Цей Регламент дотримується основних прав і виконує принципи, визнані, зокрема, Хартією основних прав Європейського Союзу, як зазначено у статті 6 Договору про Європейський Союз, враховуючи також Директиву Ради 2000/43/ЄС від 29 червня 2000 року, що впроваджує принцип рівного поводження між особами незалежно від раси чи етнічного походження ⁽⁴⁾, та Директиву Ради 2004/113/ЄС від 13 грудня 2004 року, що впроваджує принцип рівного поводження між чоловіками та жінками стосовно надання та постачання товарів і послуг ⁽⁵⁾,

УХВАЛИЛИ ЦЕЙ РЕГЛАМЕНТ:

ГЛАВА I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1

Предмет

Цей Регламент встановлює правила для автобусного транспорту з огляду на таке:

- відсутність дискримінації між пасажирами стосовно умов транспортування, що пропонуються перевізниками;
- права пасажирів під час нещасних випадків, які виникають внаслідок користування автобусним транспортом, що спричинило смерть або травмування особи чи втрату або пошкодження багажу;
- відсутність дискримінації та обов'язкова допомога для інвалідів і осіб з обмеженою рухливістю;
- права пасажирів у випадках анулювання чи затримки;
- мінімальна інформація, що має надаватися пасажирам;
- обробка скарг;
- загальні правила забезпечення виконання.

⁽¹⁾ ОВ L 158, 23.6.1990, С. 59.

⁽²⁾ ОВ L 281, 23.11.1995, С. 31.

⁽³⁾ ОВ L 364, 9.12.2004, С. 1.

⁽⁴⁾ ОВ L 180, 19.7.2000, С. 22.

⁽⁵⁾ ОВ L 373, 21.12.2004, С. 37.

*Стаття 2***Сфера застосування**

1. Цей Регламент застосовується до пасажирів, що подорожують регулярними рейсами, призначеними для невизначених категорій пасажирів, коли пункт посадки чи висадки пасажирів розміщується на території держави-члена та коли встановлена відстань рейсу становить 250 км або більше.

2. Що стосується рейсів, зазначених у частині 1, але в яких встановлена відстань рейсу становить менше, ніж 250 км, застосовуються частина 2 статті 4, стаття 9, частина 1 статті 10, пункт (b) частини 1 статті 16, частина 2 статті 16, частини 1 і 2 статті 17, а також статті від 24 до 28.

3. Крім того, за виключенням статей від 9 до 16, частини 3 статті 17, а також Глав IV, V та VI, цей Регламент застосовується до пасажирів, що подорожують нерегулярними рейсами, де первинний пункт посадки чи кінцевий пункт висадки пасажирів розташований на території держави-члена.

4. За виключенням частини 2 статті 4, статті 9, частини 1 статті 10, пункту (b) частини 1 статті 16, частини 2 статті 16, частин 1 і 2 статті 17, а також статей від 24 до 28, держави-члени можуть на прозорій та недискримінаційній основі виключити внутрішні регулярні рейси зі сфери застосування цього Регламенту. Такі виключення можуть надаватися з дати застосування цього Регламенту на період не більше 4 років, який один раз може бути продовжений.

5. На максимальний період у 4 роки з дати застосування цього Регламенту держави-члени можуть на прозорій та недискримінаційній основі виключити зі сфери застосування цього Регламенту особливі регулярні рейси, оскільки значна частина таких регулярних рейсів, включаючи щонайменше одну заплановану зупинку, виконується за межами Європейського Союзу. Такі виключення можуть поновлюватися один раз.

6. Держави-члени повідомляють Комісію про виключення різних типів рейсів, що забезпечуються відповідно до частин 4 і 5. Комісія вживає необхідних заходів, якщо це виключення вважається таким, що не відповідає положенням цієї статті. До 2 березня 2018 року Комісія подає до Європейського Парламенту та Ради звіт про виключення, надані відповідно до частин 4 і 5.

7. Ніщо в цьому Регламенті не має розумітися як таке, що суперечить або вводить додаткові вимоги до передбачених чинним законодавством, стосовно технічних вимог до автобусного транспорту чи інфраструктури або обладнання на автобусних зупинках і станціях.

8. Цей Регламент не впливає на права пасажирів згідно з Директивою 90/314/ЄЕС та не застосовується у випадку, якщо пакетний тур, про який йдеться у вказаній Директиві, анулюється з причин інших, ніж анулювання регулярного рейсу.

*Стаття 3***Визначення**

Для цілей цього Регламенту застосовуються такі означення:

- (a) «регулярні рейси» означає послуги з перевезення пасажирів автобусним транспортом через встановлені проміжки часу за встановленим маршрутом, при цьому пасажирів забирають та висаджують на заздалегідь визначених зупинках;
- (b) «нерегулярні рейси» означає послуги, які не підпадають під означення регулярних рейсів та основною характеристикою яких є перевезення автобусним транспортом груп пасажирів, що набираються за ініціативою клієнта або самого перевізника;
- (c) «договір перевезення» означає договір на перевезення, укладений між перевізником і пасажиром для надання одного чи більшої кількості регулярних або нерегулярних рейсів;
- (d) «квиток» означає дійсний документ або інший доказ договору перевезення;
- (e) «перевізник» означає фізичну або юридичну особу іншу, ніж туроператор, туристичний агент або продавець квитків, що пропонує широкому загалу перевезення регулярними або нерегулярними рейсами;
- (f) «перевізник-виконавець» означає фізичну або юридичну особу іншу, ніж перевізник, яка фактично здійснює перевезення повністю чи частково;
- (g) «продавець квитків» означає будь-якого посередника, що укладає договори перевезення від імені перевізника;
- (h) «туристичний агент» означає будь-якого посередника, що діє від імені пасажирів для укладення договорів перевезення;
- (i) «туроператор» означає організатора або роздрібного торговця іншого, ніж перевізник, у значенні частин 2 і 3 статті 2 Директиви 90/314/ЄЕС;
- (j) «інвалід» або «особа з обмеженою рухливістю» означає будь-яку особу, рухливість якої при використанні транспорту є обмеженою в результаті фізичних вад (сенсорні або рухові, постійні чи тимчасові), розумових вад чи розладів або будь-яких інших причин інвалідності, чи внаслідок віку, і чий стан потребує належної уваги та адаптації до її особливих потреб при наданні послуг, доступних для всіх пасажирів;

- (k) «умови доступу» означає відповідні стандарти, інструкції та інформацію про доступність автобусів та/або визначених станцій, включаючи їх обладнання для інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю;
- (l) «бронювання» означає резервування місця в автобусі для регулярного рейсу на попередньо визначений час відправки;
- (m) «станція» означає обладнану станцію, де відповідно до зазначеного маршруту регулярного рейсу передбачається зупинка для посадки або висадки пасажирів, і на якій встановлено таке обладнання, як стійка реєстрації, зал очікування або каса для купівлі квитків;
- (n) «автобусна зупинка» означає будь-який пункт інший, ніж станція, де відповідно до зазначеного маршруту регулярного рейсу передбачається зупинка для посадки або висадки пасажирів;
- (o) «орган управління станцією» означає організаційну одиницю в державі-члені, відповідальну за управління визначеною станцією;
- (p) «анулювання» означає невиконання попередньо передбаченого регулярного рейсу;
- (q) «затримка» означає різницю між часом, на який було передбачено відправку регулярного рейсу у відповідності до опублікованого розкладу, та часом його фактичної відправки.

Стаття 4

Квитки та недискримінаційні договірні умови

1. Перевізники видають квиток пасажирові, якщо права на проїзд не дають інші документи. Квиток може видаватися в електронній формі.
2. Без шкоди соціальним тарифам договірні умови та тарифи, що застосовуються перевізниками, пропонуються широкому загалу без будь-якої прямої чи опосередкованої дискримінації на основі громадянства кінцевого споживача або місця розташування перевізників чи продавців квитків на території Європейського Союзу.

Стаття 5

Інші виконавці

1. Якщо виконання обов'язків за цим Регламентом було довірено перевізнику-виконавцю, продавцю квитків або будь-якій іншій особі, перевізник, туристичний агент, туроператор або орган управління станцією, який довірив такі обов'язки, тим не менше, несе відповідальність за дії та бездіяльність такого виконавця.
2. Крім того, сторона, якій виконання обов'язку було довірено перевізником, туристичним агентом, туроператором або органом управління станцією, підпадає під положення цього Регламенту у зв'язку з довіреними обов'язками.

Стаття 6

Виключення відмови від зобов'язань

1. Обов'язки перед пасажирями відповідно до цього Регламенту не можуть обмежуватися або відмінятися, зокрема, на підставі застереження про відступ або обмеження в договорі перевезення.
2. Перевізники можуть пропонувати договірні умови, які є більш вигідними для пасажирів, ніж умови, встановлені в цьому Регламенті.

ГЛАВА II

КОМПЕНСАЦІЯ ТА ДОПОМОГА ПРИ НЕЩАСНИХ ВИПАДКАХ

Стаття 7

Смерть або травмування пасажирів чи втрата або пошкодження багажу

1. У відповідності до чинного національного законодавства пасажирів мають право на компенсацію внаслідок смерті, включаючи обґрунтовані витрати на поховання, або травм, а також втрати або пошкодження багажу внаслідок нещасних випадків, що виникають у результаті використання автобусного транспорту. У випадку смерті пасажирів це право, щонайменше, застосовується до осіб, яких пасажир мав або повинен був мати правове зобов'язання утримувати.
2. Розмір компенсації розраховується у відповідності до чинного національного законодавства. Обмеження максимального розміру, передбачене національним законодавством для компенсації внаслідок смерті та травм чи втрати або пошкодження багажу, в кожному окремому випадку не повинне бути менше, ніж:

(a) 220 000 євро на пасажирів;

(b) 1 200 євро на одиницю багажу. У випадку пошкодження крісел-колясок, іншого обладнання для пересування чи допоміжних пристроїв розмір компенсації завжди дорівнює вартості заміни чи ремонту втраченого або пошкодженого обладнання.

Стаття 8

Нагальні практичні потреби пасажирів

При нещасному випадку, що виникає внаслідок використання автобусного транспорту, перевізник надає обґрунтовану та пропорційну допомогу з огляду на нагальні практичні потреби пасажирів у результаті нещасного випадку. Така допомога включає, за необхідності, проживання, харчування, одяг, перевезення та сприяння наданню першої медичної допомоги. Жодна надана допомога не становить собою визнання відповідальності.

Для кожного пасажирів перевізник може обмежити загальні витрати на проживання до 80 євро за ніч та щонайбільше до двох ночей.

ГЛАВА III
ПРАВА ІНВАЛІДІВ ТА ОСІБ З ОБМЕЖЕНОЮ
РУХЛИВІСТЮ

Стаття 9

Право на перевезення

1. Перевізники, туристичні агенти та туроператори не відмовляються приймати бронювання, видавати чи іншим чином забезпечувати особу квитком або місцем в автобусі на підставі інвалідності або обмеженої рухливості.
2. Бронювання та квитки пропонуються інвалідам та особам з обмеженою рухливістю без будь-якої додаткової оплати.

Стаття 10

Виключення та спеціальні умови

1. Незважаючи на частину 1 статті 9, перевізники, туристичні агенти та туроператори можуть відмовитися приймати бронювання, видавати чи іншим чином забезпечувати особу квитком або місцем в автобусі на підставі інвалідності або обмеженої рухливості:
 - (a) з метою дотримання вимог безпеки, встановлених міжнародним, європейським або національним законодавством, або з метою дотримання вимог здоров'я та безпеки, встановлених компетентними органами;
 - (b) якщо конструкція транспортного засобу або інфраструктура, включаючи автобусні зупинки та станції, робить фізично неможливими посадку, висадку чи перебування в автобусі інваліда або особи з обмеженою рухливістю у безпечний і надійний спосіб.
2. У випадку відмови приймати бронювання, видавати чи іншим чином забезпечувати особу квитком з підстав, зазначених у частині 1, перевізники, туристичні агенти та туроператори повідомляють відповідну особу про будь-які прийнятні альтернативні послуги, що надаються перевізником.
3. Якщо інвалід або особа з обмеженою рухливістю, яка виконала бронювання або має квиток і виконує вимоги пункту (a) частини 1 статті 14, все одно отримує відмову в перевезенні на підставі її інвалідності або обмеженої рухливості, такій особі та будь-якій особі, що її супроводжує, відповідно до частини 4 цієї статті пропонується вибір між такими можливостями:
 - (a) право на відшкодування та, де це доцільно, послуга безкоштовного повернення до першого пункту відправки відповідно до договору перевезення при найпершій можливості; та
 - (b) за виключенням випадків, коли це неможливо реалізувати, продовження поїдки або зміна маршруту за допомогою обґрунтованих альтернативних транспортних послуг до місця призначення, передбаченого договором перевезення.

На право отримання відшкодування коштів, сплачених за квиток, не впливає невиконання повідомлення у відповідності до пункту (a) частини 1 статті 14.

4. Якщо перевізник, туристичний агент або туроператор відмовляється приймати бронювання, видавати чи іншим чином забезпечувати особу квитком або місцем в автобусі на підставі інвалідності чи обмеженої рухливості з причин, наведених у частині 1, така особа може вимагати супроводу іншою особою за своїм власним вибором, яка буде здатна надати допомогу, що вимагається інвалідом або особою з обмеженою рухливістю для того, щоб більше не застосовувалися причини, передбачені в частині 1.

Така супроводжуюча особа перевозиться безкоштовно та, де це можливо, розташовується біля інваліда чи особи з обмеженою рухливістю.

5. Якщо перевізники, туристичні агенти або туроператори звертаються до частини 1, вони негайно повідомляють інваліда чи особу з обмеженою рухливістю про причини цього, а також, на її запит, повідомляють відповідну особу в письмовій формі протягом 5 робочих днів після отримання такого запиту.

Стаття 11

Доступність та інформація

1. У співробітництві з організаціями, що представляють інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю, перевізники та органи управління станцією встановлюють або підтримують, за необхідності через свої організації, недискримінаційні умови доступу до перевезення для інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю.
2. Умови доступу, передбачені в частині 1, включаючи тексти міжнародного, європейського або національного законодавств, що встановлюють вимоги до безпеки, на яких ґрунтуються ці недискримінаційні умови доступу, надаються широкому загалу перевізниками та органами управління станцією у фізичній формі або через Інтернет у доступних форматах за запитом, тими самими мовами, якими така інформація зазвичай надається всім пасажиром. При наданні такої інформації особливу увагу слід звернути на потреби інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю.
3. Туроператори надають умови доступу, передбачені в частині 1, що застосовуються до поїздок, включених до пакетних подорожей, пакетних відпусток і пакетних турів, які вони організують, продають або пропонують на продаж.
4. Інформація про умови доступу, зазначена в частинах 2 та 3, поширюється на фізичних носіях на запит пасажирів.

5. Перевізники, туристичні агенти та туроператори стежать за тим, щоб вся відповідна загальна інформація стосовно поїздки та умов перевезення надавалася в належних і доступних форматах для інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, включаючи, де це можливо, бронювання та інформацію в режимі он-лайн. Інформація поширюється в фізичній формі за запитом пасажирів.

Стаття 12

Визначення станцій

Держави-члени визначають автобусні станції, на яких надається допомога інвалідам та особам з обмеженою рухливістю. Держави-члени повідомляють про це Комісію. Комісія надає перелік визначених автобусних станцій в Інтернеті.

Стаття 13

Право на допомогу на визначених станціях і в автобусах

1. З урахуванням дотримання умов доступу, передбачених частиною 1 статті 11, перевізники та органи управління станцією у рамках своїх відповідних сфер компетенції на станціях, визначених державами-членами, надають безкоштовну допомогу інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, щонайменше в межах, зазначених у частині (а) Додатку I.

2. З урахуванням дотримання умов доступу, передбачених частиною 1 статті 11, перевізники в автобусах надають безкоштовну допомогу інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, щонайменше в межах, зазначених у частині (b) Додатку I.

Стаття 14

Умови, згідно з якими надається допомога

1. Перевізники та органи управління станцією співпрацюють для цілей надання допомоги інвалідам та особам з обмеженою рухливістю за умови, що:

(a) потреба особи в такій допомозі повідомлена перевізникам, органам управління станцією, туристичним агентам або туроператорам щонайменше за 36 годин до виникнення потреби в такій допомозі; та

(b) відповідні особи з'являються у визначеному пункті:

(i) у час, заздалегідь вказаний перевізником, який становить не більше, ніж 60 хвилин до оголошеного часу відправки, якщо між перевізником і пасажиром не було погоджено меншого проміжку часу; або

(ii) якщо час не вказано, не пізніше, ніж за 30 хвилин до оголошеного часу відправки.

2. Крім положень частини 1, інваліди або особи з обмеженою рухливістю повідомляють перевізника, туристичного агента або туроператора під час бронювання або попередньої купівлі квитка про свої особливі потреби стосовно місця під час поїздки, за умови, що такі потреби на той час уже відомі.

3. Перевізники, органи управління станцією, туристичні агенти та туроператори вживають всіх заходів, необхідних для полегшення отримання повідомлень про потребу в допомозі від інвалідів або осіб з обмеженою рухливістю. Цей обов'язок застосовується на всіх визначених станціях і їх пунктах продажу, включаючи продаж по телефону та через Інтернет.

4. Якщо повідомлення не було зроблено у відповідності до пункту (a) частини 1 і частини 2, перевізники, органи управління станцією, туристичні агенти та туроператори докладають всіх обґрунтованих зусиль для забезпечення того, щоб допомога надавалася таким чином, щоб інвалід або особа з обмеженою рухливістю були здатні здійснити посадку, пересадку чи висадку з транспортного засобу, на який було придбано квиток.

5. Орган управління станцією визначає пункт всередині або зовні станції, в якому інваліди чи особи з обмеженою рухливістю можуть повідомити про своє прибуття та попросити про допомогу. Пункт має бути чітко позначений і пропонувати в доступних форматах основну інформацію про станцію та надавану допомогу.

Стаття 15

Передача інформації третій особі

Якщо туристичні агенти або туроператори отримують повідомлення, зазначене в пункті (a) частини 1 статті 14, вони у максимально короткий термін протягом звичайного робочого часу передають інформацію перевізнику або органу управління станцією.

Стаття 16

Навчальна підготовка

1. Перевізники та, де це доцільно, органи управління станцією встановлюють процедури навчальної підготовки, що стосується інвалідності, включаючи інструктаж, і забезпечують, щоб:

(a) їхній персонал інший, ніж водії, включаючи персонал, найнятий іншою стороною-виконавцем, що надає безпосередню допомогу інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, пройшов навчальну підготовку або інструктаж відповідно до частин (a) і (b) Додатку II; та

(b) їхній персонал, включаючи водіїв, який безпосередньо працює з подорожуючими або з питаннями, пов'язаними з подорожуючими, пройшов навчальну підготовку або інструктаж відповідно до частини (a) Додатку II.

2. Держава-член може на максимальний період у 5 років, починаючи з 1 березня 2013 року, надати звільнення від застосування пункту (b) частини 1 стосовно навчальної підготовки водіїв.

*Стаття 17***Компенсація крісел-колясок та іншого обладнання для пересування**

1. Перевізники та органи управління станцією несуть відповідальність, якщо ними спричинено втрату чи пошкодження крісел-колясок, іншого обладнання для пересування чи допоміжних пристроїв. Втрата чи пошкодження компенсується перевізником або органом управління станцією, відповідальним за таку втрату чи пошкодження.
2. Компенсація, зазначена в частині 1, дорівнює вартості заміни чи ремонту втраченого або пошкодженого обладнання чи пристроїв.
3. За необхідності, має бути вжито всіх зусиль для швидкого надання тимчасового обладнання чи пристроїв на заміну. За можливості, крісла-коляски, інше обладнання для пересування чи допоміжні пристрої повинні мати технічні та робочі характеристики, подібні до втраченого або пошкодженого обладнання чи пристроїв.

*Стаття 18***Виключення**

1. Без шкоди частині 2 статті 2, держави-члени можуть виключити внутрішні регулярні рейси зі сфери застосування всіх або деяких положень цієї Глави, за умови, що вони забезпечують щонайменше такий самий рівень захисту інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю згідно з їх національними нормами, як і рівень захисту, що передбачається згідно з цим Регламентом.
2. Держави-члени повідомляють Комісію про виключення, надані відповідно до частини 1. Комісія вживає необхідних заходів, якщо це виключення вважається таким, що не відповідає положенням цієї статті. До 2 березня 2018 року Комісія подає до Європейського Парламенту та Ради звіт про виключення, надані відповідно до частини 1.

ГЛАВА IV

ПРАВА ПАСАЖИРІВ У ВИПАДКУ АНУЛЮВАННЯ ЧИ ЗАТРИМКИ*Стаття 19***Продовження поїздки, зміна маршруту та відшкодування**

1. Якщо перевізник обгрунтовано очікує, що регулярний рейс буде анульовано або затримано його відправку зі станції більш, ніж на 120 хвилин, або у випадку перевиконання бронювання, пасажирові негайно пропонується вибір між:
 - (a) продовженням поїздки або зміною маршруту до кінцевого пункту призначення без стягнення додаткової плати та за умовами, подібними до передбачених у договорі перевезення, при найпершій можливості;
 - (b) відшкодуванням вартості квитка та, де це доцільно, послугою безкоштовного повернення автобусом до

першого пункту відправки відповідно до договору перевезення при найпершій можливості.

2. Якщо перевізник не пропонує пасажирові вибір, зазначений у частині 1, пасажир має право на компенсацію в розмірі 50 % вартості квитка, крім відшкодування, зазначеного в пункті (b) частини 1. Ця сума сплачується перевізником протягом 1 місяця після подання запиту на одержання компенсації.
3. Якщо під час поїздки автобус виходить з ладу, перевізник забезпечує або продовження рейсу іншим транспортним засобом з місця розташування автобуса, який вийшов з ладу, або перевезення з місця розташування автобуса, який вийшов з ладу, до відповідного пункту очікування чи станції, звідки буде можливим продовження поїздки.
4. Якщо регулярний рейс анулюється або затримується відправка з автобусної зупинки на час понад 120 хвилин, пасажери мають право на продовження поїздки або зміну маршруту чи відшкодування вартості квитка від перевізника, як зазначено в частині 1.

5. Виплата відшкодування, передбачена в пункті (b) частини 1 та в частині 4, виконується протягом 14 днів після подання пропозиції чи отримання запиту. Виплата покриває повну вартість квитка за ціною, за якою його було придбано, за ту частину або частини поїздки, які не було реалізовано, а також за частину чи частини поїздки, які вже було виконано, якщо поїздка більше не слугує цілям, які були пов'язані з первинним планом подорожі пасажира. У випадку проїзних документів або сезонних квитків виплата дорівнює пропорційній частині повної вартості проїзного документа чи квитка. Відшкодування виплачується в грошових коштах, якщо пасажир не погоджується на іншу форму відшкодування.

*Стаття 20***Інформація**

1. У випадку анулювання або затримки відправки регулярного рейсу пасажери, що відправляються зі станцій, повідомляються перевізником або, де це доцільно, органом управління станцією про ситуацію в максимально короткий термін і в будь-якому випадку не пізніше, ніж через 30 хвилин після запланованого часу відправки, а також про орієнтовний час відправки, як тільки така інформація стає доступною.
2. Якщо внаслідок анулювання чи затримки пасажери пропускають відповідно до розкладу пов'язаний рейс, перевізник або, де це доцільно, орган управління станцією докладають обгрунтованих зусиль для повідомлення відповідним пасажиром про альтернативні пов'язані рейси.
3. Перевізник або, де це доцільно, орган управління станцією забезпечує, щоб інваліди та особи з обмеженою рухливістю отримали інформацію, що вимагається згідно з частинами 1 та 2, у доступних форматах.

4. Коли це практично можливо, інформація, що вимагається згідно з частинами 1 та 2, надається за допомогою електронних засобів усім пасажиром, включаючи пасажирів, які відправляються з автобусних зупинок, протягом терміну, передбаченого в частині 1, якщо пасажир попросив цього та надав перевізнику необхідні контактні дані.

Стаття 21

Допомога у випадку анульованої чи затриманої відправки

Для поїздки, що має передбачену тривалість понад 3 години, у випадку анулювання чи затримки відправки зі станції більш, ніж на 90 хвилин, перевізник безкоштовно пропонує пасажиру:

- (а) закуски, страви чи напої в обґрунтованій кількості з урахуванням часу очікування чи затримки, за умови, що вони доступні в автобусі чи на станції або можуть бути доставлені;
- (б) номер у готелі або інше житло, а також допомогу в забезпеченні транспортування між станцією та місцем проживання у випадках, коли стає необхідним проживання протягом однієї чи більшої кількості ночей. Для кожного пасажирів перевізник може обмежити загальну вартість проживання, не враховуючи транспортування від/до станції та місця проживання, до 80 євро за ніч і максимум до 2 ночей.

Застосовуючи цю статтю, перевізник приділяє особливу увагу потребам інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю, а також супроводжуваних осіб.

Стаття 22

Подальше оскарження

Ніщо в цій Главі не перешкоджає пасажиром подавати до національних судів позови про відшкодування збитків у відповідності до національного законодавства у зв'язку зі збитками, понесеними внаслідок анулювання чи затримки регулярних рейсів.

Стаття 23

Виключення

1. Статті 19 і 21 не застосовуються до пасажирів з відкритими квитками, якщо не зазначено час відправки, за виключенням пасажирів, що мають проїзний документ або сезонний квиток.
2. Пункт (б) статті 21 не застосовується, якщо перевізник доведе, що анулювання або затримка спричинені суворими погодними умовами чи масштабним стихійним лихом, які ставлять під загрозу безпечне надання послуг з автобусного перевезення.

ГЛАВА V

ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА ЩОДО ІНФОРМАЦІЇ ТА СКАРГ

Стаття 24

Право на інформацію щодо поїздки

Перевізники та органи управління станцією в межах своїх сфер компетенції надають пасажиром належну інформацію

протягом їх поїздки. Де це практично можливо, така інформація за запитом надається в доступних форматах.

Стаття 25

Інформація про права пасажирів

1. Перевізники та органи управління станцією в межах своїх сфер компетенції забезпечують, щоб пасажиром надавалася належна та повна інформація стосовно їхніх прав згідно з цим Регламентом, щонайпізніше при відправці. Така інформація надається на станціях та, за можливості, в Інтернеті. На запит інваліда чи особи з обмеженою рухливістю інформація надається, де це практично можливо, в доступному форматі. Така інформація включає контактні дані органу або органів забезпечення виконання, визначених державою-членом відповідно до частини 1 статті 28.

2. З метою дотримання вимог щодо інформації, зазначених у частині 1, перевізники та органи управління станцією можуть користуватися коротким описом положень цього Регламенту, підготовленим Комісією всіма офіційними мовами установ Європейського Союзу та наданим їм.

Стаття 26

Скарги

Перевізники встановлюють або підтримують механізм обробки скарг стосовно прав та обов'язків, встановлених у цьому Регламенті.

Стаття 27

Подання скарг

Без шкоди скаргам для отримання компенсації у відповідності до статті 7, якщо пасажир, що підпадає під дію цього Регламенту, бажає подати перевізнику скаргу, він подає її протягом 3 місяців з дати, коли було виконано регулярний рейс або коли мав бути виконаний регулярний рейс. Протягом 1 місяця з моменту одержання скарги перевізник повідомляє пасажиром, що його скарга була обґрунтована, відхилена чи знаходиться у процесі розгляду. Час на надання кінцевої відповіді не повинен перевищувати трьох місяців з моменту одержання скарги.

ГЛАВА VI

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОНАННЯ ТА НАЦІОНАЛЬНІ ОРГАНИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИКОНАННЯ

Стаття 28

Національні органи забезпечення виконання

1. Кожна держава-член призначає новий або вже існуючий орган або органи, відповідальні за забезпечення виконання цього Регламенту стосовно регулярних рейсів з пунктів, розміщених на його території, та регулярних рейсів з третьої країни до таких пунктів. Кожен орган вживає заходів, необхідних для забезпечення дотримання цього Регламенту.

Кожен орган у своїй організації, рішеннях щодо фінансування, правовій структурі та процесі прийняття рішень є незалежним від перевізників, туроператорів та органів управління станцією.

2. Держави-члени повідомляють Комісію про орган або органи, призначені у відповідності до цієї статті.

3. Будь-який пасажир згідно з національним законодавством може подати скаргу до відповідного органа, призначеного згідно з частиною 1, або до будь-якого іншого відповідного органа, призначеного державою-членом, щодо ймовірного порушення цього Регламенту.

Державою-членом може вирішити, що в якості першого кроку пасажир подає скаргу перевізникові, і в цьому випадку національний орган забезпечення виконання або будь-який інший відповідний орган, призначений державою-членом, діє як апеляційний орган відносно скарг, не вирішених згідно зі статтею 27.

Стаття 29

Звіт про забезпечення виконання

До 1 червня 2015 року та в подальшому раз на два роки органи забезпечення виконання, призначені відповідно до частини 1 статті 28, публікують звіт про свою діяльність за попередні два календарні роки, який, зокрема, містить опис заходів, вжитих для цілей застосування цього Регламенту, та статистичні дані щодо скарг і застосованих санкцій.

Стаття 30

Співробітництво між органами забезпечення виконання

Національні органи забезпечення виконання, зазначені в частині 1 статті 28, у належних випадках обмінюються інформацією про свою роботу та принципи і практики прийняття рішень. Комісія підтримує їх у цьому завданні.

Стаття 31

Санкції

Держави-члени встановлюють правила щодо санкцій, які застосовуються до порушення положень цього

Регламенту, та вживають всіх заходів, необхідних для забезпечення їх застосування. Передбачені штрафні санкції мають бути ефективними, пропорційними і мати стримуючу дію. Держави-члени до 1 березня 2013 року повідомляють ці правила та заходи Комісії, а також негайно повідомляють їй про будь-які подальші зміни до них.

ГЛАВА VII

ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 32

Звіт

Комісія подає звіт до Європейського Парламенту та Ради до 2 березня 2016 року про функціонування та наслідки цього Регламенту. За необхідності, звіт супроводжується законодавчими пропозиціями, завданням яких є більш детальне впровадження положень цього Регламенту або внесення змін до нього.

Стаття 33

Зміни до Регламенту (ЄС) № 2006/2004

В Додатку до Регламенту (ЄС) № 2006/2004 додається такий пункт:

'19. Регламент Європейського Парламенту та Ради (ЄС) № 181/2011 від 16 лютого 2011 року про права пасажирів автобусного транспорту (*).

(*) ОВ L 55, 28.2.2011, С. 1'.

Стаття 34

Набрання чинності

Цей Регламент набирає чинності на двадцятий день після його опублікування в *Офіційному віснику Європейського Союзу*.

Він застосовується з 1 березня 2013 року.

Цей Регламент обов'язковий у повному обсязі та повинен прямо застосовуватись у всіх державах-членах.

Вчинено в Страсбурзі 16 лютого 2011 року.

За Європейський Парламент

Голова

J. BUZEK

За Раду

Голова

MARTONYI J.

*ДОДАТОК I***ДОПОМОГА, ЩО НАДАЄТЬСЯ ІНВАЛІДАМ ТА ОСОБАМ З ОБМЕЖЕНОЮ РУХЛИВІСТЮ****(a) Допомога на визначених станціях**

Допомога та умови, необхідні для надання інвалідам і особам з обмеженою рухливістю можливості:

- повідомити про їх прибуття на станцію та надати запит на допомогу у визначених пунктах,
- пересуватися від визначеного пункту до стійки реєстрації, зали очікування та зони посадки,
- займати місце в автобусі з застосуванням підйомних пристроїв, крісла-коляски чи іншої необхідної допомоги, у відповідних випадках,
- завантажувати їхній багаж,
- отримувати їхній багаж,
- здійснювати висадку з транспортного засобу,
- садити в автобус визнаного собаку-поводиря,
- займати своє місце;

(b) Допомога в автобусі

Допомога та умови, необхідні для надання інвалідам і особам з обмеженою рухливістю можливості:

- отримувати основну інформацію щодо поїздки в доступних форматах на підставі запиту пасажиря,
 - здійснювати посадку / висадку під час зупинок у поїзді, якщо в автобусі є інший персонал, крім водія.
-

ДОДАТОК II

НАВЧАЛЬНА ПІДГОТОВКА, ЩО СТОСУЄТЬСЯ ІНВАЛІДНОСТІ**(a) Навчальна підготовка з поінформованості про інвалідність**

Навчальна підготовка персоналу, який працює безпосередньо з подорожуючими, включає:

- усвідомлення та належне відношення до пасажирів з фізичними вадами, вадами органів чуття (слуховими та зоровими), прихованими вадами чи труднощами в навчанні, включаючи розрізнення різних здібностей осіб, у яких може бути обмежена рухливість, орієнтація чи комунікаційні можливості,
- перешкоди, з якими стикаються інваліди та особи з обмеженою рухливістю, включаючи поведінку, навколишнє середовище, фізичні та організаційні перешкоди,
- визнані собаки-поводирі, включаючи функцію та потреби собаки-поводиря,
- робота з неочікуваними ситуаціями,
- міжособистісні навички і методи спілкування з глухими людьми та людьми з вадами слуху, людьми з вадами зору, людьми з вадами мовлення, а також людьми з труднощами в навчанні,
- обережне управління кріслами-колясками та іншими допоміжними пристроями для пересування з метою уникнення пошкоджень (за необхідності, для персоналу, що відповідає за роботу з багажем);

(b) Навчальна підготовка з допомоги інвалідам

Навчальна підготовка персоналу, який безпосередньо допомагає інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, включає таке:

- допомога користувачам крісел-колясок в переміщенні з крісла-коляски / в крісло-коляску,
 - навички надання допомоги інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, що подорожують з визнаним собакою-поводирем, включаючи функцію та потреби таких собак,
 - методи супроводу пасажирів з вадами зору і робота з визнаними собаками-поводирями та їх перевезення,
 - знання типів обладнання, яке може допомагати інвалідам та особам з обмеженою рухливістю, і вміння працювати з таким обладнанням,
 - використання допоміжного обладнання для висадки та посадки і знання відповідних процедур допомоги при висадці та посадці, які забезпечують безпеку і підтримують гідність інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю,
 - розуміння потреби в надійній та професійній допомозі. Також усвідомлення можливості відчуття окремими пасажирами вразливості протягом подорожі внаслідок їх залежності від надаваної допомоги,
 - вміння надати першу допомогу.
-