



EVROPSKÁ
KOMISE

V Bruselu dne 27.9.2017
COM(2017) 548 final

ANNEXES 1 to 5

PŘÍLOHY

**návrh nařízení Evropského parlamentu a Rady
o právech a povinnostech cestujících v železniční přepravě
(přepracované znění)**

{SWD(2017) 317 final}

{SWD(2017) 318 final}

PŘÍLOHY

↓1371/2007/ES příloha I

PŘÍLOHA I

Výňatek z jednotných právních předpisů pro smlouvu o mezinárodní železniční přepravě osob (CIV)

Přípojek A

**k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě (COTIF) ze dne 9. května 1980, ve znění
pozměňovacího protokolu k Úmluvě o mezinárodní železniční přepravě ze dne 3. června
1999**

HLAVA II

UZAVŘENÍ A PROVÁDĚNÍ PŘEPRAVNÍ SMLOUVY

Článek 6

Přepravní smlouva

1. Přepravní smlouva zavazuje dopravce k přepravě cestujícího a případně zavazadel a vozidel na místo určení a k vydání zavazadel a vozidel v místě určení.
2. Přepravní smlouva se zaznamenává v jednom nebo ve více přepravních dokladech, které se vydají cestujícímu. Chybí-li přepravní doklad, má-li nedostatky nebo byl-li ztracen, není tím dotčena existence a platnost přepravní smlouvy, která bez újmy ustanovení článku 9 podléhá těmto Jednotným právním předpisům.
3. Přepravní doklad slouží až do prokázání opaku jako doklad o uzavření a obsahu přepravní smlouvy.

Článek 7

Přepravní doklad

1. Všeobecné přepravní podmínky stanoví formu a obsah přepravních dokladů, jakož i jazyk a znaky písma, které se užívají v tisku a při vyplňování.
2. Do přepravního dokladu se zapíše nejméně:
 - a) dopravce nebo více dopravců;

- b) údaj, že přeprava podléhá i při opačném ujednání těmto Jednotným právním předpisům; uvedené lze vyznačit pomocí zkratky CIV;
 - c) každý další údaj, jímž lze prokázat uzavření a obsah přepravní smlouvy, a který cestujícímu umožňuje uplatnit svá práva vyplývající z této smlouvy.
3. Cestující je povinen se při převzetí přepravního dokladu přesvědčit, zda je vystaven podle jeho údajů.
4. Přepravní doklad je přenosný, nezní-li na jméno a nebyla-li cesta ještě nastoupena.
5. Přepravní doklad může mít také podobu elektronických záznamů dat převoditelných na čitelné znaky písma. Postupy užití k záznamu a zpracování dat musejí být funkčně rovnocenné, zejména pokud jde o důkazní sílu takto zhotoveného přepravního dokladu.

Článek 8

Placení a vracení přepravného

- 1. Nestanoví-li dohoda mezi cestujícím a dopravcem jinak, platí se přepravné předem.
- 2. Všeobecné přepravní podmínky stanoví podmínky, za nichž se přepravné vrací.

Článek 9

Oprávnění k jízdě. Vyloučení z přepravy

1. Cestující je povinen mít od počátku cesty platný přepravní doklad a předložit jej při kontrole přepravních dokladů. Všeobecné přepravní podmínky mohou stanovit, že:
- a) cestující, který se neprokáže platným přepravním dokladem, je povinen uhradit kromě jízdného přírážku;
 - b) cestující, který odmítne ihned uhradit jízdné nebo přírážku, může být vyloučen z přepravy;
 - c) zda a za jakých podmínek se přírážka vrací.
2. Všeobecné přepravní podmínky mohou stanovit, že cestující, kteří
- a) představují nebezpečí pro bezpečnost a pořádek provozu nebo pro bezpečnost spolucestujících;
 - b) jsou spolucestujícím neúnosným způsobem na obtíž,
- jsou vyloučeni z přepravy nebo z ní mohou být vyloučeni cestou a že tyto osoby nemají nárok na vrácení jízdného a dovozného za zavazadla.

Článek 10

Dodržování předpisů orgánů státní správy

Cestující povinen dodržovat celní a ostatní předpisy orgánů státní správy.

Článek 11

Odřeknutí a zpoždění vlaku. Zmeškání přípoje

Dopravce je povinen potvrdit případné odřeknutí vlaku nebo zmeškání přípoje v přepravním dokladu.

HLAVA III

PŘEPRAVA PŘÍRUČNÍCH ZAVAZADEL, ZVÍŘAT, CESTOVNÍCH ZAVAZADEL A VOZIDEL

Kapitola I

Všeobecná ustanovení

Článek 12

Předměty a zvířata připuštěné k přepravě

1. Cestující smí vzít do vozu snadno přenosné předměty (příruční zavazadla) a živá zvířata podle všeobecných přepravních podmínek. Cestující smí dále vzít do vozu neskladné předměty podle zvláštních ustanovení všeobecných přepravních podmínek. Předměty a zvířata, jež ostatní cestující omezují nebo obtěžují nebo mohou způsobit škodu, nelze vzít do vozu.
2. Cestující může podávat předměty a zvířata jako cestovní zavazadla podle všeobecných přepravních podmínek.
3. Dopravce může v souvislosti s přepravou osob připustit k přepravě vozidla podle zvláštních ustanovení všeobecných přepravních podmínek.
4. Přeprava nebezpečného zboží jako příručních zavazadel, cestovních zavazadel, jakož i ve vozidlech nebo na vozidlech přepravovaných po železničních tratích podle tohoto oddílu, je připuštěna pouze podle Řádu pro mezinárodní železniční přepravu nebezpečného zboží (RID).

Článek 13

Přezkoumání

1. Domnívá-li se dopravce odůvodněně, že přepravní podmínky nebyly dodrženy, je oprávněn přezkoumat, nezakazují-li to zákony a předpisy státu, v němž má k přezkoumání dojít, zda přepravované předměty (příruční zavazadla, cestovní zavazadla, vozidla včetně nákladu) a zvířata odpovídají přepravním podmínkám. Cestující musí být vyzván, aby se

přezkoumání zúčastnil. Nedostaví-li se nebo nelze-li ho zastihnout, je dopravce povinen přizvat k přezkoumání dva nezávislé svědky.

2. Zjistí-li se, že přepravní podmínky nebyly dodrženy, může dopravce vyžadovat od cestujícího uhrazení nákladů na přezkoumání.

Článek 14

Dodržování předpisů orgánů státní správy

Při přepravě předmětů (příručních zavazadel, cestovních zavazadel, vozidel včetně nákladu) a zvířat v souvislosti s přepravou své osoby je cestující povinen dodržovat celní a ostatní předpisy orgánů státní správy. Cestující je povinen být přítomen prohlídce těchto předmětů, nepředvídají-li zákony a předpisy příslušného státu výjimku.

Kapitola II

Příruční zavazadla a zvířata

Článek 15

Dohled

Cestující dohlíží na cestovní zavazadla a na zvířata, která si bere do vozu.

Kapitola III

Cestovní zavazadla

Článek 16

Podávání cestovních zavazadel

1. Smluvní povinnosti při přepravě cestovních zavazadel se zaznamenávají v zavazadlovém lístku, který se vydá cestujícímu.
2. Chybí-li zavazadlový lístek, má-li nedostatky nebo byl-li ztracen, není tím dotčena existence a platnost ujednání o přepravě cestovních zavazadel, která bez újmy ustanovení článku 22 nadále podléhají těmto Jednotným právním předpisům.
3. Zavazadlový lístek slouží až do prokázání opaku jako doklad o podání cestovního zavazadla a o podmínkách jeho přepravy.
4. Do prokázání opaku se má za to, že cestovní zavazadlo bylo při převzetí dopravcem v bezvadném stavu a že počet kusů a hmotnost zavazadla souhlasily s údaji v zavazadlovém lístku.

Článek 17

Zavazadlový lístek

1. Všeobecné přepravní podmínky stanoví formu a obsah zavazadlového lístku, jakož i jazyk a znaky písma, které se užívají v tisku a při vyplňování. Čl. 7 odst. 5 platí přiměřeně.
2. Do zavazadlového lístku je nutno zapsat nejméně:
 - a) dopravce nebo více dopravců;
 - b) údaj, že přeprava podléhá i při opačném ujednání těmto Jednotným právním předpisům; uvedené lze vyznačit pomocí zkratky CIV;
 - c) každý další údaj, který je nutný k prokázání smluvních povinností při přepravě cestovního zavazadla a který umožňuje cestujícímu uplatnit svá práva vyplývající z přepravní smlouvy.
3. Cestující je povinen se při převzetí zavazadlového lístku přesvědčit, zda je vystaven podle jeho údajů.

Článek 18

Odbavení a přeprava

1. Nepředvídají-li všeobecné přepravní podmínky výjimku, podává se cestovní zavazadlo k přepravě pouze po předložení přepravního dokladu, který platí nejméně do místa určení cestovního zavazadla. V ostatním se odbavení cestovního zavazadla provádí podle předpisů platných v místě podání.
2. Připouštějí-li všeobecné přepravní podmínky přijetí cestovního zavazadla k přepravě bez předložení přepravního dokladu, platí, pokud jde o cestovní zavazadla, ustanovení těchto Jednotných právních předpisů o právech a povinnostech cestujícího obdobně pro odesílatele cestovního zavazadla.
3. Dopravce může přepravovat cestovní zavazadlo jiným vlakem, jiným dopravním prostředkem a jinou cestou než jsou ty, jichž použije cestující.

Článek 19

Placení dovozného za zavazadla

Není-li mezi cestujícím a dopravcem dohodnuto jinak, platí se dovozné za zavazadla při podeji.

Článek 20

Označení cestovního zavazadla

Cestující je povinen uvést na každém kusu zavazadla, na dobře viditelném místě, trvanlivě a zřetelně:

- a) své jméno a svou adresu;
- b) cílové místo určení.

Článek 21

Dispoziční právo k cestovnímu zavazadlu

1. Dovolují-li to okolnosti a nebrání-li tomu celní nebo jiné předpisy orgánů státní správy, může cestující po vrácení zavazadlového lístku a, předvídají-li to všeobecné přepravní podmínky, po předložení přepravního dokladu požadovat vrácení zavazadla v podací stanici.
2. Všeobecné přepravní podmínky mohou předvídat také jiná ustanovení týkající se dispozičního práva, zejména změnu cílového místa a s tím související případné následky pro cestujícího, pokud jde o náklady.

Článek 22

Výdej

1. Cestovní zavazadlo se vydá po vrácení zavazadlového lístku a po uhrazení případných výloh váznoucích na zásilce.

Doprovodce je oprávněn, nikoli však povinen, zkontrolovat, zda je držitel zavazadlového lístku oprávněn cestovní zavazadlo přijmout.

2. Vydání cestovního zavazadla držiteli zavazadlového lístku, pokud je uskutečněno v souladu s předpisy platnými v cílovém místě určení, je postaveno na roveň

- a) předání cestovního zavazadla celní nebo daňové správě v jejich odbavovacích nebo skladovacích prostorech, nejsou-li tyto prostory pod dohledem dopravce;
- b) předání živých zvířat do opatrování třetí osobě.

3. Držitel zavazadlového lístku může po uplynutí dohodnuté doby a doby potřebné k případnému odbavení celními nebo jinými orgány státní správy požadovat v cílovém místě určení vydání cestovního zavazadla.

4. Není-li zavazadlový lístek vrácen, vydá dopravce cestovní zavazadlo pouze tomu, kdo své oprávnění prokáže; při nedostatečném prokázání nároku může dopravce požadovat složení jistoty.

5. Cestovní zavazadlo se vydá v cílovém místě určení, do něhož bylo vypraveno.

6. Držitel zavazadlového lístku, kterému cestovní zavazadlo nebude vydáno podle odstavce 3, může požadovat, aby mu na zavazadlovém lístku byly vyznačeny den a hodina, kdy o vydání cestovního zavazadla požádal.

7. Nevyhoví-li dopravce žádosti oprávněné osoby o přezkoumání cestovního zavazadla v její přítomnosti s cílem zjistit škodu uváděnou oprávněnou osobou, může oprávněná osoba přijetí zavazadla odmítnout.

8. V ostatních náležitostech se vydání cestovního zavazadla řídí předpisy platnými v cílovém místě určení.

Kapitola IV

Vozidla

Článek 23

Přepravní podmínky

Zvláštní ustanovení o přepravě vozidel ve všeobecných přepravních podmínkách stanoví zejména podmínky pro přijetí vozidla k přepravě, pro vypravení, nakládku a přepravu, vykládku a výdej vozidla, jakož i povinnosti cestujícího.

Článek 24

Přepravní lístek

1. Smluvní povinnosti při přepravě vozidel je nutno uvést v přepravním lístku, který se vydá cestujícímu. Přepravní lístek může být součástí přepravního dokladu cestujícího.

2. Zvláštní ustanovení o přepravě vozidel ve všeobecných přepravních podmínkách stanoví formu a obsah přepravního lístku, jakož i jazyk a znaky písma, které se užívají v tisku a při vyplňování. Čl. 7 odst. 5 platí přiměřeně.

3. Do přepravního lístku je nutno zapsat nejméně:

- a) dopravce nebo více dopravců;
- b) údaj, že přeprava podléhá i při opačném ujednání těmto Jednotným právním předpisům; uvedené lze vyznačit pomocí zkratky CIV;
- c) každý další údaj, který je nutný k prokázání smluvních povinností při přepravě vozidel a který umožňuje cestujícímu uplatnit svá práva vyplývající z přepravní smlouvy.

4. Cestující je povinen se při převzetí přepravního lístku přesvědčit, zda je vystaven podle jeho údajů.

Článek 25

Aplikovatelné právo

S výhradou ustanovení této kapitoly platí pro vozidla ustanovení kapitoly III o přepravě cestovních zavazadel.

HLAVA IV

ODPOVĚDNOST DOPRAVCE

Kapitola I

Odpovědnost při usmrcení a zranění cestujících

Článek 26

Základ odpovědnosti

1. Dopravce odpovídá za škodu vzniklou tím, že cestující byl usmrcen, zraněn nebo jinak postižen na svém tělesném nebo duševním zdraví při úrazu, k němuž došlo v souvislosti s železničním provozem během pobytu cestujícího v železničních vozech nebo při nastupování nebo vystupování, nezávisle na tom, které železniční infrastruktury se použije.
2. Dopravce je této odpovědnosti zproštěn:
 - a) byl-li úraz způsoben okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu, a dopravce těmto okolnostem nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci;
 - b) byl-li úraz vyvolán zaviněním cestujícího;
 - c) byl-li úraz vyvolán chováním třetí osoby a dopravce tomuto chování nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci a nemohl odvrátit jeho následky; jiný podnik, který užívá téže železniční infrastruktury, se nepovažuje za třetí osobu; práva na regresní postih zůstávají nedotčena.
3. Byl-li úraz způsoben chováním třetí osoby a dopravce není zcela zbaven odpovědnosti podle odst. 2 písm. c), odpovídá s omezeními těchto Jednotných právních předpisů plně, bez újmy případného postihu vůči třetí osobě.
4. Případná odpovědnost dopravce v případech nepředvídaných v odstavci 1 není těmito Jednotnými právními předpisy dotčena.
5. Provádějí-li přepravu, která je předmětem jediné přepravní smlouvy, na sebe navazující dopravci, odpovídá při usmrcení a zranění cestujících dopravce, který byl podle přepravní smlouvy povinen poskytnout přepravní službu, při které se úraz stal. Neposkytl-li tuto přepravní službu dopravce, ale výkonný dopravce, mají odpovědnost oba jako společný dlužník podle těchto Jednotných právních předpisů.

Článek 27

Náhrada škody při usmrcení

1. Při usmrcení cestujícího zahrnuje náhrada škody:

- a) nutné výdaje vzniklé úmrtím cestujícího, zvláště náklady na převoz a na pohřeb;
- b) náhradu škody předvídanou v článku 28, nenastala-li smrt okamžitě.

2. V případě, že smrtí cestujícího ztratily svého živitele osoby, které byl cestující ze zákona povinen vyživovat, nebo které by byl povinen vyživovat v budoucnu, musí být poskytnuta náhrada také za tuto ztrátu. Nárok na náhradu škody u osob, kterým cestující poskytoval výživu bez zákonné povinnosti, se řídí vnitrostátním právem.

Článek 28

Náhrada škody při zranění

Při zranění nebo jiném poškození tělesného nebo duševního zdraví cestujícího zahrnuje náhrada škody:

- a) nutné výdaje, zejména na ošetření a léčebnou péči a výdaje za přepravu;
- b) majetkovou újmu, kterou cestující utrpěl v důsledku úplné nebo částečné pracovní neschopnosti nebo tím, že se zvětšily jeho potřeby.

Článek 29

Náhrada jiných škod způsobených osobám

Zda a v jaké míře je dopravce povinen poskytnout náhradu za jiné škody než za škody předvídané v článcích 27 a 28, se řídí vnitrostátním právem.

Článek 30

Forma a výše náhrady škody při usmrcení a zranění

1. Náhrada škody předvídaná v čl. 27 odst. 2 a 28 písm. b) se poskytne ve formě kapitálu. Připouští-li však vnitrostátní právo přiznání renty, poskytne se náhrada škody touto formou, jestliže zraněný cestující nebo osoby oprávněné podle čl. 27 odst. 2 o vyplácení renty požádají.

2. Výše náhrady škody, která má být poskytnuta podle odstavce 1, se řídí vnitrostátním právem. Při použití těchto Jednotných právních předpisů však platí pro každého cestujícího maximální hranice ve výši 175 000 zúčtovacích jednotek za kapitálový obnos nebo roční renta odpovídající této částce, předvídá-li vnitrostátní právo nižší maximální hranici.

Článek 31

Jiné dopravní prostředky

1. Ustanovení o odpovědnosti při usmrcení a zranění cestujících se s výhradou odstavce 2 nepoužijí na škody vzniklé během přepravy, která se podle přepravní smlouvy neuskutečňuje po železničních tratích.
2. Přepravují-li se však železniční vozy na trajektu, použijí se ustanovení o odpovědnosti při usmrcení a zranění cestujících na škody uvedené v čl. 26 odst. 1 a v čl. 33 odst. 1, které cestující utrpěl při nehodě v souvislosti s železničním provozem během svého pobytu v těchto vozech, při nastupování do vozů nebo při vystupování z vozů.
3. Je-li železniční provoz v důsledku výjimečných okolností dočasně přerušen a jsou-li cestující přepravováni jiným dopravním prostředkem, odpovídá dopravce podle těchto Jednotných právních předpisů.

Kapitola II

Odpovědnost při nedodržení jízdního řádu

Článek 32

Odpovědnost při odřeknutí nebo zpoždění spoje a při zmeškání přípoje

1. Dopravce odpovídá cestujícímu za škodu, která vznikla tím, že v cestě nebylo možné pokračovat téhož dne kvůli odřeknutí, zpoždění nebo zmeškání přípojného vlaku nebo proto, že pokračování v cestě nebylo za daných okolností únosné téhož dne. Náhrada škody zahrnuje přiměřené výdaje, které cestujícímu vznikly v souvislosti s přenocováním a informováním čekajících osob.
2. Dopravce je této odpovědnosti zproštěn, je-li odřeknutí či zpoždění spoje nebo zmeškání přípoje vyvoláno následujícími důvody:
 - a) okolnostmi, které nemají původ v železničním provozu a dopravce těmito okolnostem nemohl zabránit a nemohl odvrátit jejich následky přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci;
 - b) zaviněním cestujícího nebo
 - c) chováním třetí osoby, kterému dopravce nemohl zabránit přesto, že vynaložil péči odpovídající situaci, a jehož následky nemohl odvrátit; jiný podnik, který užívá téže železniční infrastruktury, se nepovažuje za třetí osobu; práva regresního postihu zůstávají nedotčena.
3. Povinnost dopravce poskytnout náhradu za jiné škody než za škody předvídané v odstavci 1 upravuje vnitrostátní právo. Článek 44 zůstává nedotčen.

Kapitola III

Odpovědnost za příruční zavazadla, zvířata, cestovní zavazadla a vozidla

ODDÍL 1

Příruční zavazadla a zvířata

Článek 33

Odpovědnost

1. Při usmrcení a zranění cestujících odpovídá dopravce také za škodu, která vznikla úplnou nebo částečnou ztrátou nebo poškozením věcí, které měl cestující na sobě nebo které vezl jako příruční zavazadlo; totéž platí také pro zvířata, která veze cestující s sebou. Článek 26 se použije přiměřeně.

2. V ostatních případech odpovídá dopravce za škodu z důvodů částečné nebo úplné ztráty nebo poškození věcí, příručních zavazadel nebo zvířat, na něž je povinen podle článku 15 dohlížet cestující, pouze tehdy, je-li škoda zaviněna dopravcem. Ostatní články oddílu IV, s výjimkou článku 51, a oddílu VI se v tomto případě nepoužijí.

Článek 34

Omezení náhrady škody při ztrátě nebo poškození věcí

Odpovídá-li dopravce podle čl. 33 odst. 1, činí maximální hranice odškodnění 1 400 zúčtovacích jednotek na každého cestujícího.

Článek 35

Zproštění odpovědnosti

Doprovce neodpovídá cestujícímu za škodu, která vznikla tím, že cestující nedodržel své povinnosti vyplývající z celních nebo jiných předpisů orgánů státní správy.

ODDÍL 2

Cestovní zavazadla

Článek 36

Základ odpovědnosti

1. Dopravce odpovídá za škodu, která vznikla úplnou nebo částečnou ztrátou nebo poškozením cestovního zavazadla v době od jeho převzetí dopravcem až do vydání zavazadla, jakož i jeho opožděným vydáním.

2. Dopravce je této odpovědnosti zproštěn, jestliže ztráta, poškození nebo opožděné vydání zavazadla byly zaviněny cestujícím, jeho příkazem, který nezavinil dopravce, zvláštními vadami cestovního zavazadla nebo okolnostmi, kterým dopravce nemohl zabránit a jejichž následky nemohl odvrátit.

3. Dopravce je této odpovědnosti zproštěn, vznikne-li ztráta nebo poškození z jedné nebo více následujících skutečností, spojených se zvláštním nebezpečím:

- a) chyběním nebo nedostatkem obalu;
- b) přirozenou povahou cestovního zavazadla;
- c) podejem předmětů, které jsou z přepravy vyloučeny, jako cestovních zavazadel.

Článek 37

Důkazní břemeno

1. Důkaz o tom, že ztráta, poškození nebo opožděné vydání byly způsobeny některou ze skutečností uvedených v čl. 36 odst. 2, přísluší dopravci.
2. Prokáže-li dopravce, že ztráta nebo poškození mohly podle okolností případu vzniknout na základě jednoho nebo více zvláštních nebezpečí uvedených v čl. 36 odst. 3, platí domněnka, že z nich škoda vznikla. Oprávněná osoba však má právo dokázat, že škoda nebyla nebo nebyla výlučně způsobena některým z těchto nebezpečí.

Článek 38

Navazující dopravci

Provádí-li přepravu, která je předmětem jediné přepravní smlouvy, více na sebe navazujících dopravců, vstupuje z hlediska přepravy cestovních zavazadel nebo vozidel každý z dopravců tím, že převezme cestovní zavazadlo se zavazadlovým lístkem nebo vozidlo s přepravním lístkem do přepravní smlouvy podle údajů v zavazadlovém lístku nebo v přepravním lístku a přebírá závazky, které z toho vyplývají. V tomto případě odpovídá každý z dopravců za provedení přepravy po celé cestě až do výdeje zavazadel nebo vozidel.

Článek 39

Výkonný dopravce

1. Přenesl-li dopravce provádění přepravy zcela nebo zčásti na výkonného dopravce, bez ohledu na to, zda k tomu na základě přepravní smlouvy byl oprávněn či nikoli, zůstává i nadále odpovědný za celou přepravu.
2. Všechna ustanovení těchto Jednotných právních předpisů o odpovědnosti dopravce platí také pro odpovědnost výkonného dopravce za přepravu, kterou provedl. Článek 48 a článek 52 se použije, je-li uplatňován nárok vůči pracovníkům a ostatním osobám, které výkonný dopravce používá při provádění přepravy.
3. Zvláštní ujednání, na jehož základě dopravce přebírá závazky, které mu tyto Jednotné právní předpisy neukládají, nebo se vzdává práv, která mu tyto Jednotné právní předpisy zaručují, se týká výkonného dopravce pouze tehdy, vyslovil-li s ním písemný souhlas.

Dopravce zůstává vázán povinnostmi, které vyplývají z tohoto zvláštního ujednání nebo z prohlášení o vzdání se práv, nezávisle na tom, zda výkonný dopravce takový souhlas vyslovil.

4. Nesou-li odpovědnost jak dopravce, tak i výkonný dopravce, odpovídají jako společní dlužníci.

5. Celková částka odškodnění, kterou lze vyžadovat od dopravce, výkonného dopravce, jakož i od jejich pracovníků a ostatních osob, které při provádění přepravy používají, nesmí překročit maximální částky stanovené v těchto Jednotných právních předpisech.

6. Práva dopravce a výkonného dopravce na vzájemný postih nejsou tímto článkem dotčena.

Článek 40

Domněnka o ztrátě

1. Oprávněná osoba může jednotlivý kus zavazadla bez dalšího dokazování považovat za ztracený, nebyl-li jí vydán nebo připraven k vydání do čtrnácti dnů poté, kdy o jeho vydání podle čl. 22 odst. 3 požádala.

2. Nalezne-li se cestovní zavazadlo, které bylo považováno za ztracené, do jednoho roku poté, kdy bylo o jeho vydání požádáno, je dopravce povinen vyrozumět o tom oprávněnou osobu, pokud je její adresa známa nebo je-li možné ji zjistit.

3. Oprávněná osoba může do třiceti dnů po obdržení zprávy podle odstavce 2 požádat, aby jí bylo cestovní zavazadlo vydáno. V tomto případě uhradí náklady na přepravu zavazadla z podacího místa do místa, ve kterém bude zavazadlo vydáno, a vrátí přijaté odškodnění, po odečtení případných výdajů, které v něm byly zahrnuty. Nároky oprávněné osoby na odškodnění za opožděné vydání podle článku 43 však zůstávají zachovány.

4. Nepožádá-li oprávněná osoba o vydání nalezeného zavazadla ve lhůtě předvídané v odstavci 3, nebo nalezne-li se zavazadlo až po uplynutí jednoho roku od žádosti o jeho vydání, naloží s ním dopravce podle zákonů a předpisů v místě, ve kterém se zavazadlo nachází.

Článek 41

Odškodnění při ztrátě vozidla

1. Při úplné nebo částečné ztrátě cestovního zavazadla je dopravce povinen bez další náhrady škody vyplatit:

a) je-li výše škody prokázána, odškodnění v této výši, nepřesahuje-li 80 zúčtovacích jednotek za každý chybějící kilogram hrubé hmotnosti nebo 1 200 zúčtovacích jednotek za každý kus zavazadla;

b) není-li výše škody prokázána, paušální odškodnění ve výši 20 zúčtovacích jednotek za

každý chybějící kilogram hrubé hmotnosti nebo 300 zúčtovacích jednotek za každý kus zavazadla.

Způsob odškodnění, buď za každý chybějící kilogram nebo za každý kus zavazadla, stanoví všeobecné přepravní podmínky.

2. Dopravce je kromě toho povinen nahradit dovozní za zavazadlo, zaplacená cla, spotřební daně a jiné částky zaplacené v souvislosti s přepravou ztraceného zavazadla.

Článek 42

Odškodnění při poškození

1. Při poškození cestovního zavazadla je dopravce povinen bez další náhrady škody vyplatit odškodnění, které odpovídá znehodnocení cestovního zavazadla.

2. Odškodnění nepřesáhne:

- a) je-li poškozením znehodnoceno celé zavazadlo, částku, která by musela být zaplacená při úplné ztrátě;
- b) je-li poškozením znehodnocena pouze část cestovního zavazadla, částku, která by musela být zaplacená při ztrátě znehodnocené části.

Článek 43

Odškodnění při opožděném vydání

1. Při opožděném vydání cestovního zavazadla je dopravce povinen vyplatit za každých započatých 24 hodin od doby, kdy bylo o vydání požádáno, nejvýše však za 14 dní:

- a) prokáže-li oprávněná osoba, že opožděným vydáním vznikla škoda včetně poškození, odškodnění ve výši škody až do maximální částky 0,80 zúčtovacích jednotek za každý kilogram hrubé hmotnosti nebo 14 zúčtovacích jednotek za každý kus opožděně vydaného cestovního zavazadla;
- b) neprokáže-li oprávněná osoba, že opožděným vydáním vznikla škoda, paušální odškodnění ve výši 0,14 zúčtovacích jednotek za každý kilogram hrubé hmotnosti nebo 2,80 zúčtovacích jednotek za každý kus opožděně vydaného cestovního zavazadla.

Způsob odškodnění, buď za každý kilogram nebo za kus zavazadla, stanoví všeobecné přepravní podmínky.

2. Při úplné ztrátě cestovního zavazadla se neposkytuje odškodnění podle odstavce 1 souběžně s odškodněním podle článku 41.

3. Při částečné ztrátě cestovního zavazadla se poskytuje odškodnění podle odstavce 1 za neztracenou část.

4. Při poškození cestovního zavazadla, které není způsobeno opožděným vydáním, se poskytuje odškodnění podle odstavce 1, případně spolu s odškodněním podle článku 42.

5. Odškodnění podle odstavce 1 spolu s odškodněním podle článků 41 a 42 nesmí být v žádném případě vyšší než odškodnění při úplné ztrátě cestovního zavazadla.

ODDÍL 3

Vozidla

Článek 44

Odškodnění při zpoždění

1. Je-li vozidlo z důvodu zaviněného dopravcem naloženo později nebo vydáno opožděně, je dopravce povinen, prokáže-li oprávněný, že tím vznikla škoda, vyplatit odškodnění, jehož výše nepřekročí cenu dovozného.

2. Dojde-li při nakládce z důvodu zaviněného dopravcem ke zpoždění a upustí-li proto oprávněný od provedení přepravní smlouvy, vrátí se mu přepravné. Prokáže-li, že tímto zpožděním vznikla škoda, může kromě toho žádat odškodnění, jehož výše nepřekročí cenu přepravného.

Článek 45

Odškodnění při ztrátě vozidla

Při úplné nebo částečné ztrátě vozidla se oprávněnému vypočítá odškodnění vyplácené za prokázanou škodu podle zůstatkové hodnoty vozidla. Toto odškodnění činí nejvýše 8 000 zúčtovacích jednotek. Přívės s nákladem i bez nákladu se považuje za samostatné vozidlo.

Článek 46

Odpovědnost za ostatní předměty

1. Za škody na předmětech ponechaných ve vozidle nebo umístěných ve schránkách (např. v boxech na zavazadla nebo na lyže), které jsou namontované na vozidle, odpovídá dopravce pouze v případě, že je zavinil. Celkové odškodnění činí nejvýše 1 400 zúčtovacích jednotek.

2. Za předměty, které jsou upevněny mimo vozidlo, včetně schránk uvedených v odstavci 1, odpovídá dopravce pouze tehdy, prokáže-li se, že škodu zavinil svým jednáním nebo opomenutím, k němuž došlo buď se záměrem takovou škodu způsobit, nebo lehkomyšlností a s vědomím, že by k takové škodě pravděpodobně mohlo dojít.

Článek 47

Aplikovatelné právo

S výhradou ustanovení této části platí pro vozidla ustanovení části 2 o odpovědnosti za cestovní zavazadla.

Kapitola IV

Společná ustanovení

Článek 48

Zánik práva na omezení odpovědnosti

Omezení odpovědnosti předvídaná v těchto Jednotných právních předpisech, jakož i ustanovení vnitrostátního práva, která náhradu škody omezují pevnou částkou, se nepoužijí, prokáže-li se, že škoda byla způsobena jednáním nebo opomenutím dopravce, k němuž došlo buď se záměrem takovou škodu způsobit, nebo lehkomyšlností a s vědomím, že by k takové škodě pravděpodobně mohlo dojít.

Článek 49

Přepočet a zúročení odškodnění

1. Je-li nutné přepočítat částky odškodnění vyjádřené v cizí měně, přepočítají se podle kurzu platného v den a v místě výplaty odškodného.
2. Oprávněný může vznášet nárok na úroky z odškodnění ve výši pěti procent ročně, a to ode dne reklamace podle článku 55, nebo, nebyla-li podána reklamace, ode dne podání žaloby.
3. U odškodnění podle článku 27 a 28 se však úroky počítají teprve ode dne, kdy nastaly okolnosti rozhodné pro výpočet náhrady škody, je-li tento den pozdější než den reklamace nebo podání žaloby.
4. U cestovních zavazadel mohou být úroky požadovány pouze tehdy, přesahuje-li odškodnění 16 zúčtovacích jednotek na každý zavazadlový lístek.
5. Nepředloží-li oprávněný dopravci doklady k cestovnímu zavazadlu potřebné ke konečnému vyřízení reklamace v přiměřené lhůtě, která je mu poskytnuta, pozastaví se běh úroků počínaje uplynutím této lhůty až do předložení dokladů.

Článek 50

Odpovědnost při jaderné události

Doprovce je zproštěn odpovědnosti, která mu přísluší podle těchto Jednotných právních předpisů, byla-li škoda způsobena jadernou událostí a odpovídá-li podle zákonů a předpisů státu o odpovědnosti v oblasti jaderné energie za tuto škodu vlastník jaderného zařízení nebo osoba postavená mu na roveň.

Článek 51

Osoby, za které dopravce odpovídá

Doprovodce odpovídá za své zaměstnance a za jiné osoby, které používá k provádění přepravy, vykonávají-li tito zaměstnanci a jiné osoby své povinnosti. Provozovatelé železniční infrastruktury, po které se přeprava uskutečňuje, jsou považováni za osoby, které dopravce používá k provádění přepravy.

Článek 52

Jiné nároky

1. Ve všech případech, ve kterých se použijí tyto Jednotné právní předpisy, může být vůči dopravci uplatňován nárok na náhradu škody, ať již spočívá na jakémkoli právním základě, pouze za předpokladů uvedených v těchto Jednotných právních předpisech.

2. Totéž platí pro nároky vůči zaměstnancům a jiným osobám, za které dopravce odpovídá podle článku 51.

HLAVA V

ODPOVĚDNOST CESTUJÍCÍHO

Článek 53

Zvláštní důvody odpovědnosti

Cestující odpovídá dopravci za každou škodu,

a) která vznikla tím, že cestující nesplnil své závazky, které pro něho vyplývají

1. z článku 10, 14 a 20,
2. ze zvláštních ustanovení o přepravě vozidel ve všeobecných přepravních podmínkách
nebo
3. z Řádu pro mezinárodní železniční přepravu nebezpečného zboží (RID) nebo

b) která je způsobena předměty nebo zvířaty, které má cestující s sebou,

pokud cestující neprokáže, že škoda byla vyvolána okolnostmi, jimž i přes péči vyžadovanou od svědomitého cestujícího nemohl zabránit a jejichž následky nemohl odvrátit. Tímto ustanovením není dotčena odpovědnost dopravce podle článku 26 a čl. 33 odst. 1.

HLAVA VI

UPLATŇOVÁNÍ NÁROKŮ

Článek 54

Zjištění částečné ztráty nebo poškození

1. Zjistí-li nebo předpokládá-li dopravce částečnou ztrátu nebo poškození předmětu (cestovního zavazadla, vozidla) přepravovaného pod dohledem dopravce, nebo tvrdí-li to oprávněná osoba, je dopravce povinen bez průtahů, a je-li to možné, v přítomnosti oprávněné osoby sepsat zápis, v němž se podle povahy škody zaznamená stav předmětu, a pokud je to možné, rozsah škody, její příčina a doba, kdy vznikla.
2. Opis tohoto zápisu se bezplatně vydá oprávněné osobě.
3. Neuzná-li oprávněný zjištění uvedená v zápise, může požadovat, aby stav cestovního zavazadla nebo vozidla, jakož i příčina a výše škody byly zjištěny znalcem určeným stranami přepravní smlouvy nebo soudem. Postup se řídí zákony a předpisy státu, ve kterém se zjištění provádí.

Článek 55

Reklamáce

1. Reklamáce týkající se odpovědnosti dopravce při usmrcení a zranění cestujících je nutno podat písemně tomu dopravci, vůči němuž mohou být nároky soudně uplatňovány. V případě přepravy, která byla předmětem jediné smlouvy a byla prováděna na sebe navazujícími dopravci, mohou být reklamáce uplatněny také u prvního nebo posledního dopravce, jakož i u dopravce, který má ve státě bydliště nebo v místě trvalého pobytu cestujícího své sídlo nebo pobočku nebo obchodní zastoupení, jejichž prostřednictvím byla přepravní smlouva uzavřena.
2. Ostatní reklamáce na základě přepravní smlouvy je nutno podat písemně tomu dopravci, který je uveden v čl. 56 odst. 2 a 3.
3. Doklady, které chce oprávněná osoba připojit k reklamaci, musí být předloženy v originále nebo v kopii, na požádání dopravce v náležitě ověřené formě. Při vyřizování reklamáce může dopravce požadovat vrácení přepravního dokladu, zavazadlového lístku a přepravního lístku.

Článek 56

Doprovci, vůči nimž lze uplatňovat nároky soudní cestou

1. Nároky na náhradu škody na základě odpovědnosti dopravce při usmrcení a zranění cestujících mohou být soudně uplatňovány pouze vůči dopravci odpovědnému podle čl. 26 odst. 5.
2. Ostatní nároky cestujícího na základě přepravní smlouvy mohou být uplatňovány s výhradou odstavce 4 pouze vůči prvnímu, poslednímu nebo vůči tomu dopravci, který prováděl část přepravy, v jejímž průběhu nastala skutečnost odůvodňující nárok.

3. Je-li při přepravách prováděných navazujícími dopravci zapsán do zavazadlového nebo přepravního lístku se svým souhlasem dopravce, který má povinnost výdeje, mohou být nároky podle odstavce 2 uplatňovány vůči němu i tehdy, jestliže neobdržel zavazadlo nebo nepřevzal vozidlo.
4. Nároky na vrácení částek, které byly zaplacený na základě přepravní smlouvy, mohou být soudně uplatňovány vůči dopravci, který částku vybral, nebo vůči dopravci, v jehož prospěch byla částka vybrána.
5. Cestou protižaloby nebo námitky mohou být uplatňovány nároky také vůči jiným dopravcům, než kteří jsou uvedeni v odstavcích 2 a 4, zakládá-li se žaloba na téže přepravní smlouvě.
6. Použijí-li se tyto Jednotné právní předpisy na výkonného dopravce, mohou být nároky soudně uplatňovány také vůči němu.
7. Může-li žalobce volit mezi více dopravci, zaniká jeho právo volby podáním žaloby vůči jednomu z dopravců; to platí i tehdy, může-li žalobce volit mezi jedním nebo více dopravci a výkonným dopravcem.

Článek 58

Zánik nároků při usmrcení a zranění cestujících

1. Všechny nároky oprávněné osoby, které se zakládají na odpovědnosti dopravce při usmrcení a zranění cestujících, zanikají, neoznámí-li oprávněná osoba úraz cestujícího nejpozději do dvanácti měsíců poté, kdy se o škodě dozvěděla, některému z dopravců, u nichž může být podána reklamace podle čl. 55 odst. 1. Oznámí-li oprávněná osoba úraz ústně, musí jí dopravce o tomto ústním oznámení vystavit potvrzení.
2. Nároky však nezanikají, jestliže
 - a) oprávněná osoba podala během lhůty předvídané v odstavci 1 reklamaci některému z dopravců uvedenému v čl. 55 odst. 1;
 - b) odpovědný dopravce se dozvěděl během lhůty předvídané v odstavci 1 o úrazu cestujícího jiným způsobem;
 - c) v důsledku okolností, které nelze přičíst k tíži oprávněné osoby, nebyl úraz oznámen nebo nebyl oznámen včas;
 - d) oprávněná osoba prokáže, že úraz byl způsoben zaviněním dopravce.

Článek 59

Zánik nároků při přepravě cestovních zavazadel

1. Přijetím cestovního zavazadla oprávněnou osobou zanikají všechny nároky z přepravní smlouvy vůči dopravci při částečné ztrátě, poškození nebo opožděném vydání.

2. Nároky však nezanikají:

a) při částečné ztrátě nebo poškození, jestliže

1) ztráta nebo poškození byly zjištěny před přijetím cestovního zavazadla oprávněnou osobou podle článku 54,

2) zjištění, k němuž by muselo dojít podle článku 54, bylo opomenuto pouze zaviněním dopravce;

b) při zevně neznatelné škodě, která byla zjištěna oprávněnou osobou teprve po přijetí cestovního zavazadla, jestliže oprávněná osoba

1) požádá o zjištění podle článku 54 ihned po objevení škody a nejpozději tři dny po přijetí zavazadla a

2) kromě toho prokáže, že škoda vznikla v době mezi přijetím k přepravě a vydáním;

c) při opožděném vydání, uplatnila-li oprávněná osoba svá práva vůči jednomu z dopravců uvedenému v čl. 56 odst. 3 do 21 dnů;

d) prokáže-li oprávněná osoba, že škoda byla způsobena zaviněním dopravce.

Článek 60

Promlčení

1. Nároky na náhradu škody, které se zakládají na odpovědnosti dopravce při usmrcení a zranění cestujících, se promlčují takto:

a) nároky cestujícího po třech letech, počítáno od prvního dne po úrazu;

b) nároky ostatních oprávněných osob po třech letech, počítáno od prvního dne po úmrtí cestujícího, nejpozději však po pěti letech, počítáno od prvního dne po úrazu.

2. Ostatní nároky z přepravní smlouvy se promlčují po jednom roce. Promlčecí lhůta však činí dva roky kvůli škodě způsobené jednáním nebo opomenutím, k němuž došlo buď se záměrem takovou škodu způsobit, nebo lehkomyšlností a s vědomím, že by taková škoda pravděpodobně mohla vzniknout.

3. Promlčecí lhůta podle odstavce 2 začíná u nároků

a) na odškodnění za úplnou ztrátu čtrnáctým dnem po uplynutí lhůty podle čl. 22 odst. 3;

- b) na odškodnění za částečnou ztrátu, poškození nebo opožděné vydání dnem vydání;
- c) ve všech ostatních případech týkajících se přepravy cestujícího dnem uplynutí doby platnosti přepravního dokladu.

Den označený jako začátek promlčecí lhůty se v žádném případě nepočítá.

4. [...]

5. [...]

6. V ostatních náležitostech platí pro pozastavení a přerušení promlčení vnitrostátní právo.

HLAVA VII

VZÁJEMNÉ VZTAHY MEZI DOPRAVCI

Článek 61

Rozdělení přepravného

1. Každý dopravce je povinen vyplatit zúčastněným dopravcům podíl připadající na ně z přepravného, které vybral nebo měl vybrat. Způsob placení stanoví dohody mezi dopravci.
2. Čl. 6 odst. 3, čl. 16 odst. 3 a článek 25 platí také pro vztahy mezi navazujícími dopravci.

Článek 62

Právo na postih

1. Vyplatil-li dopravce odškodnění podle těchto Jednotných právních předpisů, má právo na postih vůči dopravcům, kteří se podíleli na přepravě, podle následujících ustanovení:
 - a) dopravce, který škodu způsobil, odpovídá za tuto škodu výlučně sám;
 - b) je-li škoda způsobena více dopravci, odpovídá každý z nich za škodu, kterou způsobil; není-li takové rozlišení možné, rozdělí se odškodnění mezi dopravce podle písmene c);
 - c) nelze-li dokázat, který z dopravců škodu způsobil, rozdělí se odškodnění mezi všechny dopravce s výjimkou těch, kteří prokáží, že škodu nezpůsobili; rozdělení se uskuteční v poměru podílů na přepravném, které připadají na jednotlivé dopravce.
2. Při platební neschopnosti některého z dopravců se podíl připadající na tohoto dopravce, avšak jím neuhrazený, rozdělí mezi všechny ostatní dopravce, kteří se podíleli na přepravě, v poměru jim příslušejícího podílu na přepravném.

Článek 63

Řízení o postihu

1. Dopravce, vůči němuž je uplatňováno právo na postih podle článku 62, nemůže popírat, že dopravce, který právo na postih uplatňuje, platil po právu, bylo-li odškodnění určeno soudem, poté co byla prvně jmenovanému dopravci dána řádným ohlášením možnost vstoupit do sporu. Soud, u něhož se vede hlavní spor, určí lhůty pro ohlášení sporu a pro vstup do sporu.
2. Dopravce uplatňující právo na postih musí podat jedinou žalobu na všechny dopravce, se kterými se nedohodl; jinak právo na postih vůči nezažalovaným dopravcům zaniká.
3. Soud je povinen rozhodnout o všech postizích, kterými se zabývá, v jediném rozsudku.
4. Dopravce, který chce své právo na postih uplatnit soudně, může vznést svůj nárok u příslušného soudu státu, ve kterém má jeden ze zúčastněných dopravců své sídlo, pobočku nebo obchodní zastoupení, jejichž prostřednictvím byla přepravní smlouva uzavřena.
5. Je-li třeba podat žalobu na více dopravců, má žalující dopravce právo volby mezi soudy příslušnými podle odstavce 4.
6. Řízení o postihu nesmějí být zahrnuta do řízení o odškodnění, které osoba oprávněná podle přepravní smlouvy zahájila.

Článek 64

Dohody o postihu

Dopravci mohou mezi sebou uzavírat dohody, které se od článků 61 a 62 odchylují.

↓ 1371/2007/ES příloha II
(přizpůsobený)
⇒ nový

PŘÍLOHA II

MINIMÁLNÍ INFORMACE POSKYTOVANÉ ŽELEZNIČNÍMI PODNIKY A NEBO PRODEJCI PŘEPRAVNÍCH DOKLADŮ

Část I: Všeobecné podmínky platné pro danou smlouvu

- Všeobecné podmínky platné pro danou smlouvu
- Jízdní řády a podmínky pro nejrychlejší cestu
- Jízdní řády a podmínky pro nejlevnější jízdné
- Podmínky přepravy, přístupnost vlaku a dostupná zařízení ve vlaku pro zdravotně postižené osoby ☒ se zdravotním postižením ☒ a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace ⇒ v souladu s požadavky na přístupnost stanovenými ve směrnici XXX ⇐

- Podmínky přepravy a pro přístupnost pro jízdní kola
- Dostupnost míst k sezení ve vozech pro kuřáky a nekuřáky, v první a druhé třídě, jakož i v lehátkových a lůžkových vozech
- Všechny činnosti, které mohou způsobit narušení nebo zpoždění dopravních spojů
- Dostupnost služeb ve vlaku
- Postupy pro reklamaci ztracených zavazadel
- Postupy pro předkládání stížností

Část II: Informace během jízdy

- Služby ve vlaku
- Příští stanice
- Zpoždění
- Hlavní přípoje
- Otázky bezpečnosti

PŘÍLOHA III

MINIMÁLNÍ NORMY KVALITY SLUŽEB

~~Informace a přepravní doklady~~

~~Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností~~

~~Čistota železničních vozů a zařízení železničních stanic (kvalita vzduchu ve vozech, hygiena sociálních zařízení atd.)~~

~~Průzkum spokojenosti zákazníků~~

~~Vyřizování stížností, vrácení přepravného a odškodnění v případě nedodržení norem kvality služeb Pomoc poskytovaná zdravotně postiženým osobám a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace~~

↓ nový

I. Požadavky týkající se železničních podniků

Železniční podniky na svých internetových stránkách zveřejní každoročně do 30. června zprávu o kvalitě poskytovaných služeb za předchozí účetní období a zašlou ji vnitrostátnímu subjektu příslušnému pro prosazování a Agentuře Evropské unie pro železnice ke zveřejnění na jejích internetových stránkách. Podnik zprávu zveřejní na svých internetových stránkách v úředním jazyku / úředních jazycích své země, a pokud možno i v ostatních jazycích Unie, včetně shrnutí v angličtině.

Zpráva o kvalitě služeb zahrnuje alespoň tyto informace:

1) Přesnost dopravních spojů a obecné zásady postupu podniku v případě provozních mimořádností

a) Zpoždění

i) celkové průměrné zpoždění spojů jako procentní podíl za kategorii spojů (mezinárodní, vnitrostátní dálkové, regionální a městské/příměstské);

ii) procentní podíl spojů zpožděných při odjezdu;

iii) procentní podíl spojů zpožděných při příjezdu;

– procentní podíl zpoždění kratších než 60 minut,

– procentní podíl zpoždění v rozmezí 60–119 minut,

– procentní podíl zpoždění v délce 120 minut či více,

b) odřeknutí spojů

odřeknutí spojů jako procentní podíl za kategorii spojů (mezinárodní, vnitrostátní dálkové, regionální a městské/příměstské);

c) uplatňování nařízení, pokud jde o zpoždění a odřeknutí spojů

- i) počet cestujících, jimž byla poskytnuta péče a pomoc;
- ii) náklady na tuto péči a pomoc;
- iii) počet cestujících, jimž bylo poskytnuto odškodnění;
- iv) náklady na poskytnuté odškodnění.

2) Průzkum spokojenosti zákazníků

Nutno uvést minimální soubor kategorií:

- i) dochvilnost vlaků;
- ii) informace cestujícím v případě zpoždění;
- iii) přesnost a dostupnost informací ve vlacích;
- iv) kvalita údržby / stav vlaků;
- v) úroveň bezpečnosti ve vlacích;
- vi) čistota ve vlaku;
- vii) poskytování užitečných informací po celou cestu;
- viii) dostupnost kvalitních toalet v každém vlaku;
- ix) čistota a údržba stanic na vysoké úrovni;
- x) přístupnost vlaků a dostupných zařízení, včetně přístupných toalet;
- xi) počet událostí a kvalita skutečně poskytnuté pomoci osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace ve vlaku v souladu s článkem 24, bez ohledu na předchozí oznámení žádosti o pomoc.

3) Vyřizování stížností

- i) počet stížností a výsledek;
- ii) kategorie stížností;
- iii) počet vyřízených stížností;
- iv) průměrná délka vyřizování;
- v) případná opatření přijatá k nápravě.

4) Pomoc poskytovaná osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace

počet případů pomoci jako procentní podíl za kategorii spojů (mezinárodní, vnitrostátní dálkové, regionální a městské/příměstské).

5) Narušení

existence pohotovostních plánů a jejich stručný popis, plány pro řešení krizí.

II. Požadavky týkající se provozovatelů stanic a provozovatelů infrastruktury

Zpráva o kvalitě služeb zahrnuje alespoň tyto informace:

1) Informace a přepravní doklady

- i) postup pro vyřizování žádostí o informace ve stanici;
- ii) postupy a prostředky pro poskytování informací o jízdních řádech, tarifech a nástupišťích; kvalita informací;
- iii) zobrazování informací o právech a povinnostech podle tohoto nařízení a o kontaktních údajích vnitrostátních subjektů příslušných pro prosazování;
- iv) zařízení pro nákup přepravních dokladů;
- v) dostupnost pracovníků na stanovišti za účelem poskytování informací a prodeje přepravních dokladů;
- vi) poskytování informací osobám se zdravotním postižením nebo osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

2) Obecné zásady postupu v případě provozních mimořádností

- i) počet cestujících, jimž byla poskytnuta péče a pomoc;
- ii) náklady na tuto péči a poskytování pomoci.

3) Popis opatření zavedených k zajištění čistoty zařízení železničních stanic (toalety, atd.)

- i) četnost čištění;
- ii) dostupnost toalet.

4) Průzkum spokojenosti zákazníků

Nutno uvést minimální kategorie:

- i) informace poskytované cestujícím v případě zpoždění;
- ii) přesnost, dostupnost a přístupnost informací týkajících se časových údajů o vlacích / nástupišťích;
- iii) úroveň bezpečnosti ve stanici;
- iv) čas potřebný pro odpověď na žádosti o informace ve stanicích;
- v) dostupnost kvalitních toalet ve stanici (včetně přístupnosti);
- vi) čistota a údržba stanic;
- vii) přístupnost stanice a zařízení železniční stanice;
- viii) počet událostí a kvalita pomoci poskytnuté osobám se zdravotním postižením a osobám s omezenou schopností pohybu a orientace.

PŘÍLOHA IV

POSTUP PRO VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VNITROSTÁTNÍMI SUBJEKTY PŘÍSLUŠNÝMI PRO PROSAZOVÁNÍ

Ve složitých případech, jako jsou případy zahrnující vícenásobné reklamace nebo zapojení několika dopravců, přeshraniční cestování nebo nehody, k nimž došlo na území jiného členského státu, než je stát, který udělil podniku licenci, zejména tehdy, pokud není jasné, který vnitrostátní subjekt je v dané souvislosti příslušný, nebo pokud by to usnadnilo nebo urychlilo řešení stížnosti, musí vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování spolupracovat s cílem identifikovat „hlavní“ subjekt, který bude sloužit jako jednotné kontaktní místo pro cestující. Všechny zúčastněné vnitrostátní subjekty příslušné pro prosazování spolupracují, aby usnadnily řešení stížností (mj. sdílením informací, pomocí s překladem dokumentů a poskytováním informací o okolnostech události). Cestující jsou informováni o tom, který orgán jedná jako „hlavní“ subjekt.

↓ nový

PŘÍLOHA V

SROVNÁVACÍ TABULKA

Článek 1	Článek 1
Čl. 1 písm. a)	Čl. 1 písm. a)
Čl. 1 písm. b)	Čl. 1 písm. b)
----	Čl. 1 písm. c)
Čl. 1 písm. c)	Čl. 1 písm. d)
----	Čl. 1 písm. e)
Čl. 1 písm. d)	Čl. 1 písm. f)
Čl. 1 písm. e)	Čl. 1 písm. g)
----	Čl. 1 písm. h)
Čl. 1 písm. f)	Čl. 1 písm. i)
Článek 2	Článek 2
Čl. 2 odst. 1	Čl. 2 odst. 1
Čl. 2 odst. 2	----
Čl. 2 odst. 3	----
Čl. 2 odst. 4	----
Čl. 2 odst. 5	----
Čl. 2 odst. 6	----
Čl. 2 odst. 7	----
----	Čl. 2 odst. 2
----	Čl. 2 odst. 3
Článek 3	Článek 3
Čl. 3 bod 1	Čl. 3 bod 1
Čl. 3 bod 2, bod 3	----

Čl. 3 bod 4
Čl. 3 bod 5
Čl. 3 bod 6
Čl. 3 bod 7
Čl. 3 bod 8
Čl. 3 bod 9
Čl. 3 bod 10

Čl. 3 bod 11

Čl. 3 bod 12
Čl. 3 bod 13
Čl. 3 bod 14
Čl. 3 bod 15
Čl. 3 bod 16
Čl. 3 bod 17

Článek 4

Článek 5
Článek 6
Článek 7
Článek 8

Článek 9
Čl. 9 odst. 3

Čl. 3 bod 2
Čl. 3 bod 3
Čl. 3 bod 4
Čl. 3 bod 5
Čl. 3 bod 6
Čl. 3 bod 7
Čl. 3 bod 8
Čl. 3 bod 9
Čl. 3 bod 10
Čl. 3 bod 11
Čl. 3 bod 12
Čl. 3 bod 13
Čl. 3 bod 14

Čl. 3 bod 16
Čl. 3 bod 17
Čl. 3 bod 18
Čl. 3 bod 19
Článek 4
Článek 5
Článek 6
Článek 7
Článek 8
Článek 9
Čl. 9 odst. 4
Článek 10

Článek 10

Článek 11

Článek 12

Článek 12 odst. 2

Článek 13

Článek 14

Článek 15

Článek 16

Článek 17

Článek 18

Článek 19

Článek 20

Čl. 21 odst. 1

Čl. 21 odst. 2

Článek 22

Čl. 22 odst. 2

Článek 23

Článek 24

Článek 25

Čl. 10 odst. 5, odst. 6

Článek 11

Článek 12

Článek 13

Článek 14

Článek 15

Článek 16

Článek 16 odst. 2 a 3

Článek 17

Čl. 17 odst. 8

Článek 18

Čl. 18 odst. 6

Článek 19

Článek 20

Článek 21

Čl. 22 odst. 2 a čl. 23 odst. 2

Článek 22

Čl. 22 odst. 4

Článek 23

Čl. 23 odst. 4

Článek 24

Čl. 25 odst. 1, 2 a 3

Článek 26

Článek 26

Článek 27

Čl. 27 odst. 3

Článek 28

Článek 29

Článek 30

Článek 31

Článek 32

Článek 33

Článek 34

Článek 35

Článek 36

Článek 37

Příloha I

Příloha II

Příloha III

Článek 27

Článek 28

Čl. 28 odst. 3

Čl. 28 odst. 4

Článek 29

Článek 30

Článek 31

Článek 32, 33

Článek 34

Čl. 34 odst. 1 a 3

Článek 35

Článek 36

Článek 37

Článek 38

Článek 39

Článek 40

Příloha I

Příloha II

Příloha III

Příloha IV až V