

## Streszczenie praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem <sup>[1]</sup>

„rozporządzeniem")

marca 2013 r.

Rozporządzenie (UE) nr 181/2011 (zwane dalej

weszło w życie w dniu 1

Okre

ślono w nim minimalny zestaw praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem na terenie Unii Europejskiej.

Zasadniczo rozporządzenie ma zastosowanie do „usług regularnych” (innymi słowy usług polegających na przewozie osób autobusem lub autokarem w określonych odstępach czasu i na określonych trasach, przy czym pasażerowie są zabierani z określonych z góry przystanków i dowożeni na z góry określone przystanki) dla nieokreślonych kategorii pasażerów, w przypadku gdy miejsce, w którym pasażerowie wchodzą na pokład pojazdu lub w którym opuszczają pokład pojazdu, znajduje się na terytorium państwa członkowskiego

[2]

Następujące prawa podstawowe będą mieć zastosowanie do wszystkich usług regularnych, niezależnie od zaplanowanej długości trasy:

- niedyskryminacyjne warunki transportu;
- dostęp osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej do transportu bez dodatkowych kosztów oraz odszkodowanie finansowe za utratę lub uszkodzenie ich sprzętu służącego do poruszania się;
- minimalne zasady udzielania wszystkim pasażerom informacji dotyczących podróży przed rozpoczęciem podróży i w trakcie jej trwania, a także udzielania informacji ogólnych na temat ich praw;
- mechanizm rozpatrywania skarg przez przewoźników dostępny dla wszystkich pasażerów;
- niezależne organy krajowe w każdym państwie członkowskim, które będą egzekwować stosowanie rozporządzenia i które mogą, w razie potrzeby, nakładać kary.

Ponadto następujące prawa mają zastosowanie do usług regularnych, jeżeli zaplanowana długość trasy jest równa lub przekracza 250 km (zwanych dalej „usługami regularnymi natrasach dalekobieżnych”):

- zapewnienie biletów (elektronicznych) lub jakichkolwiek innych dokumentów uprawniających do transportu;
- odszkodowanie i pomoc w przypadku śmierci, obrażeń, utraty lub uszkodzenia bagażu spowodowanych wypadkami;
- informacje w przypadku odwołania usługi lub opóźnienia odjazdu;
- prawo do pełnego zwrotu kosztów biletów lub umożliwienia zmiany trasy podróży w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia;
- odpowiednia pomoc w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia (stosuje się tylko wtedy, gdy planowany czas podróży przekracza 3 godziny);
- odszkodowanie do 50 % ceny biletu, jeżeli przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi wyboru między zwrotem kosztów biletu a zmianą trasy podróży w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia;
- szczególna pomoc bez dodatkowych kosztów dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej zarówno w terminalach autobusowych, jak i na pokładzie.

Państwa członkowskie mogą jednak, na przejrzystych i niedyskryminacyjnych zasadach, wyłączyć z zakresu stosowania tych praw dodatkowych jedynie regularne usługi krajowe na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać jednokrotnie przedłużony (czyli maksymalnie 8 lat).

Wreszcie państwa członkowskie mogą, na przejrzystych i niedyskryminacyjnych zasadach, wyłączyć z zakresu stosowania całego rozporządzenia na okres nie dłuższy niż cztery lata, który może zostać jednokrotnie przedłużony (czyli maksymalnie 8 lat), te usługi regularne, w przypadku których istotna część usługi (w tym co najmniej jeden planowany przystanek) ma miejsce poza terytorium Unii Europejskiej.

Prze

**gląd praw pasażerów podróżujących autobusem lub autokarem**

## 1) Prawo do niedyskryminacyjnych warunków transportu

Każda osoba ma prawo do tego, aby nie być dyskryminowaną, bezpośrednio lub pośrednio, ze względu na swoją przynależność państwową lub miejsce prowadzenia działalności przez przewoźnika lub sprzedawcę biletów w Unii przy zakupie biletów na usługi autobusowego lub autokarowego transportu pasażerskiego. W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych przewoźnik wystawia pasażerowi bilet (może być także wystawiony w formie elektronicznej), chyba że inne dokumenty uprawniają do transportu.

## 2) Prawo do informacji

Wszyscy pasażerowie podróżujący autobusem lub autokarem w ramach usług regularnych mają prawo do odpowiednich informacji podczas całej podróży. Prawo to obejmuje prawo do otrzymania informacji na temat praw pasażerów oraz danych kontaktowych krajowych organów odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów. Wszystkie istotne informacje ogólne oraz warunki przewozu udostępniane są w formatach dostępnych dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej (np. dużym drukiem, prostym językiem, pismem Braille'a, w formacie audio).

Ponadto w przypadku odwołania lub opóźnienia rozpoczęcia usługi regularnej na trasie dalekobieżnej przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem, jak najszybciej, a w każdym razie nie później niż 30 minut po planowanym czasie rozpoczęcia podróży, informuje pasażerów rozpoczynających podróż z terminalu o sytuacji oraz o przypuszczalnym czasie rozpoczęcia podróży, gdy tylko taka informacja będzie dostępna. Jeżeli z powodu odwołania lub opóźnienia pasażerowie nie zdążą na połączenie, przewoźnik lub, w stosownych przypadkach, podmiot zarządzający terminalem podejmuje odpowiednie starania w celu poinformowania tych pasażerów o połączeniach alternatywnych. Jeżeli jest to możliwe, przewoźnik przekazuje pasażerom informacje również drogą elektroniczną, w przypadku gdy pasażerowie tego zażądali i podali przewoźnikowi niezbędne dane kontaktowe.

## 3) Prawo do odszkodowania i pomocy w razie wypadku

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych pasażerowie uprawnieni są do odszkodowania w związku ze śmiercią, odniesieniem obrażeń, jak również utratą lub uszkodzeniem bagażu w następstwie wypadków związanych z korzystaniem z usług transportu autobusowego i autokarowego. Warunki i kwoty odszkodowania reguluje mające zastosowanie prawo krajowe, natomiast w rozporządzeniu określono jedynie niektóre kwoty minimalne określono. Przedmiotowe odszkodowanie finansowe nie jest automatyczne i należy się o nie ubiegać w sądach krajowych. Ponadto przewoźnik zapewnia odpowiednią i proporcjonalną pomoc obejmującą natychmiastowe praktyczne potrzeby pasażerów korzystających z usług regularnych na trasach dalekobieżnych w następstwie wypadku. Pomoc ta obejmuje w razie konieczności zakwaterowanie, żywność, ubiór, transport i zapewnienie pierwszej pomocy.

## 4) Prawo do kontynuacji podróży, zmiany trasy podróży i zwrotu kosztów w przypadku odwołania lub dużego opóźnienia

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych <sup>14</sup>, jeżeli liczba sprzedanych biletów przekracza liczbę dostępnych miejsc lub jeżeli przewoźnik z uzasadnionych względów spodziewa się, że usługa będzie odwołana lub odjazd będzie opóźniony o ponad 120 minut w stosunku do planowanego czasu rozpoczęcia podróży, pasażerowie mają prawo wyboru jednego z poniższych rozwiązań:

- zmiana trasy podróży do miejsca docelowego bez dodatkowych kosztów, w najwcześniejszym możliwym terminie i w porównywalnych warunkach, lub
- pełny zwrot ceny biletu w połączeniu, w odpowiednich przypadkach, z bezpłatną powrotną usługą przewozu do punktu rozpoczęcia podróży, określonego w umowie przewozu, w najwcześniejszym możliwym terminie.

Takie samo prawo do wyboru ma zastosowanie, jeżeli usługa jest odwołana lub odjazd z przystanku autobusowego jest opóźniony o ponad 120 minut. kosztów lub zmiany trasy podróży.

Pasażer ma prawo do odszkodowania wynoszącego 50 % ceny biletu; jeżeli przewoźnik nie zaoferuje pasażerowi w wyżej wymienionej sytuacji zwrotu Przedmiotowe prawo do odszkodowania oraz ewentualnego zwrotu kosztów biletu nie uniemożliwia

pasażerom dochodzenia przed sądami krajowymi odszkodowania zgodnie z przepisami krajowymi z tytułu szkód wynikających z odwołania lub opóźnienia usług regularnych.

Jeżeli autobus lub autokar zepsuje się w trakcie podróży, przewoźnik musi wysłać inny autobus lub autokar na miejsce, w którym doszło do awarii pierwszego autobusu lub autokaru, w celu kontynuowania usługi i przewiezienia pasażerów do miejsca przeznaczenia albo w celu przetransportowania ich do odpowiedniego miejsca oczekiwania lub terminalu, z którego możliwe będzie kontynuowanie podróży.

## 5) Prawo do pomocy w przypadku odwołania lub opóźnienia odjazdu

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych trwających ponad trzy godziny, w sytuacji odwołania lub w następstwie ponad 90-minutowego opóźnienia pasażerowie uprawnieni są do otrzymania odpowiedniej pomocy, w tym przekąsek, posiłków i napojów a także, jeżeli to konieczne, zakwaterowania (przewoźnik może ograniczyć całkowity koszt zakwaterowania do 80 EUR za noc dla maksymalnie dwóch noclegów i nie jest zobowiązany do pokrycia kosztów zakwaterowania w przypadku odwołania lub opóźnienia spowodowanego niekorzystnymi warunkami pogodowymi lub poważnymi kłêskami żywiołowymi).

## 6) Prawa osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej

Oprócz ogólnych praw pasażerów osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej przysługują następujące prawa podczas korzystania z regularnych usług transportu autobusowego i autokarowego, tak aby miały one takie same możliwości podróżowania co pozostałi dbywatele.

si prawo do dostępu do transportu dla osób niepełnosprawnych i osób o ograniczonej sprawności ruchowej bez jakichkolwiek kosztów dodatkowych

Przewoźnicy, biura podróży i organizatorzy wycieczek nie mogą żądać od osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej, aby wnieść ona jakikolwiek dodatkową opłatę z tytułu rezerwacji lub zakupu biletów.

Nie mogą również odmówić przyjęcia rezerwacji, pod warunkiem posiadania odpowiedniego biletu, lub zabrania na pokład pasażerów z powodu ich niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej. Wyjtki mogą mieć

miejsca jedynie wtedy, gdy transport danej osoby niepełnosprawnej lub osoby o ograniczonej sprawności ruchowej nie byłby możliwy zgodnie z obowiązującym prawem dotyczącym bezpieczeństwa pasażerów oraz wymogami dotyczącymi zdrowia i bezpieczeństwa określonymi przez właściwe organy lub gdy konstrukcja autobusu, autokaru bądź infrastruktury transportowej uniemożliwia transport tej osoby w sposób bezpieczny i wykonany pod względem eksploatacyjnym.

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych, jeżeli przewoźnik, biuro podróży bądź organizator wycieczek odmawia przyjęcia rezerwacji, dostarczenia biletu bądź przyjęcia na pokład pasażera z wyżej wymienionych powodów, natychmiast powiadamia pasażera o powodach odmowy oraz - na żądanie pasażera - podaje tę informację w formie pisemnej. Ponadto w przypadku odmowy przyjęcia rezerwacji lub dostarczenia biletu informuje daną osobę o wszelkich

akceptowalnych alternatywnych usługach realizowanych przez danego przewoźnika. Jeżeli powodów, dla których danemu pasażerowi odmówiono dokonania rezerwacji lub przyjęcia na pokład, można uniknąć poprzez obecność osoby, która może zapewnić niezbędną pomoc, pasażer ten może zażądać, by niedostępnie tworzyli mu wybrana przez niego osoba.

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych, jeżeli osoba niepełnosprawna lub osoba o ograniczonej sprawności ruchowej posiada bilet lub rezerwację i odpowiednio uprzedziła przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach, a mimo to odmówiono jej przyjęcia na pokład z powodu niepełnosprawności lub ograniczonej sprawności ruchowej, może ona dokonać wyboru między zwróceniem kosztów zmiany trasy podróży, przy czym ta druga opcja uszkiełniona jest od

dostępności odpowiednich usług transportowych.

Przewoźnicy i operatorzy terminali zwracają osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej takie warunki dostępu do transportu, aby nie były one dyskryminacyjne. Warunki te są udostępniane publicznie i przekazywane fizycznie na żądanie pasażera.

## b) prawo do szczególnej pomocy

W przypadku usług regularnych na trasach dalekobieżnych przewoźnicy i podmioty zarządzające terminalami lotniskowymi – w ramach swoich odpowiednich zakresów kompetencji – świadczą pomoc osobom niepełnosprawnym i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

Osoby niepełnosprawne i osoby o ograniczonej sprawności ruchowej muszą powiadomić przewoźnika o swoich szczególnych potrzebach najpóźniej 48 godzin przed koniecznością

udzielenia pomocy oraz muszą stawić się w wyznaczonym punkcie terminalu autobusowego w uzgodnionym czasie przed planowanym odjazdem (nie może to być więcej niż 60 minut).

## c) prawo do odszkodowań z tytułu utraty lub uszkodzenia sprzętu służącego do poruszania się

Jeżeli przewoźnik lub operator terminalu spowodował utratę lub uszkodzenie sprzętu służącego do poruszania się (wózka inwalidzkiego lub innego urządzenia pomocniczego), musi zapłacić odszkodowanie odpowiadające kosztom zastąpienia danego sprzętu lub kosztom jego naprawy (o ile naprawa sprzętu jest możliwa).

W razie konieczności musi on dokonać wszelkich starań, aby tymczasowo zastąpić utracony lub uszkodzony sprzęt służący do poruszania się.

## 7) Prawo do składania skarg o przewoźników i w krajowych organach odpowiedzialnych za egzekwowanie przepisów

Pasażerowie mogą kierować skargi do przewoźników w terminie trzech miesięcy od dnia, w którym wykonana została usługa regularna lub w którym powinna być ona została wykonana. W ciągu jednego miesiąca od dnia wytyczenia skargi przewoźnik powiadomi pasażera, że jego skarga została uznana, oddalona lub jest w dalszym ciągu rozpatrywana. Przewoźnik udzieli ostatecznej odpowiedzi w terminie trzech miesięcy od wytyczenia skargi.

Wyjąt

wymienione wytyczne nie mają zastosowania do kwestii związanych z odszkodowaniem z tytułu śmierci, odniesienia obrażeń lub uszkodzenia bądź utraty bagażu spowodowanych wypadkami.

## 8) Egzekwowanie praw pasażerów

Każde państwo członkowskie zobowiązane jest do wyznaczenia co najmniej jednego krajowego odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów w celu egzekwowania praw wymienionych w niniejszym rozporządzeniu.

Krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów odpowiada za wykonanie niniejszego rozporządzenia w zakresie usług regularnych z miejsc pobytu na terytorium danego państwa członkowskiego oraz regularnych usług z

państwa trzeciego do takich miejsc.

Pasażerowie mogą składać skargi dotyczące naruszeń przepisów niniejszego rozporządzenia do odpowiedniego krajowego organu odpowiedzialnego za egzekwowanie przepisów. Państwo

członkowskie może zdecydować, że w pierwszej kolejności pasażerowie wnoszą skargę do przewoźnika, a w takim przypadku krajowy organ odpowiedzialny za egzekwowanie przepisów działa jako instancja odwoławcza w odniesieniu do skarg, które nie zostały rozstrzygnięte.

<sup>1</sup> Państwa członkowskie zgodnie z art. 20 ust. 2 rozporządzenia (UE) nr 1831/2018 dotyczącego praw pasażerów w transporcie autobusowym i autobusowym oraz z rozporządzenia (UE) nr 2006/2004 z dnia 18 października 2006 r. w sprawie właściwości organów państw członkowskich i Komisji w sprawach dotyczących ochrony konsumentów. <sup>2</sup> Państwa członkowskie muszą mieć możliwość dostarczenia do zwolnionych z podatku, w przypadku których przepisy pasażerów nie dotyczą, rozporządzenia (UE) nr 1831/2018, a 1) przepisy odnoszące się do pasażerów w transporcie autobusowym i autobusowym, 2) przepisy odnoszące się do pasażerów w transporcie kolejowym i 3) przepisy odnoszące się do pasażerów w transporcie lotniczym. <sup>3</sup> Państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego. <sup>4</sup> W celu egzekwowania przepisów niniejszego rozporządzenia, państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego.

<sup>5</sup> Państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego.

<sup>6</sup> Państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego.

<sup>7</sup> Państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego.

<sup>8</sup> Państwa członkowskie mogą zdecydować, że w przypadku naruszenia przepisów niniejszego rozporządzenia, pasażerowie mogą składać skargi do organu państwa członkowskiego, którego nie należy traktować jako państwa członkowskiego.

-

Proszę uważnie czytać regulamin przewoźnika, który jest częścią umowy przewoźnej. Wszelkie zmiany regulaminu przewoźnika będą dostępne na stronie internetowej przewoźnika. Proszę pamiętać, że regulamin przewoźnika jest obowiązujący dla wszystkich pasażerów. Proszę pamiętać, że regulamin przewoźnika jest obowiązujący dla wszystkich pasażerów. Proszę pamiętać, że regulamin przewoźnika jest obowiązujący dla wszystkich pasażerów.