

## I

(Legislatívne akty)

## NARIADENIA

## NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 181/2011

zo 16. februára 2011

## o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave a o zmene a doplnení nariadenia (ES) č. 2006/2004

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE,

so zreteľom na Zmluvu o fungovaní Európskej únie, a najmä na jej článok 91 ods. 1,

so zreteľom na návrh Európskej komisie,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru <sup>(1)</sup>,

po porade s Výborom regiónov,

konajúc v súlade s riadnym legislatívnym postupom, so zreteľom na spoločný návrh schválený zmierovacím výborom 24. januára 2011 <sup>(2)</sup>,

keďže:

- (1) Činnosť Únie v oblasti autobusovej a autokarovej dopravy by sa mala okrem iného zamerať na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich porovnateľnej s úrovňou ochrany v iných druhoch dopravy bez ohľadu na cieľ ich cesty. Okrem toho by sa mali v plnej miere zohľadniť požiadavky ochrany spotrebiteľov vo všeobecnosti.
- (2) Keďže cestujúci v autobusovej a autokarovej doprave je slabšou stranou prepravnej zmluvy, všetkým cestujúcim by sa mala zaručiť minimálna úroveň ochrany.

- (3) Opatrenia Únie na zlepšenie práv cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave by mali zohľadňovať osobitosti tohto sektora dopravy, ktorý pozostáva prevažne z malých a stredných podnikov.

- (4) Cestujúci a aspoň osoby, voči ktorým mal alebo mal mať cestujúci právny záväzok, by mali byť chránení v prípade nehôd v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru, berúc do úvahy smernicu Európskeho parlamentu a Rady 2009/103/ES z 16. septembra 2009 o poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorových vozidiel a o kontrole plnenia povinnosti poistenia tejto zodpovednosti <sup>(3)</sup>.

- (5) Pri určovaní vnútroštátnych právnych predpisov uplatniteľných na náhradu v prípade smrti, vrátane primeraných výdavkov na pohreb, alebo zranenia, ako aj straty alebo poškodenia batožiny pri nehodách v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru by sa malo zohľadniť nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 864/2007 z 11. júla 2007 o rozhodnom práve pre mimozmluvné záväzky (Rím II) <sup>(4)</sup> a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 593/2008 zo 17. júna 2008 o rozhodnom práve pre zmluvné záväzky (Rím I) <sup>(5)</sup>.

- (6) Cestujúci by okrem náhrady v prípade smrti alebo zranenia, alebo straty alebo poškodenia batožiny v prípade nehôd v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru, na ktorú by mali nárok v súlade s uplatniteľným vnútroštátnym právom, mali mať právo na pomoc v súvislosti s okamžitými praktickými potrebami po nehode. Takáto pomoc by mala v prípade potreby zahŕňať prvú pomoc, ubytovanie, potraviny, oblečenie a dopravu.

<sup>(1)</sup> Ú. v. EÚ C 317, 23.12.2009, s. 99.

<sup>(2)</sup> Pozícia Európskeho parlamentu z 23. apríla 2009 (Ú. v. EÚ C 184 E, 8.7.2010, s. 312), pozícia Rady v prvom čítaní z 11. marca 2010 (Ú. v. EÚ C 122 E, 11.5.2010, s. 1), pozícia Európskeho parlamentu zo 6. júla 2010 (zatiaľ neuverejnená v úradnom vestníku), rozhodnutie Rady z 31. januára 2011 a legislatívne uznesenie Európskeho parlamentu z 15. februára 2011 (zatiaľ neuverejnené v úradnom vestníku).

<sup>(3)</sup> Ú. v. EÚ L 263, 7.10.2009, s. 11.

<sup>(4)</sup> Ú. v. EÚ L 199, 31.7.2007, s. 40.

<sup>(5)</sup> Ú. v. EÚ L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (7) Z autobusových a autokarových služieb pre cestujúcich by mali mať prospech všetci občania. Zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, či už v dôsledku zdravotného postihnutia, veku, alebo z akéhokoľvek iného dôvodu, by preto mali mať možnosti využívať služby autobusovej a autokarovej dopravy porovnateľné s možnosťami, ktoré majú ostatní obyvatelia. Zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou majú rovnako ako všetci ostatní občania právo na voľný pohyb, slobodu výberu a nediskrimináciu.
- (8) Na základe článku 9 Dohovoru Organizácie Spojených národov o právach osôb so zdravotným postihnutím a s cieľom poskytnúť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou možnosti cestovať autobusom a autokarom porovnateľné s možnosťami ostatných občanov by sa mali ustanoviť pravidlá na nediskrimináciu a pomoc počas cesty. Týmto osobám by sa preto mala doprava umožňovať, a nie odmieťať na základe ich postihnutia alebo zníženej pohyblivosti s výnimkou dôvodov, ktoré sú opodstatnené z hľadiska bezpečnosti, konštrukcie vozidiel alebo infraštruktúry. V rámci príslušných právnych predpisov na ochranu pracovníkov by zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mali mať právo na pomoc na autobusových staniciach a vo vozidlách. V záujme sociálneho začlenenia by sa dotknutým osobám mala táto pomoc poskytovať bezplatne. Dopravcovia by mali ustanoviť podmienky prístupu, pokiaľ možno pomocou európskeho normalizačného systému.
- (9) Pri rozhodovaní o podobe nových autobusových staníc a v rámci väčších prestavieb by sa správcovia autobusových staníc mali snažiť zohľadniť potreby zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou v súlade s požiadavkami „návrhu prispôsobeného požiadavkám všetkých“. Správcovia autobusových staníc by mali v každom prípade určiť miesta, na ktorých môžu takéto osoby oznámiť svoj príchod a potrebu pomoci.
- (10) Pokiaľ je to možné a bez toho, aby boli dotknuté súčasne alebo budúce právne predpisy o technických požiadavkách pre autobusy a autokary, by dopravcovia tiež mali zohľadniť uvedené potreby pri rozhodovaní o vybavení nových a modernizovaných vozidiel.
- (11) Členské štáty by sa mali usilovať zlepšiť existujúcu infraštruktúru, keď je to potrebné na to, aby mohli dopravcovia zaistiť prístup pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, ako aj poskytnúť primeranú pomoc.
- (12) S cieľom reagovať na potreby zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou by mal byť personál dostatočne odborne pripravený. Na účely uľahčenia vzájomného uznávania vnútroštátnych odborných kvalifikácií vodičov by sa v rámci základnej kvalifikácie alebo pravidelného výcviku mohla zabezpečiť odborná príprava v oblasti informovanosti o problematike zdravotného postihnutia, ako sa uvádza v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2003/59/ES z 15. júla 2003 o základnej kvalifikácii a pravidelnom výcviku vodičov určitých cestných vozidiel nákladnej a osobnej dopravy<sup>(1)</sup>. S cieľom zabezpečiť jednotnosť medzi zavedením požiadaviek na odbornú prípravu a lehôt uvedených v uvedenej smernici by mala existovať možnosť udeliť výnimku na obmedzený čas.
- (13) Pri tvorbe obsahu odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia by mali byť konzultované alebo do nej zapojené organizácie zastupujúce zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou.
- (14) Medzi práva cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave by malo patriť právo na informácie o poskytovanej službe pred cestou, ako aj počas cesty. Všetky základné informácie poskytované cestujúcim v autobusovej a autokarovej doprave by sa mali na požiadanie poskytovať aj v alternatívnych formátoch prístupných pre zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou, akými sú napr. veľká tlač, jednoduchý jazyk, Braillovo písmo, elektronické komunikačné zariadenia, ku ktorým je možný prístup pomocou prispôsobiteľných technológií, alebo zvukové nahrávky.
- (15) Týmto nariadením by sa nemali obmedziť práva dopravcov žiadať náhradu od akejkoľvek osoby vrátane tretích strán v súlade s uplatniteľným vnútroštátnym právom.
- (16) Mali by sa obmedziť ťažkosti, ktorým čelia cestujúci z dôvodu zrušenia alebo značného meškania svojho spojenia. Na tento účel by sa cestujúcim pri odchode z autobusových staníc mala poskytovať primeraná starostlivosť a informácie spôsobom, ktorý je prístupný pre všetkých cestujúcich. Cestujúci by tiež mali mať možnosť zrušiť svoju cestu a nechať si preplatiť cestovné lístky alebo v ceste pokračovať alebo dosiahnuť presmerovanie trasy za uspokojivých podmienok. Ak dopravcovia neposkytnú cestujúcim nevyhnutnú pomoc, cestujúci by mali mať právo získať finančnú náhradu.
- (17) Dopravcovia by mali so zapojením zainteresovaných strán, profesijných združení a združení zákazníkov, cestujúcich, zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou spolupracovať v záujme prijatia opatrení na vnútroštátnej alebo európskej úrovni. Cieľom takýchto opatrení by malo byť zlepšenie poskytovania informácií, starostlivosti a pomoci cestujúcim v prípade prerušenia cesty, a najmä v prípade veľkého meškania alebo zrušenia cesty, s osobitným zreteľom na cestujúcich s osobitnými potrebami súvisiacimi so zdravotným postihnutím, zníženou pohyblivosťou, chorobou, vyšším vekom a tehotenstvom, ako aj na sprevádzajúcich cestujúcich a osoby cestujúce s malými deťmi. O týchto opatreniach by mali byť informované vnútroštátne orgány presadzovania práva.

(<sup>1</sup>) Ú. v. EÚ L 226, 10.9.2003, s. 4.

- (18) Toto nariadenie by nemalo mať vplyv na práva cestujúcich ustanovené smernicou Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb<sup>(1)</sup>. Toto nariadenie by sa nemalo vzťahovať na prípady, ak sa turistický zájazd zruší z iných dôvodov, ako je zrušenie služby autobusovej alebo autokarovej dopravy.
- (19) Cestujúci by mali byť plne informovaní o svojich právach podľa tohto nariadenia, aby mohli tieto práva účinne využívať.
- (20) Cestujúci by mali mať možnosť využívať svoje práva prostredníctvom vhodných postupov podávania sťažností zavedených dopravcami alebo prípadne podaním sťažností orgánu alebo orgánom, ktoré na tento účel určí príslušný členský štát.
- (21) Členské štáty by mali zabezpečiť súlad s týmto nariadením a určiť príslušný orgán alebo orgány na vykonávanie dohľadu a úloh súvisiacich s presadzovaním. Toto nemá vplyv na právo cestujúcich žiadať súdy o nápravu podľa vnútroštátneho práva.
- (22) Sťažnosť týkajúca sa pomoci by sa mala pokiaľ možno adresovať orgánu alebo orgánom, ktoré určí na presadzovanie tohto nariadenia členský štát, v ktorom sa nachádza miesto nástupu alebo výstupu, pričom sa zohľadňujú postupy určené členskými štátmi na predkladanie sťažností.
- (23) Členské štáty by mali podporovať používanie verejnej dopravy a integrovaných informačných systémov a integrovaných systémov vydávania lístkov s cieľom optimalizovať využívanie a interoperabilitu rôznych druhov dopravy a prevádzkovateľov.
- (24) Členské štáty by mali stanoviť sankcie uplatniteľné na porušenia tohto nariadenia a zabezpečiť, aby sa tieto sankcie uplatňovali. Tieto sankcie by mali byť účinné, primerané a odradzujúce.
- (25) Keďže cieľ tohto nariadenia, a to zabezpečiť rovnocennú úroveň ochrany a pomoci cestujúcim v autobusovej a autokarovej doprave vo všetkých členských štátoch, nie je možné uspokojivo dosiahnuť na úrovni jednotlivých členských štátov, a z dôvodov rozsahu a dôsledkov činnosti je preto možné ho lepšie dosiahnuť na úrovni Únie, môže Únia prijať opatrenia v súlade so zásadou subsidiarity podľa článku 5 Zmluvy o Európskej únii. V súlade so zásadou proporcionality podľa uvedeného článku toto nariadenie neprekračuje rámec nevyhnutný na dosiahnutie tohto cieľa.
- (26) Toto nariadenie by nemalo mať vplyv na smernicu Európskeho parlamentu a Rady 95/46/ES z 24. októbra

1995 o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov<sup>(2)</sup>.

- (27) Presadzovanie tohto nariadenia by malo vychádzať z nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 z 27. októbra 2004 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za vynucovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa (nariadenie o spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa)<sup>(3)</sup>. Toto nariadenie by sa malo preto zodpovedajúcim spôsobom zmeniť a doplniť.
- (28) Toto nariadenie rešpektuje základné práva a dodržiava zásady uznané predovšetkým Chartou základných práv Európskej únie uvedené v článku 6 Zmluvy o Európskej únii, berúc pritom do úvahy aj smernicu Rady 2000/43/ES z 29. júna 2000, ktorou sa zavádza zásada rovnakého zaobchádzania s osobami bez ohľadu na rasový alebo etnický pôvod<sup>(4)</sup>, a smernicu Rady 2004/113/ES z 13. decembra 2004 o vykonávaní zásady rovnakého zaobchádzania medzi mužmi a ženami v prístupe k tovaru a službám a k ich poskytovaniu<sup>(5)</sup>,

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

#### KAPITOLA I

#### VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

##### Článok 1

##### Predmet úpravy

Týmto nariadením sa ustanovujú pravidlá pre autobusovú a autokarovú dopravu, ktoré sa týkajú:

- nediskriminácie medzi cestujúcimi, pokiaľ ide o prepravné podmienky ponúkané dopravcami;
- práv cestujúcich v prípade nehôd v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru s následkom smrti alebo zranenia cestujúcich alebo straty alebo poškodenia ich batožiny;
- nediskriminácie a povinnej pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou;
- práv cestujúcich v prípade zrušenia alebo meškania spojenia;
- minimálnych informácií, ktoré sa majú poskytnúť cestujúcim;
- vybavovania sťažností a reklamácií;
- všeobecných pravidiel presadzovania.

<sup>(2)</sup> Ú. v. ES L 281, 23.11.1995, s. 31.

<sup>(3)</sup> Ú. v. EÚ L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>(4)</sup> Ú. v. ES L 180, 19.7.2000, s. 22.

<sup>(5)</sup> Ú. v. EÚ L 373, 21.12.2004, s. 37.

<sup>(1)</sup> Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

## Článok 2

**Rozsah pôsobnosti**

1. Toto nariadenie sa uplatňuje vo vzťahu k cestujúcim využívajúcim pravidelnú dopravu pre nešpecifikované kategórie cestujúcich, ak sa miesto nástupu alebo miesto výstupu cestujúcich nachádza na území členského štátu a ak je plánovaná vzdialenosť dopravy väčšia ako 250 km.

2. Pokiaľ ide o dopravu uvedenú v odseku 1, ktorej plánovaná vzdialenosť dopravy je menšia ako 250 km, uplatňuje sa článok 4 ods. 2, článok 9, článok 10 ods. 1, článok 16 ods. 1 písm. b), článok 16 ods. 2, článok 17 ods. 1 a 2 a články 24 až 28.

3. Toto nariadenie sa s výnimkou článkov 9 až 16, článku 17 ods. 3 a kapitoly IV, V a VI vzťahuje tiež na cestujúcich využívajúcich príležitostné služby, ak sa pôvodné miesto nástupu alebo konečné miesto výstupu cestujúceho nachádza na území členského štátu.

4. S výnimkou článku 4 ods. 2, článku 9 a článku 10 ods. 1, článku 16 ods. 1 písm. b), článku 16 ods. 2, článku 17 ods. 1 a 2 a článkov 24 až 28 môžu členské štáty na transparentnom a nediskriminačnom základe udeliť pre vnútroštátnu pravidelnú dopravu výnimku z uplatňovania tohto nariadenia. Takéto výnimky je možné udeliť odo dňa začiatku uplatňovania tohto nariadenia na obdobie najviac štyroch rokov, ktoré je možno jedenkrát obnoviť.

5. Členské štáty môžu na transparentnom a nediskriminačnom základe udeliť pre osobitnú pravidelnú dopravu výnimku z uplatňovania ustanovení tohto nariadenia na obdobie štyroch rokov odo dňa začiatku uplatňovania tohto nariadenia, ak sa podstatná časť takejto pravidelnej dopravy, vrátane najmenej jedného plánovaného zastavenia, uskutočňuje mimo územia Únie. Takéto výnimky je možné jedenkrát obnoviť.

6. Členské štáty informujú Komisiu o výnimkách udelených jednotlivým druhom služieb podľa odsekov 4 a 5. Komisia prijme primerané opatrenia, ak sa domnieva, že výnimka nie je v súlade s ustanoveniami tohto článku. Komisia do 2. marca 2018 predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o výnimkách udelených podľa odsekov 4 a 5.

7. Žiadne z ustanovení tohto nariadenia sa nesmie vykladať v tom zmysle, že by bolo v rozpore s požiadavkami ustanovenými v súčasných právnych predpisoch o technických požiadavkách na autobusy alebo autokary, alebo infraštruktúru, alebo vybavenie na autobusových zastávkach a staniach alebo že by zavádzalo dodatočné požiadavky k požiadavkám ustanoveným v súčasných právnych predpisoch.

8. Toto nariadenie nemá vplyv na práva cestujúcich podľa smernice 90/314/EHS a neuplatňuje sa v prípade, keď sa turis-

tický zájazd, na ktorý uvedená smernica odkazuje, zruší z iných dôvodov, ako je zrušenie pravidelnej dopravy.

## Článok 3

**Vymedzenie pojmov**

Na účely tohto nariadenia sa uplatňujú tieto vymedzenia pojmov:

- a) „pravidelná doprava“ je doprava, ktorou sa zabezpečuje preprava cestujúcich autobusom alebo autokarom v presne určených intervaloch po presne určených trasách, pričom cestujúci nastupujú a vystupujú na vopred určených zastávkach;
- b) „príležitostná doprava“ je doprava, ktorá nespadá pod definíciu pravidelnej dopravy a ktorej hlavnou vlastnosťou je, že autobusom alebo autokarom prepravuje skupiny cestujúcich vytvorené z podnetu zákazníka alebo samotného dopravcu;
- c) „prepravná zmluva“ je zmluva o preprave medzi dopravcom a cestujúcim na účely poskytnutia jednej alebo viacerých služieb pravidelnej alebo príležitostnej dopravy;
- d) „cestovný lístok“ je platný doklad alebo iný dôkaz o prepravnej zmluve;
- e) „doprovca“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá poskytuje pravidelnú alebo príležitostnú dopravu širokej verejnosti a ktorá nie je cestovnou agentúrou, cestovnou kanceláriou, ani predajcom cestovných lístkov;
- f) „vykonávajúci dopravca“ je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nie je dopravcom, ale ktorá v skutočnosti vykonáva celú prepravu alebo jej časť;
- g) „predajca cestovných lístkov“ je akýkoľvek sprostredkovateľ, ktorý uzatvára prepravné zmluvy v mene dopravcu;
- h) „cestovná kancelária“ je akýkoľvek sprostredkovateľ, ktorý koná v mene cestujúceho pri uzatváraní prepravných zmlúv;
- i) „prevádzkovateľ zájazdu“ je organizátor alebo maloobchodník, ktorý nie je dopravcom v zmysle článku 2 ods. 2 a 3 smernice 90/314/EHS;
- j) „zdravotne postihnutá osoba“ alebo „osoba so zníženou pohyblivosťou“ je akákoľvek osoba, ktorej pohyblivosť pri využívaní dopravy je znížená v dôsledku akéhokoľvek telesného postihnutia (zmyslového alebo pohybového, trvalého alebo dočasného), duševného postihnutia alebo poruchy, alebo akejkolvek inej príčiny zdravotného postihnutia, alebo v dôsledku veku a ktorej stav si vyžaduje primeranú pozornosť a prispôbenie služieb, ktoré sú k dispozícii všetkým cestujúcim, jej osobitným potrebám;



- k) „podmienky prístupu“ sú príslušné normy, usmernenia a informácie o prístupnosti autobusov a/alebo určených autobusových staníc vrátane ich zariadení pre zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou a informácie o nej;
- l) „rezervácia“ je rezervovanie miesta v autobuse alebo autokare pravidelnej dopravy pre konkrétny čas odchodu;
- m) „autobusová stanica“ je stanica s personálom, na ktorej má v závislosti od konkrétnej trasy zastaviť spoj pravidelnej dopravy na nástup alebo výstup cestujúcich, vybavená zariadením, ako je odbavovací pult, čakáreň alebo pult na predaj cestovných lístkov;
- n) „autobusová zastávka“ je akékoľvek miesto, ktoré nie je autobusovou stanicou a na ktorom má v závislosti od konkrétnej trasy zastaviť spoj pravidelnej dopravy na nástup alebo výstup cestujúcich;
- o) „správca autobusovej stanice“ je organizačný subjekt v členskom štáte, ktorý je zodpovedný za správu príslušnej autobusovej stanice;
- p) „zrušenie“ je neuskutočnenie služby pravidelnej dopravy, ktorá bola pôvodne naplánovaná;
- q) „meškanie“ je časový rozdiel medzi časom plánovaného odchodu spoja pravidelnej dopravy podľa zverejneného cestovného poriadku a skutočným časom jeho odchodu.

#### Článok 4

##### **Cestovné lístky a nediskriminačné zmluvné podmienky**

1. Dopravcovia vydajú cestujúcemu cestovný lístok, pokiaľ na prepravu neopravňujú iné doklady. Cestovný lístok sa môže vydať v elektronickej forme.
2. Bez toho, aby boli dotknuté sociálne tarify, sa zmluvné podmienky a tarify, ktoré uplatňujú dopravcovia, poskytujú širokej verejnosti bez akejkoľvek priamej alebo nepriamej diskriminácie na základe štátnej príslušnosti konečného zákazníka alebo miesta usadenia dopravcov alebo predajcov cestovných lístkov v rámci Únie.

#### Článok 5

##### **Ďalšie vykonávajúce strany**

1. Ak sa vykonávanie povinností podľa tohto nariadenia zverilo vykonávajúcemu dopravcovi, predajcovi cestovných lístkov alebo akejkoľvek inej osobe, dopravca, cestovná kancelária, cestovná agentúra alebo správca autobusovej stanice, ktorí vykonávanie týchto povinností zverili, aj tak zodpovedajú za činy a opomenutia tejto vykonávajúcej strany.
2. Strana, ktorej dopravca, cestovná kancelária, cestovná agentúra alebo správca autobusovej stanice zverili výkon určitej

povinnosti, okrem toho podlieha ustanoveniam tohto nariadenia, pokiaľ ide o povinnosť, ktorá jej bola zverená.

#### Článok 6

##### **Vylúčenie zrieknutia sa povinnosti**

1. Povinnosti voči cestujúcim podľa tohto nariadenia nemožno obmedziť ani sa ich zrieknuť, najmä prostredníctvom výnimky alebo doložky o obmedzení v prepravnej zmluve.
2. Dopravcovia môžu ponúknuť zmluvné podmienky, ktoré sú pre cestujúcich výhodnejšie ako podmienky ustanovené v tomto nariadení.

#### KAPITOLA II

##### **NÁHRADA ŠKÔD A POMOC V PRÍPADE NEHÔD**

#### Článok 7

##### **Smrť alebo zranenie cestujúcich a strata alebo poškodenie batožiny**

1. Cestujúci majú v súlade s uplatniteľnými vnútroštátnymi právnymi predpismi právo na náhradu v prípade smrti, vrátane náhrady primeraných výdavkov na pohreb, alebo zranenia, ako aj straty alebo poškodenia batožiny v prípade nehôd v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru. V prípade úmrtia cestujúceho sa uvedené právo vzťahuje prinajmenšom na osoby, voči ktorým mal alebo mal mať cestujúci vyživovaciu povinnosť.
2. Výška náhrady sa vypočíta v súlade s uplatniteľnými vnútroštátnymi právnymi predpismi. Akákoľvek maximálna výška náhrady za smrť a zranenie alebo stratu, alebo poškodenie batožiny stanovená vnútroštátnymi právnymi predpismi nebude v každom jednotlivom prípade menšia ako:

- a) 220 000 EUR za cestujúceho;
- b) 1 200 EUR za kus batožiny, pokiaľ ide o ostatnú pravidelnú alebo príležitostnú dopravu. V prípade poškodenia invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení je výška náhrady vždy rovná nákladom na nahradenie alebo opravu strateného alebo poškodeného vybavenia.

#### Článok 8

##### **Okamžité praktické potreby cestujúcich**

V prípade nehody v dôsledku prevádzky autobusu alebo autokaru dopravca zabezpečí primeranú a náležitú pomoc v súvislosti s okamžitými praktickými potrebami cestujúcich po nehode. Takáto pomoc zahŕňa v prípade potreby ubytovanie, jedlo, oblečenie, dopravu a uľahčenie prvej pomoci. Poskytnutie akejkoľvek pomoci sa nepovažuje za uznanie zodpovednosti.

Dopravca môže obmedziť celkové náklady na ubytovanie na každého cestujúceho na 80 EUR za noc a najviac na dve noci.

## KAPITOLA III

**PRÁVA ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝCH OSÔB A OSÔB SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU**

## Článok 9

**Právo na dopravu**

1. Dopravcovia, dopravní agenti a prevádzkovatelia zájazdov neodmietnu prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti.

2. Rezervácie a cestovné lístky sa zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou ponúkajú bez dodatočných príplatkov.

## Článok 10

**Výnimky a osobitné podmienky**

1. Bez ohľadu na ustanovenia článku 9 ods. 1 môžu dopravcovia, dopravní agenti a prevádzkovatelia zájazdov odmietnuť prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti:

- a) aby splnili príslušné bezpečnostné požiadavky ustanovené medzinárodným právom, právom Únie alebo vnútroštátnym právom alebo aby splnili zdravotné a bezpečnostné požiadavky ustanovené príslušnými orgánmi;
- b) ak konštrukcia vozidla alebo infraštruktúra vrátane vybavenia autobusových zastávok a staníc fyzicky znemožňujú nástup, výstup alebo prepravu zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou bezpečným alebo z hľadiska prevádzky uskutočniteľným spôsobom.

2. V prípade odmietnutia prijať rezerváciu alebo vydať, alebo inak poskytnúť cestovný lístok z dôvodov uvedených v odseku 1 dopravcovia, dopravní agenti a prevádzkovatelia zájazdov dotknutú osobu informujú o akejkoľvek prijateľnej alternatívnej doprave prevádzkovanvej dopravcom.

3. Ak sa zdravotne postihnutej osobe alebo osobe so zníženou pohyblivosťou odmietne nástup z dôvodov jej zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti napriek tomu, že je držiteľom rezervácie alebo má cestovný lístok a splnila požiadavky uvedené v článku 14 ods. 1 písm. a), tejto osobe a každej osobe, ktorá ju sprevádza podľa odseku 4 tohto článku, sa ponúkne na výber medzi:

- a) právom na náhradu cestovného a v relevantných prípadoch bezplatnou dopravou naspäť do prvého miesta odchodu stanoveného v prepravnej zmluve pri najbližšej možnej príležitosti a
- b) s výnimkou prípadov, ak to nebude uskutočniteľné, pokračovaním v ceste alebo presmerovaním trasy primeranými alternatívnymi dopravnými službami do miesta určenia uvedeného v prepravnej zmluve.

Nesprostredkovanie informácií v súlade s článkom 14 ods. 1 písm. a) nemá vplyv na právo na náhradu sumy zaplatenej za cestovný lístok.

4. Ak dopravca, cestovná kancelária alebo prevádzkovateľ zájazdov odmietne prijať rezerváciu, vydať alebo inak poskytnúť cestovný lístok, alebo nastúpiť osobe z dôvodu zdravotného postihnutia alebo zníženej pohyblivosti na základe dôvodov uvedených v odseku 1, táto osoba môže požiadať, aby ju sprevádzala iná osoba, ktorú si sama zvolí a ktorá je schopná poskytnúť pomoc, ktorú zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou vyžaduje, aby sa prestali uplatňovať dôvody uvedené v odseku 1.

Takáto sprevádzajúca osoba sa prepravuje bezplatne a podľa možnosti sa usadí vedľa zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou.

5. Ak dopravcovia, dopravní agenti alebo prevádzkovatelia zájazdov uplatňujú odsek 1, bezodkladne informujú zdravotne postihnutú osobu alebo osobu so zníženou pohyblivosťou o dôvodoch jeho uplatnenia a na základe žiadosti písomne informujú dotknutú osobu do piatich pracovných dní odo dňa požiadania.

## Článok 11

**Prístupnosť a informovanie**

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc v spolupráci s organizáciami zastupujúcimi zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou, v prípade potreby prostredníctvom svojich organizácií, ustanovia alebo zavedú nediskriminačné podmienky prístupu vo vzťahu k preprave zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.

2. Podmienky prístupu ustanovené v odseku 1, vrátane textu právnych predpisov medzinárodného práva, práva Únie alebo vnútroštátneho práva, ktorými sa ustanovujú bezpečnostné požiadavky, na ktorých sú založené tieto nediskriminačné podmienky prístupu, dopravcovia a správcovia autobusových staníc zverejnia fyzicky alebo na internete, na požiadanie v prístupných formátoch a v tých istých jazykoch, v ktorých sa informácie zvyčajne sprístupňujú všetkým cestujúcim. Pri poskytovaní týchto informácií sa osobitná pozornosť venuje potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou.

3. Cestovné agentúry sprístupnia podmienky prístupu ustanovené v odseku 1, ktoré sa vzťahujú na cesty zahrnuté do balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktoré organizujú, predávajú alebo ponúkajú na predaj.

4. Informácie o podmienkach prístupu uvedených v odsekoch 2 a 3 sa cestujúcemu fyzicky sprístupnia na jeho žiadosť.

5. Dopravcovia, dopravní agenti a prevádzkovatelia zjazdov zabezpečia, aby boli zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou k dispozícii všetky relevantné všeobecné informácie o ceste a podmienkach prepravy vo vhodných a prístupných formátoch a podľa možnosti vrátane rezervácie a informácií online. Informácie sa cestujúcemu fyzicky sprístupnia na jeho žiadosť.

#### Článok 12

##### Určenie autobusových staníc

Členské štáty určia autobusové a autokarové stanice, kde sa poskytuje pomoc zdravotne postihnutým osobám alebo osobám so zníženou pohyblivosťou. Členské štáty o tom informujú Komisiu. Komisia na internete sprístupní zoznam určených autobusových a autokarových staníc.

#### Článok 13

##### Právo na pomoc na určených autobusových staniach a v autobusoch a autokaroch

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc s výhradou podmienok prístupu upravených v článku 11 ods. 1 v rámci svojich príslušných právomocí zabezpečia na určených autobusových staniach členských štátov zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou bezplatnú pomoc aspoň v rozsahu stanovenom v prílohe I písm. a).

2. Dopravcovia s výhradou podmienok prístupu upravených v článku 11 ods. 1 zabezpečia v autobusoch a autokaroch zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou bezplatnú pomoc aspoň v rozsahu stanovenom v prílohe I písm. b).

#### Článok 14

##### Podmienky poskytovania pomoci

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc spolupracujú, aby zabezpečili zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou pomoc za týchto podmienok:

- a) dopravcovia, správcovia autobusovej stanice, dopravným agentom alebo prevádzkovateľom zjazdov sa oznámi, že daná osoba potrebuje takúto pomoc, a to najneskôr 36 hodín pred tým, ako je pomoc potrebná, a
- b) dotknuté osoby sa dostavia na určené miesto:
  - i) v čase, ktorý vopred stanovil dopravca a ktorý nepresiahne 60 minút pred uverejneným časom odchodu, pokiaľ sa dopravca a cestujúci nedohodnú na kratšom čase, alebo
  - ii) ak čas nie je stanovený, najneskôr 30 minút pred uverejneným časom odchodu.

2. Okrem ustanovení odseku 1 oznámia zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou v čase rezervácie alebo zakúpenia cestovného lístka vopred dopravcovi, cestovnej kancelárii alebo prevádzkovateľovi zjazdov svoje

osobitné potreby týkajúce sa sedenia za predpokladu, že je táto potreba v tomto čase známa.

3. Dopravcovia, správcovia autobusových staníc, dopravní agenti alebo prevádzkovatelia zjazdov prijímú všetky opatrenia potrebné na uľahčenie prijatia oznámení o potrebe poskytnutia pomoci predložených zdravotne postihnutými osobami alebo osobami so zníženou pohyblivosťou. Táto povinnosť sa uplatňuje na všetkých určených autobusových staniach a predajných miestach vrátane telefonického a internetového predaja.

4. Ak sa nepredloží oznámenie v súlade s odsekom 1 písm. a) a odsekom 2, dopravcovia, správcovia autobusových staníc, dopravní agenti alebo prevádzkovatelia zjazdov vynaložia všetko primerané úsilie, aby zabezpečili poskytnutie pomoci takým spôsobom, aby zdravotne postihnutá osoba alebo osoba so zníženou pohyblivosťou mohla nastúpiť do odchádzajúceho spoja, zmeniť príslušný spoj alebo vystúpiť z prichádzajúceho spoja, na ktorý si zakúpila lístok.

5. Správca autobusovej stanice určí miesto v priestoroch alebo mimo priestorov autobusovej stanice, kde môžu zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou oznámiť svoj príchod a požiadať o pomoc. Toto miesto je jasne označené a v prístupných formátoch poskytuje základné informácie o autobusovej stanici a poskytovanej pomoci.

#### Článok 15

##### Postupovanie informácií tretím stranám

Ak sa dopravným agentom alebo prevádzkovateľom zjazdov doručí oznámenie uvedené v článku 14 ods. 1 písm. a), túto informáciu čo najskôr v rámci svojich bežných úradných hodín odovzdajú dopravcovi alebo správcovi autobusovej stanice.

#### Článok 16

##### Odborná príprava

1. Dopravcovia a v príslušných prípadoch správcovia autobusových staníc ustanovia postupy odbornej prípravy v oblasti problematiky zdravotného postihnutia, vrátane pokynov, a zabezpečia, aby:

- a) ich zamestnanci, ktorí nie sú vodičmi, vrátane osôb zamestnaných inou vykonávajúcou stranou, a ktorí poskytujú priamu pomoc zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, absolvovali odbornú prípravu prípadne boli poučení, ako sa opisuje v prílohe II písm. a) a b), a
- b) ich zamestnanci vrátane vodičov, ktorí prichádzajú do priameho kontaktu s cestujúcou verejnosťou alebo otázkami s ňou súvisiacimi, absolvovali odbornú prípravu, prípadne boli poučení, ako sa opisuje v prílohe II písm. a).

2. Členský štát môže na obdobie najviac piatich rokov od 1. marca 2013 udeliť výnimku z uplatňovania písmena b), pokiaľ ide o odbornú prípravu vodičov.

## Článok 17

**Náhrada škody, pokiaľ ide o invalidné vozíky a iné vybavenie na zabezpečenie pohyblivosti**

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc zodpovedajú za stratu alebo poškodenie invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení. Škodu za stratu alebo poškodenie nahradí dopravca alebo správca autobusovej stanice zodpovedný za danú stratu alebo poškodenie.

2. Výška náhrady uvedenej v odseku 1 je rovná nákladom na nahradenie alebo opravu stratenej alebo poškodennej pomôcky alebo zariadenia.

3. V prípade potreby sa vynaloží maximálne úsilie na rýchle poskytnutie dočasnej náhradnej pomôcky alebo zariadenia. Technické a funkčné vlastnosti invalidných vozíkov, iného vybavenia na zabezpečenie pohyblivosti alebo asistenčných zariadení sú podľa možností podobné tým, ktoré sa stratili alebo poškodili.

## Článok 18

**Výnimky**

1. Bez toho, aby bol dotknutý článok 2 ods. 2, členské štáty môžu vyňať vnútroštátnu pravidelnú dopravu z rozsahu pôsobnosti všetkých alebo niektorých ustanovení tejto kapitoly, ak v rámci svojich vnútroštátnych pravidiel zabezpečia aspoň takú úroveň ochrany zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou, akú poskytuje toto nariadenie.

2. Členské štáty informujú Komisiu o výnimkách udelených podľa odseku 1. Komisia prijme primerané opatrenia, ak je názoru, že výnimka nie je v súlade s ustanoveniami tohto článku. Do 2. marca 2018 Komisia predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o výnimkách udelených podľa odseku 1.

## KAPITOLA IV

**PRÁVA CESTUJÚCICH V PRÍPADE ZRUŠENIA ALEBO MEŠKANIA**

## Článok 19

**Pokračovanie, presmerovanie a náhrada**

1. Ak dopravca odôvodnene očakáva zrušenie alebo meškanie odchodu pravidelnej dopravy z autobusovej stanice o viac ako 120 minút alebo ak sa prekročila kapacita rezervácií, cestujúcim sa bezodkladne ponúkne na výber medzi:

a) pokračovaním alebo presmerovaním do miesta určenia stanoveného v prepravnej zmluve pri najbližšej novej príležitosti bez dodatočných príplatkov a za porovnateľných podmienok;

b) náhradou ceny cestovného lístka a v relevantných prípadoch bezplatnou dopravou autobusom alebo autokarom späť do prvého miesta odchodu stanoveného v prepravnej zmluve pri najbližšej novej príležitosti.

2. Ak dopravca neponúkne cestujúcemu na výber možnosti uvedené v odseku 1, cestujúci má právo na náhradu vo výške 50 % z ceny lístka, a to popri náhrade uvedenej v odseku 1 písm. b). Dopravca túto sumu vyplatí do jedného mesiaca od predloženia žiadosti o náhradu.

3. Ak sa autobus alebo autokar stane počas cesty nefunkčným, dopravca zabezpečí buď pokračovanie cesty iným vozidlom z miesta, kde sa nachádza nefunkčné vozidlo, alebo dopravu z miesta nefunkčného vozidla na vhodné miesto na čakanie alebo autobusovú stanicu, odkiaľ možno pokračovať v ceste.

4. Ak sa pravidelná doprava zruší alebo pri odchode z autobusovej zastávky omešká o viac ako 120 minút, cestujúci má právo na pokračovanie, presmerovanie alebo náhradu ceny cestovného lístka od dopravcu, ako sa uvádza v odseku 1.

5. Náhrada ustanovená v odseku 1 písm. b) a v odseku 4 sa vyplatí do 14 dní odo dňa predloženia ponuky alebo doručenia žiadosti o vyplatenie takejto náhrady. Vyplatená náhrada je vo výške celej ceny cestovného lístka, za ktorú bol tento zakúpený, za nevykonanú časť alebo časti cesty a za vykonanú časť alebo časti cesty, ak už cesta nespĺňa svoj účel v súvislosti s pôvodným cestovným plánom cestujúceho. U cestujúcich s predplatenými alebo časovými cestovnými lístkami sa výška náhrady rovná proporčnej časti plnej ceny takéhoto lístka. Vyplatenie náhrady sa uskutoční v hotovosti, pokiaľ cestujúci neprijme inú formu vyplatenia náhrady.

## Článok 20

**Informácie**

1. V prípade zrušenia alebo meškania odchodu pravidelnej dopravy informuje dopravca, alebo ak je to vhodné, správca autobusovej stanice cestujúcich, ktorí odchádzajú na cestu z autobusových staníc, o vzniknutej situácii čo najskôr a v každom prípade najneskôr 30 minút po plánovanom čase odchodu, ako aj o odhadovanom čase odchodu, hneď ako sú tieto informácie k dispozícii.

2. Ak cestujúci zmeškajú podľa cestovného poriadku nadväznú dopravnú spojenie z dôvodu zrušenia alebo meškania, dopravca, alebo ak je to vhodné, správca autobusovej stanice vynaloží primerané úsilie na to, aby dotknutých cestujúcich informoval o alternatívnych spojeniach.

3. Dopravca prípadne správca autobusovej stanice zabezpečí, aby zdravotne postihnuté osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou dostali povinné informácie stanovené v odsekoch 1 a 2 v prístupných formátoch.



4. Ak je to možné, informácie požadované v odsekoch 1 a 2 sa poskytujú elektronickými prostriedkami všetkým cestujúcim vrátane tých, ktorí odchádzajú z autobusových zastávok, v časovom intervale uvedenom v odseku 1, a to pokiaľ o to cestujúci požiadal a poskytol dopravcovi potrebné kontaktné údaje.

#### Článok 21

##### Poskytovanie pomoci v prípade zrušenia alebo omeškania odchodu

Pri ceste, ktorej plánovaná dĺžka je viac ako tri hodiny, dopravca v prípade zrušenia alebo meškania odchodu z autobusovej stanice presahujúceho viac ako 90 minút cestujúcemu bezplatne ponúkne:

- a) menšie občerstvenie, jedlo alebo občerstvenie primerané času čakania alebo meškania, ak je k dispozícii v autobuse alebo na autobusovej stanici alebo ho možno primeraným spôsobom dodať;
- b) hotelovú izbu alebo iné ubytovanie, ako aj pomoc pri zabezpečovaní dopravy medzi autobusovou stanicou a miestom ubytovania v prípadoch, ak sa cestujúci musí ubytovať na jednu alebo viac nocí. Dopravca môže obmedziť celkové náklady na ubytovanie na každého cestujúceho na 80 EUR za noc a najviac na dve noci, pričom táto suma nezahŕňa dopravu z autobusovej stanice na miesto ubytovania a späť.

Pri uplatňovaní tohto článku venuje dopravca osobitnú pozornosť potrebám zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou a všetkým sprevádzajúcim osobám.

#### Článok 22

##### Ďalšie nároky

Žiadne ustanovenie v tejto kapitole nebráni cestujúcim, aby na vnútroštátnych súdoch v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi požadovali náhradu škôd, ktoré vznikli v dôsledku zrušenia alebo meškania pravidelnej dopravy.

#### Článok 23

##### Výnimky

1. Články 19 a 21 sa nevzťahujú na cestujúcich s otvorenými cestovnými lístkami, pokiaľ nie je určený čas odchodu, s výnimkou cestujúcich, ktorí sú držiteľmi predplateného alebo časového cestovného lístka.
2. Článok 21 písm. b) sa neuplatňuje, ak dopravca preukáže, že zrušenie alebo meškanie zapríčinili závažné poveternostné podmienky alebo prírodné katastrofy, ktoré ohrozujú bezpečnú prevádzku autobusu alebo autokaru.

#### KAPITOLA V

##### VŠEOBECNÉ PRAVIDLÁ INFORMOVANIA A PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

#### Článok 24

##### Právo na cestovné informácie

Dopravcovia a správcovia autobusových staníc poskytujú v rámci svojich právomocí cestujúcim počas celej cesty prime-

rané informácie. Ak je to možné, tieto informácie sa na požiadanie poskytujú v prístupných formátoch.

#### Článok 25

##### Informácie o právach cestujúcich

1. Dopravcovia a správcovia autobusových staníc v rámci svojich právomocí zabezpečia, aby sa cestujúcim poskytli náležité a zrozumiteľné informácie o ich právach vyplývajúcich z tohto nariadenia, a to najneskôr pri odchode. Tieto informácie sa poskytujú na autobusových staniach a prípadne na internete. Ak je to možné, poskytnú sa tieto informácie na žiadosť zdravotne postihnutej osoby alebo osoby so zníženou pohyblivosťou v prístupnom formáte. Tieto informácie obsahujú kontaktné údaje orgánu alebo orgánov zodpovedných za presadzovanie, ktoré určili členské štáty podľa článku 28 ods. 1.

2. Na splnenie informačnej požiadavky uvedenej v odseku 1 môžu dopravcovia a správcovia autobusových staníc použiť zhrnutie ustanovení tohto nariadenia pripravené Komisiou vo všetkých úradných jazykoch inštitúcií Európskej únie, ktoré sa im poskytnú.

#### Článok 26

##### Sťažnosti

Dopravcovia vytvoria alebo zavedú mechanizmus vybavovania sťažností, ktoré sa týkajú práv a povinností uvedených v tomto nariadení.

#### Článok 27

##### Predkladanie sťažností

Bez toho, aby boli dotknuté práva na náhradu podľa článku 7, ak cestujúci, na ktorého sa vzťahuje toto nariadenie, chce dopravcovi predložiť sťažnosť, musí tak urobiť do troch mesiacov odo dňa, ak sa pravidelná služba poskytla alebo mala poskytnúť. Dopravca do jedného mesiaca od doručenia sťažnosti oznámi cestujúcemu, či je jeho sťažnosť opodstatnená, zamietnutá, alebo sa stále posudzuje. Čas vymedzený na poskytnutie konečnej odpovede nepresiahne tri mesiace od doručenia sťažnosti.

#### KAPITOLA VI

##### PRESADZOVANIE A VNÚTROŠTÁTNE ORGÁNY ZODPOVEDNÉ ZA PRESADZOVANIE

#### Článok 28

##### Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie

1. Každý členský štát určí nový alebo existujúci orgán alebo orgány zodpovedné za presadzovanie tohto nariadenia, pokiaľ ide o pravidelnú dopravu z miest, ktoré sa nachádzajú na jeho území, a pravidelnú dopravu z tretích krajín do týchto miest. Každý orgán prijme opatrenia potrebné na dosiahnutie súladu s týmto nariadením.

Každý orgán je nezávislý od dopravcov, prevádzkovateľov zájazdov a správcov autobusových staníc, pokiaľ ide o organizáciu, rozhodnutia o financovaní, právnu štruktúru a rozhodovanie.

2. Členské štáty informujú Komisiu o orgáne alebo orgánoch určených v súlade s týmto článkom.

3. Každý cestujúci môže v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi predložiť sťažnosť v súvislosti s údajným porušením tohto nariadenia príslušnému orgánu určenému podľa odseku 1 alebo akémukoľvek inému príslušnému orgánu, ktorý určí členský štát.

Členský štát môže rozhodnúť o tom, že cestujúci predloží sťažnosť najprv dopravcovi, pričom vnútroštátny orgán zodpovedný za presadzovanie alebo akýkoľvek iný príslušný orgán, ktorý určí členský štát, koná ako odvolací orgán pre sťažnosti, ktoré sa nevyriešia podľa článku 27.

#### Článok 29

##### Správa o presadzovaní

Orgány zodpovedné za presadzovanie určené podľa článku 28 ods. 1 uverejnia do 1. júna 2015 a potom každé dva roky správu o svojej činnosti v predchádzajúcich dvoch kalendárnych rokoch, ktorá bude obsahovať predovšetkým opis opatrení, ktoré sa prijali na vykonávanie tohto nariadenia, a štatistiky o sťažnostiach a uplatnených sankciách.

#### Článok 30

##### Spolupráca medzi orgánmi zodpovednými za presadzovanie

Vnútroštátne orgány zodpovedné za presadzovanie uvedené v článku 28 ods. 1 si vždy, ak je to vhodné, vymieňajú informácie o svojej činnosti a zásadách a postupoch rozhodovania. Komisia ich v tejto úlohe podporuje.

#### Článok 31

##### Sankcie

Členské štáty ustanovia pravidlá týkajúce sa sankcií uplatniteľných na porušenia ustanovení tohto nariadenia a prijímajú všetky

opatrenia potrebné na zabezpečenie ich vykonávania. Ustanovené sankcie sú účinné, primerané a odrádzajúce. Členské štáty oznámia tieto pravidlá a opatrenia Komisii do 1. marca 2013 a bezodkladne ju informujú o každej následnej zmene a doplnení, ktoré na ne majú vplyv.

#### KAPITOLA VII

##### ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

#### Článok 32

##### Správa

Komisia podá Európskemu parlamentu a Rade do 2. marca 2016 správu o uplatňovaní a účinkoch tohto nariadenia. K správe sa v prípade potreby priložia legislatívne návrhy na podrobnejšie vykonávanie ustanovení tohto nariadenia alebo na jeho zmenu a doplnenie.

#### Článok 33

##### Zmena a doplnenie nariadenia (ES) č. 2006/2004

Do prílohy k nariadeniu (ES) č. 2006/2004 sa dopĺňa tento bod:

„19. Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 181/2011 zo 16. februára 2011 o právach cestujúcich v autobusovej a autokarovej doprave (\*).“

(\*) Ú. v. EÚ L 55, 28.2.2011, s. 1.“

#### Článok 34

##### Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť dvadsiatym dňom po jeho uverejnení v Úradnom vestníku Európskej únie.

Uplatňuje sa od 1. marca 2013.

Toto nariadenie je záväzné v celom rozsahu a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Štrasburgu 16. februára 2011

Za Európsky parlament  
predseda  
J. BUZEK

Za Radu  
predseda  
MARTONYI J.

## PRÍLOHA I

**POMOC POSKYTOVANÁ ZDRAVOTNE POSTIHNUTÝM OSOBÁM A OSOBÁM SO ZNÍŽENOU POHYBLIVOSŤOU****a) Pomoc poskytovaná na určených autobusových staniach**

Pomoc a opatrenia potrebné na to, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli:

- oznámiť svoj príchod na autobusovú stanicu a svoju žiadosť o pomoc na určených miestach,
- presunúť sa z určeného miesta k odbavovaciemu pultu, do čakárne a na nástupište,
- nastúpiť do vozidla pomocou výťahov, invalidných vozíkov, prípadne s inou potrebnou pomocou,
- naložiť svoju batožinu,
- vyzdvihnúť si svoju batožinu,
- vystúpiť z vozidla,
- vziať so sebou do autobusu alebo autokaru asistenčného psa s osvedčením,
- prejsť k sedadlu.

**b) Pomoc vo vozidle**

Pomoc a opatrenia potrebné na to, aby zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou mohli:

- získať základné informácie o ceste v prístupných formátoch, ak o to cestujúci požiada,
- nastúpiť/vystúpiť počas prestávok v ceste, ak je vo vozidle okrem vodiča prítomný aj iný personál.

---

## PRÍLOHA II

## ODBORNÁ PRÍPRAVA V OBLASTI PROBLEMATIKY ZDRAVOTNÉHO POSTIHNUTIA

## a) Odborná príprava v oblasti informovanosti o problematike zdravotného postihnutia

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorý je v priamom kontakte s cestujúcou verejnosťou, je:

- informovanosť a primerané reagovanie vo vzťahu k cestujúcim s fyzickým, zmyslovým (sluchovým a zrakovým) alebo skrytým postihnutím alebo s poruchou učenia vrátane toho, ako rozlišovať medzi rôznymi schopnosťami osôb, ktorých pohyblivosť, orientácia alebo komunikácia je zhoršená,
- prekážky, ktorým čelia zdravotne postihnuté osoby a osoby so zníženou pohyblivosťou vrátane prekážok súvisiacich s postojom ostatných, prostredím/fyzickými a organizačnými faktormi,
- asistenčné psy s osvedčením vrátane úlohy a potrieb asistenčného psa,
- riešenie neočakávaných udalostí,
- medzilidské zručnosti a metódy komunikácie s nepočujúcimi a sluchovo postihnutými ľuďmi, zrakovými postihnutými ľuďmi, rečovo postihnutými ľuďmi a ľuďmi s poruchou učenia,
- informácie o opatrnom zaobchádzaní s invalidnými vozíkmi a iným vybavením na zabezpečenie pohyblivosti s cieľom vyhnúť sa ich poškodeniu (a to pre všetkých zamestnancov zodpovedných za manipuláciu s prípadnou batožinou).

## b) Odborná príprava v oblasti pomoci zdravotne postihnutým osobám

Súčasťou odbornej prípravy personálu, ktorý priamo pomáha zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, je:

- ako pomáhať používateľom invalidných vozíkov nastúpiť a vystúpiť z vozíka,
- zručnosti pri poskytovaní pomoci zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, ktoré cestujú s asistenčným psom s osvedčením, vrátane úlohy a potrieb týchto psov,
- techniky sprevádzania zrakovými postihnutými cestujúcimi, ako aj manipulácie s asistenčnými psami s osvedčením a ich prepravy,
- znalosť rôznych druhov pomôcok, ktoré môžu pomôcť zdravotne postihnutým osobám a osobám so zníženou pohyblivosťou, a znalosť manipulácie s takýmito pomôckami,
- používanie vybavenia na pomoc pri nástupe a výstupe a znalosť vhodných postupov pomoci pri nástupe a výstupe, ktoré zaisťujú bezpečnosť a dôstojnosť zdravotne postihnutých osôb a osôb so zníženou pohyblivosťou,
- chápanie potreby spoľahlivej a profesionálnej pomoci. Tiež uvedomenie si toho, že niektorí zdravotne postihnutí cestujúci môžu počas cesty zažívať pocity zraniteľnosti z dôvodu ich závislosti od poskytovanej pomoci,
- znalosť prvej pomoci.