

I

(Νομοθετικές πράξεις)

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) 2021/782 ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

της 29ης Απριλίου 2021

σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών

(αναδιατύπωση)

(Κείμενο που παρουσιάζει ενδιαφέρον για τον ΕΟΧ)

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ ΚΑΙ ΤΟ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ,

Έχοντας υπόψη τη Συνθήκη για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και ιδίως το άρθρο 91 παράγραφος 1,

Έχοντας υπόψη την πρόταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής,

Κατόπιν διαβίβασης του σχεδίου νομοθετικής πράξης στα εθνικά κοινοβούλια,

Έχοντας υπόψη τη γνώμη της Ευρωπαϊκής Οικονομικής και Κοινωνικής Επιτροπής ⁽¹⁾,

Αφού ζήτησαν τη γνώμη της Επιτροπής των Περιφερειών,

Αποφασίζοντας σύμφωνα με τη συνήθη νομοθετική διαδικασία ⁽²⁾,

Εκτιμώντας τα ακόλουθα:

- (1) Στον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽³⁾ πρόκειται να επέλθουν ορισμένες τροποποιήσεις, προκειμένου να ενισχυθεί η προστασία των επιβατών και να ενθαρρυνθεί η αύξηση των σιδηροδρομικών ταξιδιών, λαμβάνοντας δεόντως υπόψη ιδίως τα άρθρα 11, 12 και 14 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΣΛΕΕ). Λαμβανομένων υπόψη των εν λόγω τροποποιήσεων και για λόγους σαφήνειας, ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 θα πρέπει, συνεπώς, να αναδιατυπωθεί.

⁽¹⁾ ΕΕ C 197 της 8.6.2018, σ. 66.

⁽²⁾ Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 15ης Νοεμβρίου 2018 (ΕΕ C 363 της 28.10.2020, σ. 296) και θέση του Συμβουλίου σε πρώτη ανάγνωση της 25ης Ιανουαρίου 2021 (ΕΕ C 68 της 26.2.2021, σ. 1). Θέση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου της 29ης Απριλίου 2021 (δεν έχει ακόμη δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα).

⁽³⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των επιβατών σιδηροδρομικών γραμμών (ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 14).

- (2) Στο πλαίσιο της κοινής πολιτικής μεταφορών, είναι σημαντικό να διασφαλίζονται τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών και να βελτιωθούν η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών, ώστε να προωθηθεί η αύξηση του μεριδίου των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σχέση με τους άλλους τρόπους μεταφοράς.
- (3) Παρά τη σημαντική πρόοδο που έχει σημειωθεί στην Ένωση ως προς την προστασία των καταναλωτών, χρειάζεται, ακόμη, να υπάρξει περαιτέρω βελτίωση της προστασίας των δικαιωμάτων των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών.
- (4) Ειδικότερα, δεδομένου ότι ο επιβάτης σιδηροδρομικών μεταφορών είναι το ασθενέστερο μέρος της σύμβασης μεταφοράς, θα πρέπει να διαφυλάσσονται τα δικαιώματα των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών.
- (5) Η χορήγηση των ιδίων δικαιωμάτων στους επιβάτες διεθνών και εσωτερικών σιδηροδρομικών μεταφορών επιδιώκει να βελτιώσει το επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στην Ένωση, να εξασφαλίσει ισότιμους όρους ανταγωνισμού για τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και να διασφαλίσει ενιαίο επίπεδο δικαιωμάτων των επιβατών. Οι επιβάτες θα πρέπει να λαμβάνουν όσο το δυνατόν ακριβέστερες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιώματά τους. Δεδομένου ότι ορισμένες σύγχρονες μορφές εισιτηρίων δεν επιτρέπουν τη φυσική εκτύπωση πληροφοριών επί αυτών, θα πρέπει να είναι δυνατή η παροχή των πληροφοριών που απαιτούνται από τον παρόντα κανονισμό με άλλα μέσα.
- (6) Οι σιδηροδρομικές υπηρεσίες που προσφέρονται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση συνήθως δεν εξυπηρετούν τακτικές ανάγκες μεταφοράς. Οι υπηρεσίες αυτές είναι συνήθως απομονωμένες από το υπόλοιπο σιδηροδρομικό σύστημα της Ένωσης και χρησιμοποιούν τεχνολογία που ενδέχεται να περιορίζει την προσβασιμότητά τους. Με την εξαίρεση ορισμένων διατάξεων που θα πρέπει να εφαρμόζονται σε όλες τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ένωση, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μπορούν να χορηγούν εξαιρέσεις από την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος κανονισμού για τις σιδηροδρομικές υπηρεσίες που προσφέρονται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση.
- (7) Οι αστικές, προαστιακές και περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες είναι διαφορετικού χαρακτήρα από τις υπεραστικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες. Θα πρέπει, επομένως, να επιτραπεί στα κράτη μέλη να εξαιρούν τις υπηρεσίες αυτές από ορισμένες διατάξεις του παρόντος κανονισμού για τα δικαιώματα των επιβατών. Οι εν λόγω εξαιρέσεις δεν θα πρέπει ωστόσο να εφαρμόζονται σε βασικούς κανόνες, ιδίως στις διατάξεις που σχετίζονται με τους ισότιμους όρους των συμβάσεων μεταφοράς, το δικαίωμα στην αγορά εισιτηρίων για σιδηροδρομικές μετακινήσεις χωρίς υπέρμετρη δυσκολία, την ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων έναντι των επιβατών και σχετικά με τις αποσκευές τους, την απαίτηση επαρκούς ασφάλισης των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και την απαίτηση λήψης κατάλληλων μέτρων ώστε να διασφαλίζεται η προσωπική ασφάλεια των επιβατών στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και εντός των αμαξοστοιχιών. Οι περιφερειακές υπηρεσίες είναι πιο ενσωματωμένες στο υπόλοιπο σιδηροδρομικό σύστημα της Ένωσης και τα σχετικά ταξίδια είναι μεγαλύτερα. Για τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, οι πιθανές εξαιρέσεις θα πρέπει, επομένως, να περιοριστούν ακόμη περισσότερο. Όσον αφορά τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, οι εξαιρέσεις από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού που διευκολύνουν τη χρήση των σιδηροδρομικών υπηρεσιών από άτομα με αναπηρία ή άτομα με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να καταργηθούν πλήρως και δεν θα πρέπει να εφαρμόζονται εξαιρέσεις όσον αφορά τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού που προωθούν τη χρήση ποδηλάτων. Επιπλέον, η δυνατότητα εξαίρεσης των περιφερειακών υπηρεσιών από ορισμένες υποχρεώσεις όσον αφορά την παροχή ενιαίων εισιτηρίων και την επαναδρομολόγηση θα πρέπει να είναι χρονικά περιορισμένη.
- (8) Στους στόχους του παρόντος κανονισμού συγκαταλέγεται η βελτίωση των σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών εντός της Ένωσης. Συνεπώς, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να χορηγούν εξαιρέσεις για υπηρεσίες σε περιοχές όπου σημαντικό μέρος του δρομολογίου μιας υπηρεσίας εκτελείται εκτός της Ένωσης.
- (9) Επιπλέον, για να καταστεί δυνατή η ομαλή μετάβαση από το πλαίσιο που θεσπίστηκε δυνάμει του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 στο πλαίσιο του παρόντος κανονισμού, οι προηγούμενες εθνικές εξαιρέσεις θα πρέπει να καταργηθούν σταδιακά, ώστε να διασφαλιστεί η απαραίτητη ασφάλεια δικαίου και η απαραίτητη συνέχεια. Τα κράτη μέλη τα οποία διαθέτουν σήμερα εξαιρέσεις δυνάμει του άρθρου 2 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να εξαιρούν τις εσωτερικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες μόνο από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού που απαιτούν σημαντική προσαρμογή και, σε κάθε περίπτωση, μόνο για περιορισμένο χρονικό διάστημα. Τα κράτη μέλη θα πρέπει επίσης να έχουν τη δυνατότητα, για μεταβατική περίοδο, να χορηγούν εξαίρεση από

την υποχρέωση διανομής πληροφοριών σχετικά με την κυκλοφορία και ταξιδιωτικών πληροφοριών μεταξύ των φορέων εκμετάλλευσης, αλλά μόνον όταν δεν είναι τεχνικά εφικτό για τον διαχειριστή υποδομής να παρέχει δεδομένα πραγματικού χρόνου σε καμία σιδηροδρομική επιχείρηση, πωλητή εισιτηρίων, ταξιδιωτικό πράκτορα ή διαχειριστή σταθμού. Μία αξιολόγηση του τι είναι τεχνικά εφικτό θα πρέπει να πραγματοποιείται τουλάχιστον ανά διετία.

- (10) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να ενημερώνουν την Επιτροπή όταν εξαιρούν τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες από την εφαρμογή ορισμένων διατάξεων του παρόντος κανονισμού. Κατά την παροχή της ενημέρωσης αυτής, τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξηγούν τους λόγους για τη χορήγηση των εν λόγω εξαιρέσεων και τα μέτρα που έχουν ληφθεί ή προβλέπεται να ληφθούν για τη συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις βάσει του παρόντος κανονισμού όταν λήξουν οι σχετικές εξαιρέσεις.
- (11) Εάν υπάρχουν περισσότεροι του ενός υπεύθυνοι σταθμού, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να ορίσουν τον υπεύθυνο φορέα για τις αρμοδιότητες που αναφέρονται στον παρόντα κανονισμό.
- (12) Η πρόσβαση σε ταξιδιωτικές πληροφορίες πραγματικού χρόνου, συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών περί τιμολογίων, καθιστά τα σιδηροδρομικά ταξίδια πιο προσβάσιμα στους νέους πελάτες και τους παρέχει τη δυνατότητα επιλογής από ένα ευρύτερο φάσμα ταξιδιωτικών δυνατοτήτων και τιμολογίων. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να παρέχουν σε άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικούς πράκτορες που πωλούν τις υπηρεσίες τους πρόσβαση σε αυτές τις ταξιδιωτικές πληροφορίες και να τους παρέχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης και ακύρωσης κρατήσεων με σκοπό τη διευκόλυνση των σιδηροδρομικών ταξιδιών. Οι διαχειριστές υποδομής θα πρέπει να διανέμουν δεδομένα πραγματικού χρόνου σχετικά με την άφιξη και την αναχώρηση αμαξοστοιχιών στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπεύθυνους σταθμού, καθώς και στους πωλητές εισιτηρίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες, με σκοπό τη διευκόλυνση των σιδηροδρομικών ταξιδιών.
- (13) Λεπτομερέστερες απαιτήσεις για την παροχή ταξιδιωτικών πληροφοριών καθορίζονται στις τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας που αναφέρονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 454/2011 της Επιτροπής⁽⁴⁾.
- (14) Η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών θα πρέπει να εδράζεται στο υφιστάμενο διεθνές δίκαιο που περιλαμβάνεται στο προσάρτημα Α – «Ενιαίοι κανόνες σχετικά με τη σύμβαση διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών και αποσκευών (CIV)» της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF), της 9ης Μαΐου 1980, όπως τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλο για την τροποποίηση της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές, της 3ης Ιουνίου 1999 (πρωτόκολλο του 1999). Ωστόσο, είναι σκόπιμο να διευρυνθεί το πεδίο εφαρμογής του παρόντος κανονισμού και να παρέχεται προστασία ακόμη και στους επιβάτες των διεθνών, αλλά και των εσωτερικών σιδηροδρομικών μεταφορών. Στις 23 Φεβρουαρίου 2013, η Ένωση προσχώρησε στην COTIF.
- (15) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να απαγορεύουν τις διακρίσεις βάσει της ιδιγένειας του επιβάτη ή της έδρας της σιδηροδρομικής επιχείρησης εντός της Ένωσης του πωλητή εισιτηρίων ή του ταξιδιωτικού πράκτορα. Ωστόσο, τα κοινωνικά τιμολόγια και η ενθάρρυνση της ευρύτερης χρήσης των δημόσιων μεταφορών δεν θα πρέπει να απαγορεύονται, εφόσον τα εν λόγω μέτρα είναι αναλογικά και ανεξάρτητα της ιδιγένειας του εκάστοτε επιβάτη. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι ελεύθεροι να καθορίζουν τις εμπορικές τους πρακτικές, συμπεριλαμβανομένων της χρήσης ειδικών προσφορών και της προώθησης ορισμένων διαύλων πώλησης. Καθώς αυξάνονται οι επιγραμμικές πλατφόρμες πώλησης εισιτηρίων επιβατικών μεταφορών, τα κράτη μέλη θα πρέπει να μεριμνούν ιδιαίτερα ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν εισάγονται διακρίσεις κατά τη διαδικασία πρόσβασης σε επιγραμμικές διεπαφές ή κατά την αγορά εισιτηρίων. Επιπλέον, ανεξαρτήτως του τρόπου αγοράς ορισμένου είδους εισιτηρίου, το επίπεδο προστασίας του επιβάτη θα πρέπει να είναι το ίδιο.
- (16) Η αυξανόμενη δημοτικότητα της ποδηλασίας σε ολόκληρη την Ένωση επηρεάζει συνολικά την κινητικότητα και τον τουρισμό. Η αύξηση της συνδυαστικής χρήσης σιδηροδρόμων και ποδηλάτου στην κατανομή του μεριδίου των τρόπων μεταφοράς μειώνει τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις των μεταφορών. Συνεπώς, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να διευκολύνουν όσο το δυνατόν περισσότερο τον συνδυασμό μετακίνησης με ποδήλατο και τρένο. Ειδικότερα, όταν αγοράζουν νέο τροχαίο υλικό ή προβαίνουν σε σημαντική αναβάθμιση του υφιστάμενου τροχαίου υλικού, θα πρέπει να παρέχουν επαρκή αριθμό θέσεων για ποδήλατα, εκτός εάν η αγορά ή η αναβάθμιση αφορά άμαξες-εστιατόρια, κλινάμαξες ή κλινοθέσια οχήματα. Για να αποφευχθούν αρνητικές επιπτώσεις στις επιδόσεις ασφάλειας του υφιστάμενου τροχαίου υλικού, η εν λόγω υποχρέωση θα πρέπει να εφαρμόζεται μόνο σε περιπτώσεις σημαντικής αναβάθμισης όπου απαιτείται νέα έγκριση οχήματος για τη διάθεση στην αγορά.

⁽⁴⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 454/2011 της Επιτροπής, της 5ης Μαΐου 2011, σχετικά με την τεχνική προδιαγραφή διαλειτουργικότητας για το υποσύστημα «Τηλεπληροφορικές εφαρμογές για επιβατικές υπηρεσίες» του ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού συστήματος (ΕΕ L 123 της 12.5.2011, σ. 11).

- (17) Ο επαρκής αριθμός θέσεων για ποδήλατα σε μια σύνθεση αμαξοστοιχίας θα πρέπει να καθορίζεται λαμβανομένων υπόψη του μεγέθους της σύνθεσης της αμαξοστοιχίας, του είδους της υπηρεσίας και της ζήτησης για μεταφορά ποδηλάτων. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να καταρτίζουν σχέδια με συγκεκριμένους αριθμούς θέσεων για ποδήλατα για τις υπηρεσίες τους, κατόπιν διαβούλευσης με το κοινό. Όταν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις επιλέγουν να μην καταρτίζουν σχέδια, θα πρέπει να εφαρμόζεται ο προβλεπόμενος από τον νόμο αριθμός. Ο εν λόγω προβλεπόμενος από τον νόμο αριθμός θα πρέπει επίσης να λειτουργεί ως καθοδήγηση από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις όταν καθορίζουν τα σχέδιά τους. Ένας αριθμός μικρότερος από τον προβλεπόμενο από τον νόμο αριθμό θα πρέπει να θεωρείται επαρκής μόνον όταν δικαιολογείται από ειδικές περιστάσεις, όπως η εκτέλεση σιδηροδρομικών δρομολογίων κατά τη χειμερινή περίοδο, όπου είναι σαφές ότι η ζήτηση για τη μεταφορά ποδηλάτων είναι μηδενική ή χαμηλή. Επιπλέον, σε ορισμένα κράτη μέλη η ζήτηση για τη μεταφορά ποδηλάτων είναι ιδιαίτερα υψηλή όσον αφορά ορισμένα είδη υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να καθορίζουν για ορισμένα είδη υπηρεσιών τον ελάχιστο επαρκή αριθμό θέσεων για ποδήλατα. Οι αριθμοί αυτοί θα πρέπει να υπερσχύουν των συγκεκριμένων αριθμών όπως αναφέρονται σε οποιαδήποτε σχέδια των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων. Αυτό δεν θα πρέπει να εμποδίζει την ελεύθερη κυκλοφορία σιδηροδρομικού τροχαίου υλικού εντός της Ένωσης. Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται για τον χώρο που διατίθεται για ποδήλατα.
- (18) Τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις όσον αφορά τη μεταφορά ποδηλάτων σε αμαξοστοιχίες θα πρέπει να εφαρμόζονται σε ποδήλατα που μπορούν αμέσως να χρησιμοποιηθούν πριν και μετά το σιδηροδρομικό ταξίδι. Η μεταφορά ποδηλάτων σε συσκευασίες και σάκους, κατά περίπτωση, καλύπτεται από τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού σχετικά με τις αποσκευές.
- (19) Τα δικαιώματα των επιβατών των σιδηροδρομικών μεταφορών σε σιδηροδρομικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη λήψη πληροφοριών σχετικά με την υπηρεσία, τόσο πριν από το ταξίδι όσο και κατά τη διάρκειά του. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να παρέχουν γενικές πληροφορίες σχετικά με τη σιδηροδρομική υπηρεσία πριν το ταξίδι. Οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να παρέχονται σε προσβάσιμες μορφές για τα άτομα με αναπηρία ή τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και, κατά περίπτωση, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να παρέχουν στον επιβάτη, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, επιπλέον πληροφορίες που απαιτούνται από τον παρόντα κανονισμό. Όταν ο υπεύθυνος σταθμού διαθέτει τέτοιες πληροφορίες, θα πρέπει επίσης να τις παρέχει στους επιβάτες.
- (20) Το μέγεθος των πωλητών εισιτηρίων ποικίλλει σημαντικά από πολύ μικρές σε μεγάλες επιχειρήσεις και ορισμένοι πωλητές εισιτηρίων προσφέρουν τις υπηρεσίες τους μόνο απογραμμικά ή μόνο επιγραμμικά. Η υποχρέωση παροχής ταξιδιωτικών πληροφοριών στους επιβάτες θα πρέπει ως εκ τούτου να είναι ανάλογη προς τα διαφορετικά μεγέθη και, επομένως, τις διαφορετικές ικανότητες των πωλητών εισιτηρίων.
- (21) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να εμποδίζει τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους ταξιδιωτικούς πράκτορες ή τους πωλητές εισιτηρίων να προσφέρουν στους επιβάτες ευνοϊκότερους όρους από εκείνους που προβλέπονται στον παρόντα κανονισμό. Ωστόσο, ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να έχει ως αποτέλεσμα η σιδηροδρομική επιχείρηση να δεσμεύεται από ευνοϊκότερους συμβατικούς όρους που προσφέρει ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο πωλητής εισιτηρίων, εκτός εάν αυτό προβλέπεται διαφορετικά σε συμφωνία μεταξύ της σιδηροδρομικής επιχείρησης και του ταξιδιωτικού πράκτορα ή του πωλητή εισιτηρίων.
- (22) Τα ενιαία εισιτήρια επιτρέπουν στους επιβάτες να ταξιδεύουν χωρίς διακοπή και, συνεπώς, θα πρέπει να καταβληθεί κάθε εύλογη προσπάθεια με σκοπό την προσφορά τέτοιων εισιτηρίων για αστικές, προαστιακές και περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, είτε διεθνείς είτε εσωτερικές, συμπεριλαμβανομένων των σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών που εξαιρούνται δυνάμει του παρόντος κανονισμού. Θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα, προκειμένου να καθοριστεί η συνολική καθυστέρηση για την οποία διατίθεται αποζημίωση, εξαίρεσης της διάρκειας των καθυστερήσεων που σημειώνονται κατά τη διάρκεια των τμημάτων του ταξιδιού που αφορούν σιδηροδρομικές υπηρεσίες που εξαιρούνται δυνάμει του παρόντος κανονισμού.
- (23) Όσον αφορά τα δρομολόγια που εκτελούνται από την ίδια σιδηροδρομική επιχείρηση, η μεταφορά επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών από ένα δρομολόγιο σε άλλο θα πρέπει να διευκολύνεται από την εισαγωγή υποχρέωσης παροχής ενιαίων εισιτηρίων, δεδομένου ότι δεν απαιτούνται εμπορικές συμφωνίες μεταξύ σιδηροδρομικών επιχειρήσεων. Η απαίτηση παροχής ενιαίων εισιτηρίων θα πρέπει επίσης να εφαρμόζεται στις υπηρεσίες τα δρομολόγια των οποίων εκτελούνται από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που ανήκουν στον ίδιο ιδιοκτήτη ή οι οποίες είναι θυγατρικές που ανήκουν εξ ολοκλήρου σε μια από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που παρέχουν σιδηροδρομικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται στο ταξίδι. Η σιδηροδρομική επιχείρηση θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να προσδιορίζει στο ενιαίο εισιτήριο την ώρα αναχώρησης κάθε σιδηροδρομικής υπηρεσίας, συμπεριλαμβανομένων των περιφερειακών υπηρεσιών, για την οποία ισχύει το ενιαίο εισιτήριο.

- (24) Οι επιβάτες θα πρέπει να ενημερώνονται με σαφήνεια για το αν τα εισιτήρια που πωλούνται από σιδηροδρομική επιχείρηση στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής αποτελούν ενιαίο εισιτήριο. Όταν οι επιβάτες δεν ενημερώνονται σωστά, η σιδηροδρομική επιχείρηση θα πρέπει να φέρει ευθύνη ωσάν να επρόκειτο για ενιαίο εισιτήριο.
- (25) Θα πρέπει να προωθηθεί η προσφορά ενιαίων εισιτηρίων. Ωστόσο, οι ορθές πληροφορίες σχετικά με τη σιδηροδρομική υπηρεσία είναι ουσιαστικής σημασίας και όταν οι επιβάτες αγοράζουν εισιτήρια από πωλητή εισιτηρίων ή ταξιδιωτικό πράκτορα. Όταν οι πωλητές εισιτηρίων ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες πωλούν χωριστά εισιτήρια ως δέσμη, θα πρέπει να ενημερώνουν σαφώς τον επιβάτη ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν προσφέρουν το ίδιο επίπεδο προστασίας με τα ενιαία εισιτήρια και ότι τα εν λόγω εισιτήρια δεν έχουν εκδοθεί ως ενιαία εισιτήρια από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που παρέχουν την υπηρεσία. Όταν οι πωλητές εισιτηρίων ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες δεν συμμορφώνονται με την απαίτηση αυτή, η ευθύνη τους θα πρέπει να εκτείνεται πέραν της επιστροφής της αξίας των εισιτηρίων.
- (26) Κατά την προσφορά ενιαίων εισιτηρίων, είναι σημαντικό οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να λαμβάνουν υπόψη ρεαλιστικούς και εφαρμόσιμους ελάχιστους χρόνους ανταπόκρισης κατά την αρχική κράτηση, καθώς και τυχόν σχετικούς παράγοντες όπως το μέγεθος και η τοποθεσία των αντίστοιχων σταθμών και αποβαθρών.
- (27) Με βάση τη Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρίες και για να παρέχονται στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα δυνατότητες σιδηροδρομικής μετακίνησης συγκρίσιμες με εκείνες των άλλων πολιτών, θα πρέπει να θεσπιστούν κανόνες για την απαγόρευση των διακρίσεων και την παροχή συνδρομής κατά τη διάρκεια του ταξιδιού τους. Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν τα ίδια δικαιώματα ελεύθερης κυκλοφορίας και ίσης μεταχείρισης με όλους τους άλλους πολίτες. Μεταξύ άλλων, ειδική προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην παροχή πληροφοριών σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα σχετικά με την προσβασιμότητα των σιδηροδρομικών υπηρεσιών, τις συνθήκες πρόσβασης στο τροχαίο υλικό και τις διευκολύνσεις επί της αμαξοστοιχίας. Για την καλύτερη ενημέρωση των επιβατών με αισθητηριακές ανεπάρκειες σχετικά με καθυστερήσεις, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται οπτικοακουστικά συστήματα, κατά περίπτωση. Τα άτομα με αναπηρία θα πρέπει να μπορούν να αγοράζουν εισιτήρια επί της αμαξοστοιχίας χωρίς επιπλέον επιβάρυνση, όταν δεν υπάρχουν προσβάσιμα μέσα για την αγορά εισιτηρίου πριν από την επιβίβαση στην αμαξοστοιχία. Ωστόσο, θα πρέπει να υπάρχει δυνατότητα περιορισμού του εν λόγω δικαιώματος σε περιπτώσεις που σχετίζονται με την ασφάλεια ή την υποχρεωτική κράτηση αμαξοστοιχίας. Το προσωπικό θα πρέπει να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, ιδίως κατά την παροχή συνδρομής. Για να διασφαλιστούν ισότιμες συνθήκες μετακίνησης, θα πρέπει στα άτομα αυτά να παρέχεται συνδρομή στους σταθμούς και επί της αμαξοστοιχίας ή, ελλείψει εκπαιδευμένου προσωπικού συνοδείας επί της αμαξοστοιχίας και στον σταθμό, να καταβάλλεται κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή πρόσβασης στις σιδηροδρομικές μετακινήσεις.
- (28) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού θα πρέπει να συνεργάζονται ενεργά με τις οργανώσεις που εκπροσωπούν τα άτομα με αναπηρία με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας της προσβασιμότητας των υπηρεσιών μεταφοράς.
- (29) Για να διευκολυνθεί η πρόσβαση των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα στις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτήσουν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπευθύνους σταθμού να δημιουργήσουν εθνικά ενιαία σημεία επαφής για τον συντονισμό των πληροφοριών και της συνδρομής.
- (30) Προκειμένου να διασφαλίζεται η παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, για πρακτικούς λόγους είναι αναγκαίο να κοινοποιείται εκ των προτέρων στην σιδηροδρομική επιχείρηση, στον υπεύθυνο σταθμού, στον πωλητή εισιτηρίων ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα η ανάγκη συνδρομής. Μολονότι ο παρών κανονισμός καθορίζει κοινή μέγιστη χρονική περίοδο για τις εν λόγω εκ των προτέρων κοινοποιήσεις, οι εθελοντικές ρυθμίσεις που προβλέπουν συντομότερες περιόδους συμβάλλουν θετικά στο βαθμό που βελτιώνουν την κινητικότητα των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Για να εξασφαλιστεί η ευρύτερη δυνατή διανομή των πληροφοριών σχετικά με τις εν λόγω μειωμένες χρονικές περιόδους, είναι σημαντικό η Επιτροπή να συμπεριλάβει στην έκθεσή της σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού πληροφορίες για την ανάπτυξη ρυθμίσεων μειωμένης εκ των προτέρων κοινοποίησης και τη σχετική διάδοση των πληροφοριών.

- (31) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, τηρώντας την οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁵⁾ και τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 της Επιτροπής ⁽⁶⁾. Όταν ο παρών κανονισμός παραπέμπει σε διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882, οι εν λόγω διατάξεις θα πρέπει να εφαρμόζονται από τα κράτη μέλη από τις 28 Ιουνίου 2025 και σύμφωνα με τα μεταβατικά μέτρα που καθορίζονται στο άρθρο 32 της εν λόγω οδηγίας. Όσον αφορά τις σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, το πεδίο εφαρμογής των εν λόγω διατάξεων καθορίζεται στο άρθρο 2 παράγραφος 2 στοιχείο γ) της εν λόγω οδηγίας.
- (32) Ορισμένα ζώα εκπαιδεύονται για να βοηθούν άτομα με αναπηρία προκειμένου να τους δίνεται η δυνατότητα για ανεξάρτητη κινητικότητα. Για τον σκοπό αυτό, τα ζώα αυτά είναι ουσιαστικά να μπορούν να επιβιβάζονται στις αμαξοστοιχίες. Ο παρών κανονισμός θεσπίζει κοινά δικαιώματα και υποχρεώσεις όσον αφορά τους σκύλους οδηγούς. Ωστόσο, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να διεξάγουν δοκιμές χρησιμοποιώντας άλλα ζώα για την υποβοήθηση της κινητικότητας και να επιτρέπουν την επιβίβασή τους σε αμαξοστοιχίες στις εσωτερικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες τους. Είναι σημαντικό να παρακολουθεί η Επιτροπή τις εξελίξεις σχετικά με το θέμα αυτό ενόψει μελλοντικών εργασιών σχετικά με τα ζώα για την υποβοήθηση της κινητικότητας.
- (33) Είναι σκόπιμο ο παρών κανονισμός να καθιερώνει σύστημα αποζημίωσης των επιβατών σε περίπτωση καθυστέρησης, μεταξύ άλλων όταν η καθυστέρηση οφείλεται σε ματαίωση δρομολογίου ή σε απώλεια ανταπόκρισης. Σε περίπτωση καθυστέρησης σιδηροδρομικής επιβατικής υπηρεσίας, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να παρέχουν στους επιβάτες αποζημίωση βασισμένη σε ποσοστό του αντιτίμου του εισιτηρίου.
- (34) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να υποχρεούνται να ασφαρίζονται ή να διαθέτουν κατάλληλες εγγυήσεις για την ευθύνη τους έναντι επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών σε περίπτωση δυστυχήματος.
- (35) Τα ενισχυμένα δικαιώματα αποζημίωσης και παροχής συνδρομής σε περίπτωση καθυστέρησης, απώλειας ανταπόκρισης ή ματαίωσης δρομολογίου αναμένεται να δημιουργήσουν μεγαλύτερα κίνητρα για την αγορά σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών, προς όφελος των επιβατών.
- (36) Σε περίπτωση καθυστέρησης, θα πρέπει να παρέχονται στους επιβάτες οι επιλογές συνέχισης της μεταφοράς τους ή επαναδρομολόγησης υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς. Εν τοιαύτη περιπτώσει, οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη.
- (37) Ωστόσο, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση, εάν μπορούν να αποδείξουν ότι η καθυστέρηση προκλήθηκε από εξαιρετικές περιστάσεις, όπως ακραίες καιρικές συνθήκες ή μεγάλες φυσικές καταστροφές που έθεσαν σε κίνδυνο την ασφαλή λειτουργία της υπηρεσίας. Τυχόν τέτοιο γεγονός θα πρέπει να έχει τον χαρακτήρα έκτακτης φυσικής καταστροφής, σε αντιδιαστολή με τις φυσιολογικές εποχικές καιρικές συνθήκες, όπως οι φθινοπωρινές καταιγίδες ή οι συχνές πλημμύρες σε πόλεις λόγω παλίρροιας ή τήξης του χιονιού. Επιπλέον, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση εάν μπορούν να αποδείξουν ότι η καθυστέρηση προκλήθηκε από σημαντική κρίση στον τομέα της δημόσιας υγείας, όπως μία πανδημία. Επιπλέον, όταν η καθυστέρηση προκαλείται από τον επιβάτη ή από ορισμένες πράξεις τρίτων, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να υποχρεούνται να παρέχουν αποζημίωση για την καθυστέρηση. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να αποδείξουν ότι δεν μπορούσαν ούτε να προβλέψουν ούτε να αποφύγουν τέτοια γεγονότα, ούτε θα μπορούσαν να αποτρέψουν την καθυστέρηση, ακόμη και εάν είχαν λάβει όλα τα εύλογα μέτρα, συμπεριλαμβανομένων των κατάλληλων προληπτικών μέτρων συντήρησης του τροχαίου υλικού τους. Οι απεργίες του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης και πράξεις ή παραλείψεις από άλλους φορείς εκμετάλλευσης σιδηροδρόμων που χρησιμοποιούν την ίδια υποδομή, τον διαχειριστή υποδομής ή τον υπεύθυνο σταθμού, δεν θα πρέπει να επηρεάζουν την ευθύνη για καθυστερήσεις. Οι περιστάσεις υπό τις

⁽⁵⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2019/882 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 17ης Απριλίου 2019, σχετικά με τις απαιτήσεις προσβασιμότητας προϊόντων και υπηρεσιών (ΕΕ L 151 της 7.6.2019, σ. 70).

⁽⁶⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 της Επιτροπής, της 18ης Νοεμβρίου 2014, σχετικά με τις τεχνικές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας για την προσβασιμότητα του σιδηροδρομικού συστήματος της Ένωσης για τα άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα (ΕΕ L 356 της 12.12.2014, σ. 110).

οποίες οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν υποχρεούνται να καταβάλουν αποζημίωση θα πρέπει να είναι αντικειμενικά αιτιολογημένες. Όταν διατίθεται στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ανακοίνωση ή έγγραφο του διαχειριστή σιδηροδρομικής υποδομής, δημόσιας αρχής ή άλλου φορέα ανεξάρτητου από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, στο οποίο επισημαίνονται οι περιστάσεις στις οποίες η σιδηροδρομική επιχείρηση βασίζεται προκειμένου να εξαιρεθεί από την υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, οι εν λόγω κοινοποιήσεις ή έγγραφα θα πρέπει να τίθενται υπόψη των επιβατών και, κατά περίπτωση, των σχετικών αρχών.

- (38) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να ενθαρρυνθούν ώστε να απλουστεύσουν τη διαδικασία αίτησης αποζημίωσης ή επιστροφής χρημάτων για τους επιβάτες. Συγκεκριμένα, τα κράτη μέλη θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να απαιτούν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να δέχονται αιτήσεις που υποβάλλονται με ορισμένα μέσα επικοινωνίας, όπως σε διαδικτυακούς τόπους ή με τη χρήση κινητών εφαρμογών, υπό την προϋπόθεση ότι οι εν λόγω απαιτήσεις δεν εισάγουν διακρίσεις.
- (39) Για τη διευκόλυνση των επιβατών κατά την υποβολή αιτήματος επιστροφής χρημάτων ή αποζημίωσης σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό, θα πρέπει να καταρτιστούν έντυπα που θα ισχύουν σε ολόκληρη την Ένωση για τα εν λόγω αιτήματα. Οι επιβάτες θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας τέτοιο έντυπο.
- (40) Σε συνεργασία με τους διαχειριστές υποδομής και τους υπευθύνους σταθμού, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει να καταρτίζουν σχέδια έκτακτης ανάγκης προκειμένου να ελαχιστοποιούνται οι επιπτώσεις μεγάλων διακοπών, παρέχοντας στους καθηλωμένους επιβάτες κατάλληλη ενημέρωση και φροντίδα.
- (41) Είναι επίσης σκόπιμο να απαλλάσσονται τα θύματα δυστυχήματος και τα συντηρούμενα από αυτά άτομα από βραχυπρόθεσμα οικονομικά ζητήματα κατά το χρονικό διάστημα αμέσως μετά το δυστύχημα.
- (42) Είναι προς το συμφέρον των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών να λαμβάνονται επαρκή μέτρα, σε συμφωνία με τις δημόσιες αρχές, ώστε να διασφαλίζεται η προσωπική τους ασφάλεια τόσο στους σταθμούς όσο και επί των αμαξοστοιχιών.
- (43) Οι επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών θα πρέπει να έχουν τη δυνατότητα υποβολής καταγγελίας σε κάθε εμπλεκόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση, στους υπευθύνους ορισμένων σταθμών ή, κατά περίπτωση, στους πωλητές εισιτηρίων και τους ταξιδιωτικούς πράκτορες όσον αφορά τα αντίστοιχα πεδία αρμοδιοτήτων τους σχετικά με τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις που θέσπιζει ο παρών κανονισμός. Οι επιβάτες σιδηροδρομικών μεταφορών θα πρέπει να έχουν δικαίωμα να λάβουν απάντηση εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.
- (44) Για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των καταγγελιών, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα να δημιουργούν κοινούς μηχανισμούς εξυπηρέτησης πελατών και διεκπεραίωσης καταγγελιών. Οι πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες διεκπεραίωσης καταγγελιών θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στο κοινό και εύκολα προσβάσιμες σε όλους τους επιβάτες.
- (45) Ο παρών κανονισμός δεν θα πρέπει να θίγει τα δικαιώματα των επιβατών να υποβάλλουν καταγγελία σε εθνικό φορέα ή να ζητούν έννομη προστασία μέσω εθνικών διαδικασιών.
- (46) Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού θα πρέπει να καθορίζουν, να διαχειρίζονται και να παρακολουθούν πρότυπα ποιότητας των σιδηροδρομικών επιβατικών υπηρεσιών. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις θα πρέπει επίσης να δημοσιοποιούν πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών.

- (47) Προκειμένου να διατηρηθεί ένα υψηλό επίπεδο προστασίας των καταναλωτών στις σιδηροδρομικές μεταφορές, τα κράτη μέλη θα πρέπει να υποχρεούνται να ορίσουν εθνικούς φορείς επιβολής οι οποίοι θα παρακολουθούν στενά την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού και θα τον επιβάλλουν σε εθνική κλίμακα. Οι εν λόγω φορείς θα πρέπει να είναι σε θέση να λαμβάνουν ποικίλα μέτρα επιβολής. Οι επιβάτες θα πρέπει να είναι σε θέση να υποβάλλουν καταγγελία στους εν λόγω φορείς για εικαζόμενες παραβάσεις του κανονισμού. Για την ικανοποιητική διεκπεραίωση των καταγγελιών αυτών, οι φορείς θα πρέπει επίσης να συνεργάζονται με τους εθνικούς φορείς επιβολής άλλων κρατών μελών.
- (48) Τα κράτη μέλη τα οποία δεν διαθέτουν σιδηροδρομικό δίκτυο και δεν έχουν άμεση προοπτική να αποκτήσουν θα επιβαρύνονταν με δυσανάλογο και περιττό φόρτο, εάν υπόκειντο στις υποχρεώσεις επιβολής σχετικά με τους υπευθύνους σταθμού και τους διαχειριστές υποδομής που προβλέπει ο παρών κανονισμός. Το ίδιο ισχύει για τις υποχρεώσεις επιβολής σχετικά με τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις για όσο διάστημα ένα κράτος μέλος δεν έχει χορηγήσει άδεια σε καμία σιδηροδρομική επιχείρηση. Επομένως, αυτά τα κράτη μέλη θα πρέπει να εξαιρεθούν από τις εν λόγω υποχρεώσεις.
- (49) Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να πραγματοποιείται σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, και ιδίως σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁷⁾.
- (50) Τα κράτη μέλη θα πρέπει να θεσπίσουν κυρώσεις για παραβάσεις του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι κυρώσεις, οι οποίες μπορεί να περιλαμβάνουν την καταβολή αποζημίωσης στο ενδιαφερόμενο πρόσωπο, θα πρέπει να είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές.
- (51) Δεδομένου ότι οι στόχοι του παρόντος κανονισμού, δηλαδή η ανάπτυξη των σιδηροδρόμων της Ένωσης και η ενίσχυση των δικαιωμάτων των επιβατών σιδηροδρομικών μεταφορών, δεν μπορούν να επιτευχθούν επαρκώς από τα κράτη μέλη και μπορούν συνεπώς να επιτευχθούν καλύτερα στο επίπεδο της Ένωσης, η Ένωση μπορεί να λάβει μέτρα σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας του άρθρου 5 της Συνθήκης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Σύμφωνα με την αρχή της αναλογικότητας του ίδιου άρθρου, ο παρών κανονισμός δεν υπερβαίνει τα απαιτούμενα για την επίτευξη των στόχων αυτών.
- (52) Για να διασφαλιστεί υψηλό επίπεδο προστασίας των επιβατών, η εξουσία έκδοσης πράξεων σύμφωνα με το άρθρο 290 ΣΛΕΕ θα πρέπει να ανατεθεί στην Επιτροπή για να τροποποιεί το παράρτημα Ι όσον αφορά τους ενιαίους κανόνες της CIV και να προσαρμόζει το ελάχιστο ποσό της προκαταβολής σε περίπτωση θανάτου επιβάτη υπό το πρίσμα των αλλαγών του εναρμονισμένου δείκτη τιμών καταναλωτή σε όλη την ΕΕ. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό η Επιτροπή να διεξάγει, κατά τις προπαρασκευαστικές της εργασίες, τις κατάλληλες διαβουλεύσεις, μεταξύ άλλων σε επίπεδο εμπειρογνομώνων, οι οποίες να πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις αρχές που ορίζονται στη διοργανική συμφωνία της 13ης Απριλίου 2016 για τη βελτίωση του νομοθετικού έργου ⁽⁸⁾. Πιο συγκεκριμένα, προκειμένου να εξασφαλιστεί η ίση συμμετοχή στην προετοιμασία των κατ' εξουσιοδότηση πράξεων, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο λαμβάνουν όλα τα έγγραφα κατά τον ίδιο χρόνο με τους εμπειρογνώμονες των κρατών μελών, και οι εμπειρογνώμονές τους έχουν συστηματικά πρόσβαση στις συνεδριάσεις των ομάδων εμπειρογνομώνων της Επιτροπής που ασχολούνται με την προετοιμασία κατ' εξουσιοδότηση πράξεων.
- (53) Προκειμένου να εξασφαλισθούν ενιαίες προϋποθέσεις για την εκτέλεση του παρόντος κανονισμού, θα πρέπει να ανατεθούν στην Επιτροπή εκτελεστικές αρμοδιότητες. Οι εν λόγω αρμοδιότητες θα πρέπει να ασκούνται σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽⁹⁾.

⁽⁷⁾ Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 27ης Απριλίου 2016, για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ (Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων) (ΕΕ L 119 της 4.5.2016, σ. 1).

⁽⁸⁾ ΕΕ L 123 της 12.5.2016, σ. 1.

⁽⁹⁾ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 182/2011 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 16ης Φεβρουαρίου 2011, για τη θέπιση κανόνων και γενικών αρχών σχετικά με τους τρόπους ελέγχου από τα κράτη μέλη της άσκησης των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων από την Επιτροπή (ΕΕ L 55 της 28.2.2011, σ. 13).

- (54) Στον παρόντα κανονισμό γίνονται σεβαστά τα θεμελιώδη δικαιώματα και τηρούνται οι αρχές που αναγνωρίζονται στον Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, και ιδίως στα άρθρα 21, 26, 38 και 47 τα οποία αφορούν, αντίστοιχα, την απαγόρευση κάθε μορφής διακρίσεων, την ένταξη των ατόμων με αναπηρία, τη διασφάλιση υψηλού επιπέδου προστασίας των καταναλωτών και το δικαίωμα πραγματικής προσφυγής και αμερόληπτου δικαστηρίου. Τα δικαστήρια των κρατών μελών οφείλουν να εφαρμόζουν τον παρόντα κανονισμό κατά τρόπο που συνάδει με τα εν λόγω δικαιώματα και αρχές,

ΕΞΕΔΩΣΑΝ ΤΟΝ ΠΑΡΟΝΤΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ:

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1

Αντικείμενο και στόχοι

Για την αποτελεσματική προστασία των επιβατών και την ενθάρρυνση των σιδηροδρομικών ταξιδιών, ο παρών κανονισμός θεσπίζει κανόνες εφαρμοστέους στις σιδηροδρομικές μεταφορές σχετικά με τα ακόλουθα:

- α) την ισότιμη μεταχείριση των επιβατών όσον αφορά τις συνθήκες μεταφοράς και την παροχή εισιτηρίων,
- β) την ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων και τις ασφαλιστικές υποχρεώσεις τους έναντι των επιβατών και των αποσκευών τους,
- γ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση ατυχήματος που οφείλεται στη χρήση των σιδηροδρομικών υπηρεσιών, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα τον θάνατο, τον τραυματισμό επιβάτη ή την απώλεια ή φθορά των αποσκευών του,
- δ) τα δικαιώματα των επιβατών σε περίπτωση διακοπής, όπως ματαίωσης ή καθυστέρησης δρομολογίου, συμπεριλαμβανομένου του δικαιώματος σε αποζημίωση,
- ε) τις ελάχιστες και ακριβείς πληροφορίες, μεταξύ άλλων όσον αφορά την έκδοση εισιτηρίων, που πρέπει να παρέχονται σε προσβάσιμη μορφή και εγκαίρα στους επιβάτες,
- στ) την απαγόρευση των διακρίσεων σε βάρος των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και την παροχή συνδρομής στα εν λόγω άτομα,
- ζ) τον καθορισμό και την παρακολούθηση προτύπων ποιότητας των υπηρεσιών και τη διαχείριση των κινδύνων για την προσωπική ασφάλεια των επιβατών,
- η) τη διεκπεραίωση των καταγγελιών,
- θ) τους γενικούς κανόνες για την επιβολή της εφαρμογής.

Άρθρο 2

Πεδίο εφαρμογής

1. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται σε διεθνή και εσωτερικά σιδηροδρομικά ταξίδια και υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ένωση που παρέχονται από μία ή περισσότερες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις οι οποίες έχουν λάβει άδεια σύμφωνα με την οδηγία 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁰⁾.
2. Τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού τα δρομολόγια που εκτελούνται αυστηρά για ιστορική ή τουριστική χρήση. Η εξαίρεση αυτή δεν εφαρμόζεται όσον αφορά τα άρθρα 13 και 14.

⁽¹⁰⁾ Οδηγία 2012/34/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Νοεμβρίου 2012, για τη δημιουργία ενιαίου ευρωπαϊκού σιδηροδρομικού χώρου (ΕΕ L 343 της 14.12.2012, σ. 32).

3. Οι εξαιρέσεις που χορηγούνται σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφοι 4 και 6 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 πριν από τις 6 Ιουνίου 2021 παραμένουν σε ισχύ μέχρι την ημερομηνία λήξης των εν λόγω εξαιρέσεων. Οι εξαιρέσεις που χορηγούνται σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 5 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 πριν από τις 6 Ιουνίου 2021 παραμένουν σε ισχύ έως τις 7 Ιουνίου 2023.

4. Πριν τη λήξη εξαίρεσης από τις εσωτερικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες που χορηγείται σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 4 του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1371/2007, τα κράτη μέλη μπορούν να εξαιρούν τις εν λόγω εσωτερικές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες από την εφαρμογή των άρθρων 15, 17 και 19, του άρθρου 20 παράγραφος 2 στοιχεία α) και β) και του άρθρου 30 παράγραφος 2 του παρόντος κανονισμού για πρόσθετη περίοδο που δεν υπερβαίνει τα πέντε έτη.

5. Έως τις 7 Ιουνίου 2030 τα κράτη μέλη μπορούν να προβλέπουν ότι το άρθρο 10 δεν εφαρμόζεται όταν δεν είναι τεχνικά εφικτό για ένα διαχειριστή υποδομής να διανέμει δεδομένα πραγματικού χρόνου κατά την έννοια του άρθρου 10 παράγραφος 1 σε σιδηροδρομική επιχείρηση, πωλητή εισιτηρίων, ταξιδιωτικό πράκτορα ή υπεύθυνο σταθμού. Τουλάχιστον ανά διετία, τα κράτη μέλη επαναξιολογούν τον βαθμό στον οποίο είναι τεχνικά εφικτή η διανομή τέτοιων δεδομένων.

6. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 8, τα κράτη μέλη δύνανται να εξαιρούν τις ακόλουθες υπηρεσίες από την εφαρμογή του παρόντος κανονισμού:

α) τις αστικές, προαστιακές και περιφερειακές επιβατικές σιδηροδρομικές υπηρεσίες,

β) τις διεθνείς σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, σημαντικό μέρος των οποίων, καθώς και τουλάχιστον μία τακτική στάση σε σταθμό, εκτελείται εκτός της Ένωσης.

7. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή για τις εξαιρέσεις που χορηγούνται σύμφωνα με τις παραγράφους 2, 4, 5 και 6 και υποβάλλουν τους λόγους για τις εν λόγω εξαιρέσεις.

8. Οι εξαιρέσεις που χορηγούνται σύμφωνα με την παράγραφο 6 στοιχείο α) δεν εφαρμόζονται όσον αφορά τα άρθρα 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 και 28.

Όταν οι εν λόγω εξαιρέσεις αφορούν περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, δεν εφαρμόζονται επίσης όσον αφορά τα άρθρα 6 και 12, το άρθρο 18 παράγραφος 3 και το κεφάλαιο V.

Κατά παρέκκλιση του δεύτερου εδαφίου της παρούσας παραγράφου, οι εξαιρέσεις σχετικά με τις περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες από την εφαρμογή του άρθρου 12 παράγραφος 1 και του άρθρου 18 παράγραφος 3 μπορούν να εφαρμόζονται έως τις 7 Ιουνίου 2028.

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος κανονισμού, ισχύουν οι ακόλουθοι ορισμοί:

- 1) «σιδηροδρομική επιχείρηση»: σιδηροδρομική επιχείρηση όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 1) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ,
- 2) «διαχειριστής υποδομής»: διαχειριστής υποδομής όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 2) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ,
- 3) «υπεύθυνος σταθμού»: οργανωτικός φορέας σε κράτος μέλος στον οποίο έχει ανατεθεί η ευθύνη για τη διαχείριση ενός ή περισσότερων σιδηροδρομικών σταθμών και ο οποίος μπορεί να είναι ο διαχειριστής υποδομής,

- 4) «ταξιδιωτικός πράκτορας»: διοργανωτής ή πωλητής όπως ορίζονται στο άρθρο 3 σημεία 8) και 9), αντίστοιχα, της οδηγίας (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹¹⁾, πλην των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων,
- 5) «πωλητής εισιτηρίων»: πωλητής υπηρεσιών σιδηροδρομικής μεταφοράς ο οποίος πωλεί εισιτήρια, συμπεριλαμβανομένων ενιαίων εισιτηρίων, βάσει σύμβασης ή άλλου διακανονισμού μεταξύ του πωλητή και μίας ή περισσότερων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων,
- 6) «σύμβαση μεταφοράς»: σύμβαση σιδηροδρομικής μεταφοράς, επ' αμοιβή ή δωρεάν, μεταξύ σιδηροδρομικής επιχείρησης και επιβάτη για την παροχή μίας ή περισσότερων υπηρεσιών μεταφοράς,
- 7) «εισιτήριο»: έγκυρο αποδεικτικό στοιχείο, ανεξαρτήτως μορφής, της σύναψης σύμβασης μεταφοράς,
- 8) «κράτηση»: έγκριση, έγγραφη ή ηλεκτρονική, που δίνει δικαίωμα μεταφοράς με βάση εκ των προτέρων βεβαιωμένες ad hoc ρυθμίσεις μεταφοράς,
- 9) «ενιαίο εισιτήριο»: ενιαίο εισιτήριο όπως ορίζεται στο άρθρο 3 σημείο 35) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ,
- 10) «υπηρεσία»: υπηρεσία επιβατικών σιδηροδρομικών μεταφορών το δρομολόγιο της οποίας εκτελείται μεταξύ σιδηροδρομικών σταθμών σύμφωνα με πίνακα δρομολογίων, συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών μεταφορών που προσφέρονται για επαναδρομολόγηση,
- 11) «ταξίδι»: η μεταφορά επιβάτη από σταθμό αναχώρησης σε σταθμό άφιξης,
- 12) «εσωτερική σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία»: σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία το δρομολόγιο της οποίας δεν διέρχεται από σύνορα κράτους μέλους,
- 13) «αστική και προαστιακή σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία»: σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 6) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ,
- 14) «περιφερειακή σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία»: σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία κατά την έννοια του άρθρου 3 σημείο 7) της οδηγίας 2012/34/ΕΕ,
- 15) «υπεραστική σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία»: σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία η οποία δεν είναι αστική, προαστιακή ή περιφερειακή σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία,
- 16) «διεθνής σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία»: σιδηροδρομική επιβατική υπηρεσία το δρομολόγιο της οποίας διασχίζει τουλάχιστον ένα σύνορο κράτους μέλους και ο κύριος σκοπός της οποίας είναι η μεταφορά επιβατών μεταξύ σταθμών που βρίσκονται σε διαφορετικά κράτη μέλη ή σε κράτος μέλος και τρίτη χώρα,
- 17) «καθυστέρηση»: η χρονική διαφορά μεταξύ της ώρας που είχε προγραμματιστεί να αφιχθεί ο επιβάτης στον προορισμό του σύμφωνα με τον δημοσιευμένο πίνακα δρομολογίων και της ώρας της πραγματικής ή αναμενόμενης άφιξης στον σταθμό του τελικού προορισμού,
- 18) «άφιξη»: η στιγμή που ανοίγουν οι θύρες της αμαξοστοιχίας στην αποβάθρα προορισμού και επιτρέπεται η αποβίβαση,

⁽¹¹⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2015/2302 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, σχετικά με τα οργανωμένα ταξίδια και τους συνδεδεμένους ταξιδιωτικούς διακανονισμούς, η οποία τροποποιεί τον κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και την οδηγία 2011/83/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και καταργεί την οδηγία 90/314/ΕΟΚ του Συμβουλίου (ΕΕ L 326 της 11.12.2015, σ. 1).

- 19) «ταξιδιωτική κάρτα» ή «κάρτα απεριορίστων διαδρομών»: εισιτήριο απεριορίστων διαδρομών που δίνει τη δυνατότητα στον νόμιμο κάτοχό του να ταξιδεύει σιδηροδρομικώς σε συγκεκριμένη διαδρομή ή δίκτυο επί καθορισμένο χρονικό διάστημα,
- 20) «απώλεια ανταπόκρισης»: κατάσταση στην οποία επιβάτης χάνει ένα ή περισσότερα δρομολόγια υπηρεσιών κατά τη διάρκεια σιδηροδρομικού ταξιδιού, που έχει πωληθεί με τη μορφή ενιαίου εισιτηρίου, συνεπεία καθυστέρησης ή ματαίωσης ενός ή περισσότερων προηγούμενων δρομολογίων υπηρεσιών ή αναχώρησης δρομολογίου υπηρεσίας πριν από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης,
- 21) «άτομο με αναπηρία» και «άτομο με μειωμένη κινητικότητα»: οποιοδήποτε πρόσωπο έχει μόνιμη ή προσωρινή σωματική, ψυχική, διανοητική ή αισθητήρια αδυναμία η οποία, σε συνδυασμό με άλλα εμπόδια, ενδέχεται να παρακωλύει την πλήρη και αποτελεσματική χρήση από αυτό των μεταφορών σε ισότιμη βάση με άλλους επιβάτες ή του οποίου η κινητικότητα όταν χρησιμοποιεί τα μέσα μεταφοράς είναι μειωμένη λόγω της ηλικίας του,
- 22) «σταθμός»: σημείο σιδηροδρομικής γραμμής στο οποίο είναι δυνατή η εκκίνηση, η στάση ή ο τερματισμός σιδηροδρομικής επιβατικής υπηρεσίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΣΥΜΒΑΣΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΙΣΙΤΗΡΙΑ

Άρθρο 4

Σύμβαση μεταφοράς

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος κεφαλαίου, η σύναψη και εκτέλεση σύμβασης μεταφοράς και η παροχή πληροφοριών και εισιτηρίων διέπονται από τις διατάξεις του τίτλου II και του τίτλου III του παραρτήματος I.

Άρθρο 5

Ισότιμοι όροι σύμβασης και τιμολόγια

Με την επιφύλαξη των κοινωνικών τιμολογίων, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προσφέρουν όρους σύμβασης και τιμολόγια στο ευρύ κοινό χωρίς άμεση ή έμμεση διάκριση βάσει της ιθαγένειας του επιβάτη ή της έδρας της σιδηροδρομικής επιχείρησης εντός της Ένωσης του πωλητή εισιτηρίων ή του ταξιδιωτικού πράκτορα.

Το πρώτο εδάφιο του παρόντος άρθρου εφαρμόζεται επίσης στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους πωλητές εισιτηρίων κατά την αποδοχή κρατήσεων από επιβάτες σύμφωνα με το άρθρο 11.

Άρθρο 6

Ποδήλατα

1. Υπό τους περιορισμούς της παραγράφου 3 και, κατά περίπτωση, με την καταβολή λελογισμένου τέλους, οι επιβάτες δικαιούνται να επιβιβάζουν στην αμαξοστοιχία ποδήλατα.

Στις αμαξοστοιχίες για τις οποίες απαιτείται κράτηση, είναι δυνατή η κράτηση για τη μεταφορά ποδηλάτου.

Όταν ένας επιβάτης διαθέτει κράτηση για ποδήλατο και η μεταφορά του ποδηλάτου απορρίπτεται χωρίς τη δέουσα αιτιολόγηση, ο επιβάτης δικαιούται επαναδρομολόγηση ή επιστροφή χρημάτων σύμφωνα με το άρθρο 18, αποζημίωση σύμφωνα με το άρθρο 19 και συνδρομή σύμφωνα με το άρθρο 20 παράγραφος 2.

2. Στην περίπτωση που διατίθενται θέσεις ειδικά για ποδήλατα επί της αμαξοστοιχίας, οι επιβάτες στοιβάζουν τα ποδήλατα σε αυτά τα σημεία. Όταν δεν διατίθενται τέτοιες θέσεις, οι επιβάτες επιβλέπουν τα ποδήλατά τους και καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε να μην προκαλείται από τα ποδήλατά τους ενόχληση ή ζημία σε άλλους επιβάτες, εξοπλισμό μετακίνησης, αποσκευές ή σιδηροδρομικές λειτουργίες.

3. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορούν να περιορίζουν το δικαίωμα μεταφοράς ποδηλάτων των επιβατών για λόγους ασφάλειας ή λειτουργίας, ιδίως ως αποτέλεσμα των ορίων χωρητικότητας που ισχύουν κατά τις ώρες αιχμής ή όπου το τροχαίο υλικό δεν το επιτρέπει. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορούν επίσης να περιορίζουν τη μεταφορά ποδηλάτων ανάλογα με το βάρος και τις διαστάσεις τους. Δημοσιεύουν τους όρους τους για τη μεταφορά ποδηλάτων, συμπεριλαμβανομένων επικαιροποιημένων πληροφοριών για τη διαθεσιμότητα της χωρητικότητας, με τη χρήση των τηλεπληροφορικών εφαρμογών που αναφέρονται στον κανονισμό (ΕΕ) αριθ. 454/2011 στους επίσημους ιστοτόπους τους.

4. Κατά την έναρξη διαδικασιών προμήθειας νέου τροχαίου υλικού ή κατά την εκτέλεση σημαντικής αναβάθμισης του υφιστάμενου τροχαίου υλικού που δημιουργεί την ανάγκη νέας έγκρισης οχήματος για τη διάθεση στην αγορά σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 12 της οδηγίας (ΕΕ) 2016/797 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹²⁾, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις εξασφαλίζουν ότι οι συνθέσεις αμαξοστοιχιών στις οποίες χρησιμοποιείται το εν λόγω τροχαίο υλικό είναι εξοπλισμένες με επαρκή αριθμό θέσεων για ποδήλατα. Το παρόν εδάφιο δεν ισχύει για τις άμαξες-εστιατόρια, τις κλινάμαξες ή τα κλινοθέσια οχήματα.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καθορίζουν επαρκή αριθμό θέσεων για ποδήλατα, λαμβάνοντας υπόψη το μέγεθος της σύνθεσης της αμαξοστοιχίας, το είδος της υπηρεσίας και τη ζήτηση για τη μεταφορά ποδηλάτων. Ο επαρκής αριθμός θέσεων για ποδήλατα καθορίζεται στα σχέδια που αναφέρονται στην παράγραφο 5. Όταν δεν υπάρχουν τέτοια σχέδια ή τα σχέδια δεν καθορίζουν τον αριθμό αυτό, κάθε σύνθεση αμαξοστοιχίας έχει τουλάχιστον τέσσερις θέσεις για ποδήλατα.

Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν αριθμό μεγαλύτερο του τέσσερα ως τον ελάχιστο επαρκή αριθμό για ορισμένα είδη υπηρεσιών και, στην περίπτωση αυτή, ο εν λόγω αριθμός εφαρμόζεται αντί του αριθμού που προσδιορίζεται σύμφωνα με το δεύτερο εδάφιο.

5. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να καταρτίζουν σχέδια για τον τρόπο αύξησης και βελτίωσης της μεταφοράς ποδηλάτων και για άλλες λύσεις που ενθαρρύνουν τη συνδυασμένη χρήση σιδηροδρόμων και ποδηλάτων και να διατηρούν ενημερωμένα τα εν λόγω σχέδια.

Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1370/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου ⁽¹³⁾, δύνανται να καταρτίζουν τέτοια σχέδια για υπηρεσίες που παρέχονται βάσει συμβάσεων παροχής δημόσιας υπηρεσίας. Τα κράτη μέλη δύνανται να απαιτούν την κατάρτιση τέτοιων σχεδίων από τις εν λόγω αρμόδιες αρχές ή από σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο έδαφός τους.

6. Τα σχέδια που αναφέρονται στην παράγραφο 5 καταρτίζονται κατόπιν διαβούλευσης με το κοινό και τις σχετικές αντιπροσωπευτικές οργανώσεις. Τα εν λόγω σχέδια δημοσιεύονται στον ιστότοπο της σιδηροδρομικής επιχείρησης ή της αρμόδιας αρχής, κατά περίπτωση.

⁽¹²⁾ Οδηγία (ΕΕ) 2016/797 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 11ης Μαΐου 2016, σχετικά με τη διαλειτουργικότητα του σιδηροδρομικού συστήματος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ L 138 της 26.5.2016, σ. 44).

⁽¹³⁾ Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1370/2007 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 23ης Οκτωβρίου 2007, για τις δημόσιες επιβατικές σιδηροδρομικές και οδικές μεταφορές και την κατάργηση των κανονισμών του Συμβουλίου (ΕΟΚ) αριθ. 1191/69 και (ΕΟΚ) αριθ. 1107/70 (ΕΕ L 315 της 3.12.2007, σ. 1).

Άρθρο 7

Απαγόρευση αποποίησης της ευθύνης και καθορισμός των ορίων της

1. Δεν επιτρέπεται περιορισμός ή απαλλαγή από τις υποχρεώσεις προς τους επιβάτες που απορρέουν δυνάμει του παρόντος κανονισμού, ιδίως με απαλλακτική ή περιοριστική ρήτρα στη σύμβαση μεταφοράς. Τυχόν συμβατικοί όροι που επιδιώκουν άμεσα ή έμμεσα την απαλλαγή ή την παρέκκλιση από τα δικαιώματα που απορρέουν από τον παρόντα κανονισμό ή τον περιορισμό των εν λόγω δικαιωμάτων δεν είναι δεσμευτικοί για τον επιβάτη.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες ή οι πωλητές εισιτηρίων δύνανται να προσφέρουν ευνοϊκότερους για τον επιβάτη συμβατικούς όρους από τους όρους που θεσπίζει ο παρών κανονισμός.

Άρθρο 8

Υποχρέωση παροχής πληροφοριών σχετικά με διακοπή υπηρεσιών

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ή, οποτεδήποτε ενδείκνυται, οι αρμόδιες αρχές που ευθύνονται για δημόσια σύμβαση σιδηροδρομικής υπηρεσίας γνωστοποιούν με κατάλληλα μέσα, καθώς επίσης και σε προσβάσιμη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 και των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014, και προ της εφαρμογής τους, αποφάσεις για την προσωρινή ή μόνιμη διακοπή υπηρεσιών.

Άρθρο 9

Ταξιδιωτική ενημέρωση

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες και οι πωλητές εισιτηρίων που προσφέρουν συμβάσεις μεταφοράς εξ ονόματος μίας ή περισσότερων σιδηροδρομικών επιχειρήσεων παρέχουν στον επιβάτη, κατόπιν αιτήματος, τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παράρτημα II μέρος I, σε σχέση με τα ταξίδια για τα οποία προσφέρεται σύμβαση μεταφοράς από την εκάστοτε σιδηροδρομική επιχείρηση.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και, κατά περίπτωση, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν στον επιβάτη, κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, τουλάχιστον τις πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο παράρτημα II μέρος II. Όταν ο υπεύθυνος σταθμού διαθέτει τις εν λόγω πληροφορίες, τις παρέχει επίσης στον επιβάτη.
3. Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις παραγράφους 1 και 2 παρέχονται με την καταλληλότερη μορφή, ει δυνατόν βάσει ταξιδιωτικών πληροφοριών πραγματικού χρόνου, μεταξύ άλλων με τη χρήση ενδεδειγμένων τεχνολογιών επικοινωνιών. Λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα ώστε να διασφαλίζεται ότι οι εν λόγω πληροφορίες είναι προσβάσιμες σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 και των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014.

Άρθρο 10

Πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με την κυκλοφορία και ταξιδιωτικές πληροφορίες

1. Οι διαχειριστές υποδομής διανέμουν δεδομένα πραγματικού χρόνου σχετικά με την άφιξη και την αναχώρηση των αμαξοστοιχιών στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, τους πωλητές εισιτηρίων, τους ταξιδιωτικούς πράκτορες και τους υπεύθυνους σταθμού.
2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν σε άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, πωλητές εισιτηρίων και ταξιδιωτικούς πράκτορες που πωλούν τις υπηρεσίες τους πρόσβαση στις ελάχιστες ταξιδιωτικές πληροφορίες που καθορίζονται στο παράρτημα II μέρος I και II, καθώς και στις λειτουργίες σχετικά με τα συστήματα κρατήσεων που αναφέρονται στο παράρτημα II μέρος III.

3. Η διανομή των πληροφοριών και η χορήγηση πρόσβασης πραγματοποιούνται χωρίς διακρίσεις και χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Ένα μεμονωμένο αίτημα αρκεί για τη συνεχή πρόσβαση στις πληροφορίες. Ο διαχειριστής υποδομής και η σιδηροδρομική επιχείρηση που υποχρεούνται να καθιστούν διαθέσιμες τις πληροφορίες σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 2 μπορούν να ζητούν τη σύναψη σύμβασης ή άλλης συμφωνίας βάσει της οποίας θα διανέμονται οι πληροφορίες ή θα χορηγείται η πρόσβαση.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις οποιασδήποτε σύμβασης ή συμφωνίας για τη χρήση των πληροφοριών δεν περιορίζουν άσκοπα τις δυνατότητες περαιτέρω χρήσης τους ούτε χρησιμοποιούνται για τον περιορισμό του ανταγωνισμού.

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορούν να απαιτούν από άλλες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, ταξιδιωτικούς πράκτορες και πωλητές εισιτηρίων δίκαιη, εύλογη και αναλογική χρηματική αποζημίωση για το κόστος που συνεπάγεται η παροχή πρόσβασης, ενώ οι διαχειριστές υποδομής μπορούν να απαιτούν αποζημίωση σύμφωνα με τους εφαρμοστέους κανόνες.

4. Για τη διανομή των πληροφοριών και τη χορήγηση πρόσβασης χρησιμοποιούνται κατάλληλα τεχνικά μέσα, όπως διεπαφές προγραμματισμού εφαρμογών.

5. Στον βαθμό που οι πληροφορίες που καλύπτονται από τις παραγράφους 1 ή 2 παρέχονται σύμφωνα με άλλες νομικές πράξεις της Ένωσης, ιδίως τον κατ' εξουσιοδότηση κανονισμό (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής⁽¹⁴⁾, οι αντίστοιχες υποχρεώσεις δυνάμει του παρόντος άρθρου θεωρείται ότι έχουν εκπληρωθεί.

Άρθρο 11

Διαθεσιμότητα εισιτηρίων και κρατήσεις

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες προσφέρουν εισιτήρια και, εφόσον διατίθενται, ενιαία εισιτήρια και κρατήσεις.

2. Με την επιφύλαξη των παραγράφων 3 και 4, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις πωλούν, είτε άμεσα είτε μέσω πωλητών εισιτηρίων ή ταξιδιωτικών πρακτόρων, εισιτήρια στους επιβάτες με ένα τουλάχιστον από τα ακόλουθα μέσα πώλησης:

α) εκδοτήρια εισιτηρίων, άλλα σημεία πώλησης ή μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων,

β) τηλέφωνο, διαδίκτυο ή οποιαδήποτε άλλη ευρέως διαθέσιμη τεχνολογία πληροφοριών,

γ) επί της αμαξοστοιχίας.

Οι αρμόδιες αρχές, όπως ορίζονται στο άρθρο 2 στοιχείο β) του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1370/2007, δύνανται να απαιτούν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να προσφέρουν εισιτήρια για υπηρεσίες παρεχόμενες βάσει συμβάσεων παροχής δημόσιας υπηρεσίας με περισσότερα από ένα μέσα πώλησης.

3. Εφόσον δεν υπάρχουν εκδοτήρια εισιτηρίων ή μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων στον σιδηροδρομικό σταθμό αναχώρησης, οι επιβάτες ενημερώνονται στον σιδηροδρομικό σταθμό για:

α) τη δυνατότητα και τις σχετικές διαδικασίες αγοράς εισιτηρίου από το τηλέφωνο, μέσω διαδικτύου ή επί της αμαξοστοιχίας,

β) τον πλησιέστερο σιδηροδρομικό σταθμό ή την πλησιέστερη τοποθεσία όπου βρίσκονται εκδοτήρια εισιτηρίων ή μηχανήματα έκδοσης εισιτηρίων.

⁽¹⁴⁾ Κατ' εξουσιοδότηση κανονισμός (ΕΕ) 2017/1926 της Επιτροπής, της 31ης Μαΐου 2017, προς συμπλήρωση της οδηγίας 2010/40/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου όσον αφορά την παροχή σε επίπεδο Ένωσης υπηρεσιών πληροφόρησης για τις πολυτροπικές μετακινήσεις (ΕΕ L 272 της 21.10.2017, σ. 1).

4. Όταν δεν υπάρχει εκδοτήριο εισιτηρίων ή προσβάσιμο μηχάνημα έκδοσης εισιτηρίων στον σταθμό αναχώρησης και δεν υπάρχει κανένα άλλο προσβάσιμο μέσο για την εκ των προτέρων αγορά εισιτηρίου, τα άτομα με αναπηρία επιτρέπεται να αγοράζουν εισιτήρια επί της αμαξοστοιχίας χωρίς πρόσθετο κόστος. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις μπορούν να περιορίζουν ή να αρνούνται το δικαίωμα αυτό για βάσιμους λόγους που αφορούν την ασφάλεια ή την υποχρεωτική κράτηση αμαξοστοιχίας.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχει προσωπικό επί της αμαξοστοιχίας, η σιδηροδρομική επιχείρηση ενημερώνει τα άτομα με αναπηρία σχετικά με την υποχρέωση αγοράς εισιτηρίου και τον τρόπο αγοράς του.

Τα κράτη μέλη δύνανται να επιτρέπουν στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να απαιτούν τα άτομα με αναπηρία να αναγνωρίζονται ως τέτοια σύμφωνα με το σχετικό εθνικό δίκαιο και τις σχετικές πρακτικές της χώρας διαμονής τους.

Τα κράτη μέλη μπορούν να επεκτείνουν το δικαίωμα που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο σε όλους τους επιβάτες. Όταν τα κράτη μέλη εφαρμόζουν αυτήν την επιλογή, ενημερώνουν σχετικά την Επιτροπή. Ο Οργανισμός Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης δημοσιεύει στον ιστότοπό του τις πληροφορίες σχετικά με την εφαρμογή των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014.

Άρθρο 12

Ενιαία εισιτήρια

1. Όταν μία μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση εκτελεί υπεραστικές ή περιφερειακές σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, η εν λόγω επιχείρηση προσφέρει ενιαίο εισιτήριο για τις εν λόγω υπηρεσίες. Για άλλες σιδηροδρομικές επιβατικές υπηρεσίες, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για να προσφέρουν ενιαία εισιτήρια και συνεργάζονται για τον σκοπό αυτό μεταξύ τους.

Για τον σκοπό του πρώτου εδαφίου, ο όρος «μόνη σιδηροδρομική επιχείρηση» περιλαμβάνει επίσης όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις που είτε ανήκουν εξ ολοκλήρου στον ίδιο ιδιοκτήτη είτε είναι θυγατρικές επιχειρήσεις που ανήκουν εξ ολοκλήρου σε μία από τις εμπλεκόμενες σιδηροδρομικές επιχειρήσεις.

2. Για τα ταξίδια τα οποία περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, ο επιβάτης ενημερώνεται πριν από την αγορά εισιτηρίου ή εισιτηρίων για το αν το εν λόγω εισιτήριο ή τα εν λόγω εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο.

3. Για τα ταξίδια τα οποία περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις, το εισιτήριο ή τα εισιτήρια που αγοράζονται στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής από σιδηροδρομική επιχείρηση συνιστούν ενιαίο εισιτήριο και η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι υπεύθυνη σύμφωνα με τα άρθρα 18, 19 και 20, εάν ο επιβάτης χάσει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις.

4. Όταν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια αγοράζονται στο πλαίσιο ενιαίας εμπορικής συναλλαγής και ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας έχει συνδυάσει τα εισιτήρια με δική του πρωτοβουλία, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας που πούλησε το εισιτήριο ή τα εισιτήρια είναι υπεύθυνος για την επιστροφή του συνολικού ποσού που καταβλήθηκε για την εν λόγω συναλλαγή για το εισιτήριο ή τα εισιτήρια και, επιπλέον, για την καταβολή αποζημίωσης ισοδύναμης με το 75 % του εν λόγω ποσού στην περίπτωση όπου ο επιβάτης χάσει μία ή περισσότερες ανταποκρίσεις.

Το δικαίωμα επιστροφής ή αποζημίωσης που αναφέρεται στο πρώτο εδάφιο δεν θίγει το ισχύον εθνικό δίκαιο που χορηγεί στους επιβάτες περαιτέρω αποζημίωση για ζημία.

5. Οι υποχρεώσεις που ορίζονται στις παραγράφους 3 και 4 δεν εφαρμόζονται, εάν αναφέρεται στα εισιτήρια ή σε άλλο έγγραφο ή ηλεκτρονικά κατά τρόπο που να επιτρέπει στον επιβάτη να αναπαράγει τις πληροφορίες για μελλοντική χρήση ότι τα εισιτήρια αποτελούν χωριστές συμβάσεις μεταφοράς και εάν ο επιβάτης ενημερώθηκε για αυτό πριν από την αγορά.

6. Το βάρος της απόδειξης ότι παρασχέθηκαν στον επιβάτη οι πληροφορίες που προβλέπονται στο παρόν άρθρο φέρει η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο πωλητής εισιτηρίων που πούλησε το εισιτήριο ή τα εισιτήρια.

7. Οι πωλητές εισιτηρίων ή οι ταξιδιωτικοί πράκτορες είναι υπεύθυνοι για τη διεκπεραίωση των αιτημάτων και των πιθανών καταγγελιών του επιβάτη βάσει της παραγράφου 4. Οι επιστροφές χρημάτων και η αποζημίωση που αναφέρονται στην παράγραφο 4 πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

ΕΥΘΥΝΗ ΤΩΝ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΑΠΟΣΚΕΥΕΣ ΤΟΥΣ

Άρθρο 13

Ευθύνη για τους επιβάτες και τις αποσκευές

Σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος κεφαλαίου και με την επιφύλαξη του εφαρμοστέου εθνικού δικαίου που χορηγεί στους επιβάτες περαιτέρω αποζημίωση για ζημία, η ευθύνη των σιδηροδρομικών επιχειρήσεων για τους επιβάτες και τις αποσκευές τους διέπεται από τον τίτλο IV κεφάλαια I, III και IV και τους τίτλους VI και VII του παραρτήματος I.

Άρθρο 14

Ασφάλεια και κάλυψη ευθύνης

Η σιδηροδρομική επιχείρηση είναι επαρκώς ασφαλισμένη ή διαθέτει επαρκείς εγγυήσεις βάσει όρων της αγοράς ώστε να καλύπτεται από πλευράς αστικής ευθύνης, σύμφωνα με το άρθρο 22 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ.

Άρθρο 15

Προκαταβολές

1. Εάν επιβάτης σκοτωθεί ή τραυματιστεί, η σιδηροδρομική επιχείρηση κατά το παράρτημα I άρθρο 26 παράγραφος 5, χωρίς καθυστέρηση και οπωσδήποτε το αργότερο εντός 15 ημερών από τον καθορισμό της ταυτότητας του φυσικού προσώπου που δικαιούται αποζημίωσης, προκαταβάλλει τα ποσά που απαιτούνται για την κάλυψη άμεσων οικονομικών αναγκών ανάλογα με την προκληθείσα ζημία.

2. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 1, η προκαταβολή δεν είναι κατώτερη των 21 000 EUR ανά επιβάτη σε περίπτωση θανάτου.

3. Η προκαταβολή δεν συνιστά αναγνώριση ευθύνης και μπορεί να αντισταθμιστεί με οποιοδήποτε άλλο ποσό καταβληθεί στη συνέχεια με βάση τον παρόντα κανονισμό αλλά δεν είναι επιστρεπτέα, εκτός εάν η προκληθείσα ζημία οφειλόταν σε αμέλεια ή σφάλμα του επιβάτη ή εάν ο αποδέκτης της προκαταβολής δεν ήταν ο δικαιούχος της αποζημίωσης.

Άρθρο 16

Αμφισβήτηση της ευθύνης

Ακόμη και σε περίπτωση κατά την οποία η σιδηροδρομική επιχείρηση αμφισβητεί την ευθύνη της για τις σωματικές βλάβες που έχει υποστεί επιβάτης της, καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια να συνδράμει τον επιβάτη στο αίτημά του για αποζημίωση για ζημία από τρίτους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ, ΑΠΩΛΕΙΕΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΜΑΤΑΙΩΣΕΙΣ

Άρθρο 17

Ευθύνη για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ματαιώσεις

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος κεφαλαίου, η ευθύνη της σιδηροδρομικής επιχείρησης για καθυστερήσεις, απώλειες ανταπόκρισης και ματαιώσεις διέπεται από το παράρτημα I τίτλος IV κεφάλαιο II.

Άρθρο 18

Επιστροφή χρημάτων και επαναδρομολόγηση

1. Όταν αναμένεται εύλογα, είτε κατά την αναχώρηση είτε σε περίπτωση απώλειας ανταπόκρισης ή ματαίωσης, ότι η άφιξη στον τελικό προορισμό βάσει της σύμβασης μεταφοράς θα καθυστερήσει κατά 60 λεπτά ή περισσότερο, η σιδηροδρομική επιχείρηση η οποία εκτελεί το δρομολόγιο της υπηρεσίας που υφίσταται καθυστέρηση ή ματαιώνεται προσφέρει αμέσως στον επιβάτη την επιλογή μεταξύ μίας εκ των κάτωθι επιλογών και προβαίνει στις αναγκαίες ρυθμίσεις:

- α) επιστροφής του κομίστρου στο ακέραιο, υπό τους όρους υπό τους οποίους καταβλήθηκε, για το μέρος ή τα μέρη του ταξιδιού που δεν πραγματοποιήθηκαν και για το μέρος ή τα μέρη που έχουν ήδη πραγματοποιηθεί, εάν το ταξίδι δεν εξυπηρετεί πλέον τον σκοπό του αρχικού ταξιδιωτικού σχεδίου του επιβάτη, μαζί με την υπηρεσία επιστροφής, με την πρώτη ευκαιρία, στην αρχική αφετηρία, κατά περίπτωση,
- β) συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό και με την πρώτη ευκαιρία,
- γ) συνέχισης του ταξιδιού ή επαναδρομολόγησης, υπό συγκρίσιμες συνθήκες μεταφοράς, προς τον τελικό προορισμό σε ύστερη ημερομηνία κατά την προαίρεση του επιβάτη.

2. Όταν, για τους σκοπούς της παραγράφου 1 στοιχεία β) και γ), η επαναδρομολόγηση υπό συγκρίσιμες συνθήκες εκτελείται από την ίδια σιδηροδρομική επιχείρηση ή ανατίθεται σε άλλη επιχείρηση η εκτέλεση της επαναδρομολόγησης, δεν επιβάλλεται πρόσθετο κόστος στον επιβάτη. Η απαίτηση αυτή εφαρμόζεται επίσης όταν η επαναδρομολόγηση περιλαμβάνει τη μεταφορά με υπηρεσία ανώτερης κατηγορίας και τη χρήση εναλλακτικών τρόπων μεταφοράς. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καταβάλλουν εύλογες προσπάθειες ώστε να αποφεύγονται πρόσθετες ανταποκρίσεις και να διασφαλίζεται ότι η καθυστέρηση στη συνολική διάρκεια του ταξιδιού είναι όσον το δυνατό συντομότερη. Οι επιβάτες δεν μεταφέρονται σε μέσα κατώτερης κατηγορίας, εκτός εάν αυτά είναι τα μόνα διαθέσιμα μέσα επαναδρομολόγησης.

3. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 2, η σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί να επιτρέψει στον επιβάτη, κατόπιν αιτήματός του, να συνάψει συμβάσεις με άλλους παρόχους υπηρεσιών μεταφοράς που επιτρέπουν στον επιβάτη να φθάσει στον τελικό προορισμό υπό συγκρίσιμες συνθήκες και, στην περίπτωση αυτή, η σιδηροδρομική επιχείρηση επιστρέφει στον επιβάτη τα καταβληθέντα έξοδα.

Όταν οι διαθέσιμες επιλογές επαναδρομολόγησης δεν κοινοποιούνται στον επιβάτη εντός 100 λεπτών από την προγραμματισμένη ώρα αναχώρησης του καθυστερημένου ή του ματαιωμένου δρομολογίου της υπηρεσίας ή την απώλεια ανταπόκρισης, ο επιβάτης δικαιούται να συνάψει τέτοια σύμβαση με άλλους παρόχους υπηρεσιών δημόσιας μεταφοράς μέσω σιδηροδρόμου, πούλμαν ή λεωφορείου. Η σιδηροδρομική επιχείρηση επιστρέφει στον επιβάτη τα αναγκαία, ενδεχόμενα και εύλογα έξοδα που προκύπτουν.

Η παρούσα παράγραφος δεν θίγει τις εθνικές νομοθετικές, κανονιστικές ή διοικητικές διατάξεις που παρέχουν ευνοϊκότερους όρους επαναδρομολόγησης στους επιβάτες.

4. Οι πάροχοι υπηρεσιών επαναδρομολόγησης παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα συγκρίσιμου επιπέδου συνδρομή και προσβασιμότητα κατά την παροχή εναλλακτικής υπηρεσίας. Οι πάροχοι υπηρεσιών επαναδρομολόγησης μπορούν να παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα εναλλακτικές υπηρεσίες οι οποίες είναι ενδεδειγμένες για τις ανάγκες τους και οι οποίες διαφέρουν από τις παρεχόμενες σε άλλους επιβάτες.

5. Οι επιστροφές χρημάτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1 στοιχείο α) και στην παράγραφο 3 πραγματοποιούνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή του αιτήματος. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να δέχονται τα εν λόγω αιτήματα με συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι το αίτημα δεν δημιουργεί διακρίσεις. Η επιστροφή μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη μορφή κουπονιών και/ή την παροχή άλλων υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι οι όροι των εν λόγω κουπονιών και/ή υπηρεσιών παρέχουν επαρκή ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό, και ότι ο επιβάτης συμφωνεί να αποδεχθεί τα εν λόγω κουπόνια και/ή υπηρεσίες. Η επιστροφή του κομίστρου δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα.

6. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα επιστροφής βάσει του παρόντος κανονισμού έως τις 7 Ιουνίου 2023. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε μορφή που να είναι προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 2.

7. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 6. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν απορρίπτουν αίτημα επιστροφής χρημάτων αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, η σιδηροδρομική επιχείρηση ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει το αίτημά του και τον βοηθά να το πράξει.

Άρθρο 19

Αποζημίωση

1. Χωρίς απώλεια του δικαιώματος μεταφοράς, ο επιβάτης έχει δικαίωμα να ζητήσει αποζημίωση για καθυστερήσεις από σιδηροδρομική επιχείρηση, εάν αντιμετωπίζει καθυστέρηση για τη διαδρομή από τον τόπο αναχώρησης έως τον τόπο τελικού προορισμού που αναφέρεται στο εισιτήριο ή στο ενιαίο εισιτήριο, για την οποία δεν έχει επιστραφεί το κόστος σύμφωνα με το άρθρο 18. Η ελάχιστη αποζημίωση για καθυστερήσεις είναι ως εξής:

α) 25 % του κομίστρου για καθυστέρηση 60 έως 119 λεπτών,

β) 50 % του κομίστρου για καθυστέρηση 120 λεπτών και άνω.

2. Η παράγραφος 1 ισχύει επίσης για επιβάτες που είναι κάτοχοι ταξιδιωτικής κάρτας ή εισιτηρίου απεριορίστων διαδρομών. Εάν οι εν λόγω επιβάτες αντιμετωπίζουν διαδοχικές καθυστερήσεις ή ματαιώσεις δρομολογίων κατά τη διάρκεια ισχύος της ταξιδιωτικής κάρτας ή του εισιτηρίου απεριορίστων διαδρομών, έχουν δικαίωμα επαρκούς αποζημίωσης, σύμφωνα με τις ρυθμίσεις περί παροχής αποζημιώσεων από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις. Οι ρυθμίσεις αυτές καθορίζουν τα κριτήρια του προσδιορισμού της καθυστέρησης και του υπολογισμού της αποζημίωσης. Εφόσον σημειώνονται κατ' επανάληψη καθυστερήσεις κάτω των 60 λεπτών κατά τη διάρκεια ισχύος ταξιδιωτικής κάρτας ή εισιτηρίου απεριορίστων διαδρομών, η μέτρηση των καθυστερήσεων μπορεί να είναι σωρευτική και οι επιβάτες μπορούν να αποζημιώνονται σύμφωνα με τις ρυθμίσεις αποζημίωσης της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

3. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 2, η αποζημίωση για καθυστέρηση υπολογίζεται με βάση το πλήρες αντίτιμο που έχει όντως καταβάλει ο επιβάτης για την υπηρεσία που έχει καθυστέρηση. Όταν η σύμβαση μεταφοράς αφορά ταξίδι με επιστροφή, η αποζημίωση για καθυστέρηση είτε στη μετάβαση είτε στην επιστροφή υπολογίζεται με βάση την τιμή που αναγράφεται στο εισιτήριο για το συγκεκριμένο σκέλος του ταξιδιού. Όταν δεν υπάρχει τέτοια ένδειξη της τιμής των επιμέρους σκελών του ταξιδιού, η αποζημίωση υπολογίζεται σε σχέση με το ήμισυ του καταβληθέντος κομίστρου. Κατά τον ίδιο τρόπο, το ποσό για καθυστερημένη υπηρεσία η οποία παρέχεται δυνάμει οποιασδήποτε άλλης μορφής σύμβασης μεταφοράς που δίνει το δικαίωμα στον επιβάτη να πραγματοποιήσει ταξίδι με δύο ή περισσότερες διαδοχικές διαδρομές υπολογίζεται αναλογικά προς το πλήρες αντίτιμο.

4. Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης δεν λαμβάνεται υπόψη καθυστέρηση για την οποία η σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί να αποδείξει ότι σημειώθηκε εκτός της Ένωσης.

5. Η Επιτροπή εκδίδει εκτελεστική πράξη για τον καθορισμό κοινού εντύπου για τα αιτήματα αποζημίωσης δυνάμει του παρόντος κανονισμού έως τις 7 Ιουνίου 2023. Το εν λόγω κοινό έντυπο καταρτίζεται σε μορφή που να είναι προσβάσιμη στα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Η εν λόγω εκτελεστική πράξη εκδίδεται σύμφωνα με τη διαδικασία εξέτασης που αναφέρεται στο άρθρο 38 παράγραφος 2.

6. Τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις να δέχονται αιτήματα αποζημίωσης με συγκεκριμένα μέσα επικοινωνίας, υπό την προϋπόθεση ότι το αίτημα δεν δημιουργεί διακρίσεις. Οι επιβάτες έχουν το δικαίωμα να υποβάλλουν τα αιτήματά τους χρησιμοποιώντας το κοινό έντυπο που αναφέρεται στην παράγραφο 5. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δεν απορρίπτουν αίτημα αποζημίωσης αποκλειστικά επειδή ο επιβάτης δεν χρησιμοποίησε το εν λόγω έντυπο. Εάν ένα αίτημα δεν είναι αρκετά ακριβές, η σιδηροδρομική επιχείρηση ζητεί από τον επιβάτη να αποσαφηνίσει το αίτημά του και τον βοηθά να το πράξει.

7. Η αποζημίωση του κομίστρου καταβάλλεται εντός ενός μηνός από την υποβολή του αιτήματος αποζημίωσης. Η αποζημίωση μπορεί να καταβληθεί σε κουπόνια και/ή άλλες υπηρεσίες, εάν οι όροι παρέχουν ευελιξία, ιδίως όσον αφορά την περίοδο ισχύος και τον προορισμό. Η αποζημίωση καταβάλλεται σε χρήμα κατόπιν αιτήματος του επιβάτη.

8. Η αποζημίωση του κομίστρου δεν μειώνεται με τη χρέωση εξόδων συναλλαγής, όπως τέλη, τηλεφωνικά έξοδα ή γραμματόσημα. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις δύνανται να ορίσουν το ελάχιστο χρηματικό όριο κάτω του οποίου δεν καταβάλλεται αποζημίωση. Το όριο αυτό δεν υπερβαίνει τα 4 EUR ανά εισιτήριο.

9. Οι επιβάτες δεν έχουν δικαίωμα για αποζημίωση εάν πληροφορήθηκαν την καθυστέρηση πριν από την αγορά του εισιτηρίου ή εάν η καθυστέρηση λόγω συνέχισης σε διαφορετική υπηρεσία ή επαναδρομολόγησης παραμένει κάτω των 60 λεπτών.

10. Η σιδηροδρομική επιχείρηση δεν υποχρεούται να καταβάλει αποζημίωση, εάν μπορεί να αποδείξει ότι η καθυστέρηση, η απώλεια ανταπόκρισης ή η ματαίωση προκλήθηκε άμεσα από, ή συνδεόταν εγγενώς με, τα εξής:

α) εξαιρετικές περιστάσεις οι οποίες δεν συνδέονται με τη λειτουργία του σιδηροδρόμου, όπως ακραίες καιρικές συνθήκες, μεγάλες φυσικές καταστροφές ή σημαντικές κρίσεις στον τομέα της δημόσιας υγείας, τις οποίες η σιδηροδρομική επιχείρηση, ενώ έλαβε την απαιτούμενη μέριμνα σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης, δεν μπορούσε να αποφύγει και των οποίων τις συνέπειες δεν μπορούσε να αποτρέψει,

β) σφάλμα του επιβάτη, ή

γ) συμπεριφορά τρίτου την οποία η σιδηροδρομική επιχείρηση, ενώ έλαβε την απαιτούμενη μέριμνα σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης, δεν μπορούσε να αποφύγει και της οποίας τις συνέπειες δεν μπορούσε να αποτρέψει, όπως παρουσία προσώπων στην τροχιά, κλοπή καλωδίων, καταστάσεις έκτακτης ανάγκης επί της αμαξοστοιχίας, ενέργειες επιβολής του νόμου, δολιοφθορά ή τρομοκρατία.

Οι απεργίες του προσωπικού της σιδηροδρομικής επιχείρησης, οι ενέργειες ή παραλείψεις άλλων επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν την ίδια σιδηροδρομική υποδομή και οι ενέργειες ή παραλείψεις των διαχειριστών υποδομής και των υπευθύνων σταθμού δεν καλύπτονται από την εξαίρεση του πρώτου εδαφίου στοιχείο γ).

Άρθρο 20

Συνδρομή

1. Σε περίπτωση καθυστέρησης στην άφιξη ή στην αναχώρηση ή ματαίωσης δρομολογίου μιας υπηρεσίας, οι επιβάτες τηρούνται ενήμεροι σχετικά με την κατάσταση και σχετικά με την εκτιμώμενη ώρα αναχώρησης και την εκτιμώμενη ώρα άφιξης του δρομολογίου της υπηρεσίας ή του δρομολογίου αντικατάστασης της υπηρεσίας, από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή από τον υπεύθυνο σταθμού, αμέσως μόλις υπάρξουν σχετικές πληροφορίες. Όταν οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες διαθέτουν τις πληροφορίες αυτές, τις παρέχουν επίσης στον επιβάτη.

2. Όπου η καθυστέρηση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 είναι διάρκειας 60 λεπτών ή περισσότερο ή το δρομολόγιο της υπηρεσίας ματαιώνεται, η σιδηροδρομική επιχείρηση ή οποία εκτελεί το δρομολόγιο της υπηρεσίας που υφίσταται καθυστέρηση ή ματαιώνεται προσφέρει στους επιβάτες τα ακόλουθα, δωρεάν:

α) γεύματα και αναψυκτικά ανάλογα με τον χρόνο αναμονής, εάν υπάρχουν στην αμαξοστοιχία ή στον σταθμό ή μπορούν να εξασφαλισθούν ευλόγως, λαμβανομένων υπόψη κριτηρίων όπως η απόσταση του προμηθευτή, ο απαιτούμενος χρόνος παράδοσης και το κόστος,

β) ξενοδοχείο ή άλλο κατάλυμα και μεταφορά μεταξύ του σιδηροδρομικού σταθμού και του τόπου καταλύματος, σε περίπτωση που είναι απαραίτητη η παραμονή για μία ή περισσότερες νύκτες ή μια επιπρόσθετη παραμονή, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό. Στις περιπτώσεις που η παραμονή αυτή καθίσταται αναγκαία λόγω των περιστάσεων που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10, η σιδηροδρομική επιχείρηση μπορεί να περιορίσει τη διάρκεια της παροχής καταλύματος σε τρεις διανυκτερεύσεις κατ' ανώτατο όριο. Οι απαιτήσεις πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα και οι ανάγκες των σκύλων οδηγών λαμβάνονται υπόψη, όποτε είναι δυνατόν,

γ) εάν η αμαξοστοιχία είναι ακινητοποιημένη εκτός σταθμού, μεταφορά από την αμαξοστοιχία στον σιδηροδρομικό σταθμό, στον εναλλακτικό τόπο αναχώρησης ή στον τελικό προορισμό, όταν και όπου αυτό είναι υλικά εφικτό.

3. Εάν η σιδηροδρομική υπηρεσία διακόπτεται και δεν μπορεί να συνεχισθεί πλέον ή δεν μπορεί να συνεχισθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, η σιδηροδρομική επιχείρηση παρέχει στους επιβάτες το συντομότερο δυνατόν εναλλακτικές υπηρεσίες μεταφοράς και προβαίνει στις απαραίτητες ρυθμίσεις.

4. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις ενημερώνουν τους επιβάτες που θίγονται πώς να ζητήσουν πιστοποίηση ότι η σιδηροδρομική υπηρεσία υπέστη καθυστέρηση, οδήγησε σε απώλεια ανταπόκρισης ή ματαιώθηκε. Η πιστοποίηση αυτή ισχύει επίσης σε σχέση με τις διατάξεις του άρθρου 19.

5. Κατά την εφαρμογή των παραγράφων 1 έως 4, η ενδιαφερόμενη σιδηροδρομική επιχείρηση δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθώς και σε εκείνες τυχόν προσώπων που τα συνοδεύουν και των σκύλων οδηγών.

6. Όταν καταρτίζονται σχέδια έκτακτης ανάγκης σύμφωνα με το άρθρο 13α παράγραφος 3 της οδηγίας 2012/34/ΕΕ, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις συντονίζονται με τον υπεύθυνο σταθμού και τον διαχειριστή υποδομής, προκειμένου να τους προετοιμάσουν για την πιθανότητα σημαντικής διαταραχής και μεγάλης καθυστέρησης που έχει ως αποτέλεσμα σημαντικός αριθμός επιβατών να παραμένουν καθηλωμένοι στον σταθμό. Τα εν λόγω σχέδια έκτακτης ανάγκης περιλαμβάνουν απαιτήσεις για την προσβασιμότητα των συστημάτων προειδοποίησης και ενημέρωσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΚΑΙ ΑΤΟΜΑ ΜΕ ΜΕΙΩΜΕΝΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ

Άρθρο 21

Δικαίωμα μεταφοράς

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού, με την ενεργή συμμετοχή αντιπροσωπευτικών οργάνων και, κατά περίπτωση, εκπροσώπων ατόμων με αναπηρία και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα, καθορίζουν ή εφαρμόζουν κανόνες πρόσβασης που δεν εισάγουν διακρίσεις για τη μεταφορά ατόμων με αναπηρία, συμπεριλαμβανομένων των συνοδών τους των οποίων η ιδιότητα αυτή αναγνωρίζεται σύμφωνα με εθνικές πρακτικές, και ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι εν λόγω κανόνες λαμβάνουν υπόψη τις συμφωνίες που αναφέρονται στο σημείο 4.4.3 του παραρτήματος του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1300/2014, ιδίως όσον αφορά την οντότητα που είναι υπεύθυνη για την παροχή συνδρομής σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

2. Η κράτηση και η έκδοση εισιτηρίων σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα πραγματοποιείται χωρίς επιπλέον κόστος. Η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας δεν μπορεί να αρνηθεί την κράτηση ή την έκδοση εισιτηρίου σε άτομο με αναπηρία ή σε άτομο με μειωμένη κινητικότητα ή να απαιτήσει να συνοδεύεται το άτομο αυτό από άλλο άτομο, εκτός εάν τούτο είναι απολύτως αναγκαίο για την τήρηση των διατάξεων πρόσβασης που αναφέρονται στην παράγραφο 1.

Άρθρο 22

Πληροφορίες στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα

1. Κατόπιν αιτήματος, ο υπεύθυνος σταθμού, η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας παρέχουν στα άτομα με αναπηρία και στα άτομα με μειωμένη κινητικότητα πληροφορίες, μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882, σχετικά με τη δυνατότητα πρόσβασης στον σταθμό και τις σχετικές εγκαταστάσεις και στις σιδηροδρομικές υπηρεσίες και σχετικά με τις συνθήκες πρόσβασης στο τροχαίο υλικό, σύμφωνα με τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1, και ενημερώνουν τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα για τις διευκολύνσεις επί της αμαξοστοιχίας.

2. Όταν σιδηροδρομική επιχείρηση, πωλητής εισιτηρίων ή ταξιδιωτικός πράκτορας κάνουν χρήση της παρέκκλισης του άρθρου 21 παράγραφος 2, ενημερώνουν γραπτώς, κατόπιν αιτήματος, το ενδιαφερόμενο άτομο με αναπηρία ή άτομο με μειωμένη κινητικότητα για τους λόγους που το πράττουν, εντός πέντε εργάσιμων ημερών από την άρνηση της κράτησης ή της έκδοσης του εισιτηρίου ή από την επιβολή του όρου για συνοδεία. Η σιδηροδρομική επιχείρηση, ο πωλητής εισιτηρίων ή ο ταξιδιωτικός πράκτορας καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια να προτείνουν στο συγκεκριμένο άτομο αποδεκτή εναλλακτική λύση μεταφοράς με βάση τις ανάγκες προσβασιμότητας του ατόμου.

3. Στις περιπτώσεις μη επανδρωμένων σταθμών, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού διασφαλίζουν ότι οι ευκόλως διαθέσιμες πληροφορίες, μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις των κανονισμών (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014 και της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882, προβάλλονται σύμφωνα με τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1 όσον αφορά τους πλησιέστερους επανδρωμένους σταθμούς και όσον αφορά άμεσα διαθέσιμη συνδρομή για τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα.

Άρθρο 23

Συνδρομή στον σιδηροδρομικό σταθμό και επί της αμαξοστοιχίας

1. Σε άτομα με αναπηρία ή σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα παρέχεται συνδρομή ως εξής:

- α) ο συνοδός, του οποίου αυτή η ιδιότητα έχει αναγνωριστεί σύμφωνα με τις εθνικές πρακτικές, μπορεί να ταξιδεύει με ειδικό τιμολόγιο και, εφόσον συντρέχει περίπτωση, δωρεάν και να κάθεται, όταν είναι πρακτικά εφικτό, δίπλα στο άτομο με αναπηρία,
- β) όταν μια σιδηροδρομική επιχείρηση απαιτεί να συνοδεύεται ο επιβάτης επί της αμαξοστοιχίας σύμφωνα με το άρθρο 21 παράγραφος 2, ο συνοδός δικαιούται να ταξιδεύει δωρεάν και να κάθεται, όταν είναι πρακτικά εφικτό, δίπλα στο άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα,

- γ) στα εν λόγω άτομα επιτρέπεται να συνοδεύονται από σκύλο οδηγό σύμφωνα με κάθε συναφή εθνική νομοθεσία,
- δ) για μη επανδρωμένες αμαξοστοιχίες, οι υπεύθυνοι σταθμού ή οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν δωρεάν συνδρομή, σύμφωνα με τους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1, κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση από αμαξοστοιχία, όταν υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό εν υπηρεσία στον σταθμό,
- ε) κατά την αναχώρηση από επανδρωμένο σιδηροδρομικό σταθμό ή τη μετεπιβίβαση ή την άφιξη σε αυτόν, ο υπεύθυνος σταθμού ή η σιδηροδρομική επιχείρηση παρέχει συνδρομή δωρεάν κατά τρόπο ώστε το πρόσωπο αυτό να είναι σε θέση να επιβιβαστεί στην αμαξοστοιχία, να μετεπιβιβαστεί σε σιδηροδρομικό δρομολόγιο ανταπόκρισης για το οποίο διαθέτει εισιτήριο ή να αποβιβαστεί από την αμαξοστοιχία, εφόσον υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό εν υπηρεσία. Όταν η ανάγκη συνδρομής έχει κοινοποιηθεί εκ των προτέρων σύμφωνα με το άρθρο 24 στοιχείο α), ο υπεύθυνος σταθμού ή η σιδηροδρομική επιχείρηση διασφαλίζει ότι η συνδρομή παρέχεται όπως ζητήθηκε,
- στ) σε μη επανδρωμένους σιδηροδρομικούς σταθμούς, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν δωρεάν συνδρομή επί της αμαξοστοιχίας, καθώς και κατά την επιβίβαση και την αποβίβαση από αυτήν, εάν η αμαξοστοιχία συνοδεύεται από εκπαιδευμένο προσωπικό,
- ζ) εφόσον δεν υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό συνοδείας επί της αμαξοστοιχίας και στον σταθμό, οι υπεύθυνοι του σταθμού ή οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε να δίνεται η δυνατότητα σε άτομα με αναπηρία ή σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα να έχουν πρόσβαση στις σιδηροδρομικές μετακινήσεις,
- η) οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή πρόσβασης σε άτομα με αναπηρία ή σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα στις ίδιες υπηρεσίες επί της αμαξοστοιχίας με τους άλλους επιβάτες, όταν τα πρόσωπα αυτά δεν μπορούν να έχουν πρόσβαση στις εν λόγω υπηρεσίες ανεξαρτήτως και ασφαλώς.

2. Οι κανόνες που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1 καθορίζουν τις ρυθμίσεις για την άσκηση των δικαιωμάτων που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου.

Άρθρο 24

Όροι παροχής της συνδρομής

Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμού, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες συνεργάζονται για να παρέχουν συνδρομή δωρεάν σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα, όπως καθορίζουν τα άρθρα 21 και 23, προσφέροντας ενιαίο μηχανισμό κοινοποίησης, σύμφωνα με τα ακόλουθα στοιχεία:

- α) η συνδρομή παρέχεται υπό τον όρο ότι κοινοποιείται η ανάγκη του επιβάτη για παροχή συνδρομής στη σιδηροδρομική επιχείρηση, στον υπεύθυνο σταθμού, στον πωλητή εισιτηρίων ή στον ταξιδιωτικό πράκτορα από τον οποίο αγοράστηκε το εισιτήριο ή στο ενιαίο σημείο επαφής που αναφέρεται στο στοιχείο στ), κατά περίπτωση, τουλάχιστον 24 ώρες πριν από τη στιγμή που απαιτείται η συνδρομή. Μία μόνη κοινοποίηση ανά ταξίδι είναι αρκετή. Οι εν λόγω κοινοποιήσεις διαβιβάζονται σε όλες τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και τους υπεύθυνους σταθμού που εμπλέκονται στο δρομολόγιο.

Οι εν λόγω κοινοποιήσεις γίνονται δεκτές χωρίς πρόσθετο κόστος, ανεξαρτήτως του μέσου επικοινωνίας που χρησιμοποιείται.

Όταν το εισιτήριο ή το εισιτήριο απεριορίστων διαδρομών επιτρέπει πολλαπλά δρομολόγια, αρκεί μία κοινοποίηση, εφόσον παρέχονται επαρκείς πληροφορίες για το χρονοδιάγραμμα των επόμενων ταξιδιών και εν πάση περιπτώσει τουλάχιστον 24 ώρες πριν από την πρώτη φορά που απαιτείται συνδρομή. Ο επιβάτης ή ο εκπρόσωπός του καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια ώστε να ενημερώσει σχετικά με την ενδεχόμενη ματαίωση των εν λόγω επακόλουθων δρομολογίων τουλάχιστον 12 ώρες νωρίτερα.

Τα κράτη μέλη μπορούν να επιτρέπουν την παράταση της προθεσμίας των 24 ωρών για τις κοινοποιήσεις που αναφέρονται στο πρώτο, δεύτερο και τρίτο εδάφιο έως τις 36 ώρες, όχι όμως πέραν της 30ής Ιουνίου 2026. Σε τέτοιες περιπτώσεις, τα κράτη μέλη κοινοποιούν στην Επιτροπή την εν λόγω άδεια και παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τα μέτρα που έχουν ληφθεί ή προβλέπεται να ληφθούν για τη μείωση της προθεσμίας,

- β) οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμού, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την παραλαβή κοινοποιήσεων. Όταν οι πωλητές εισιτηρίων δεν είναι σε θέση να επεξεργαστούν τις εν λόγω κοινοποιήσεις, αναφέρουν εναλλακτικά σημεία αγοράς ή εναλλακτικά μέσα για την κοινοποίηση,
- γ) εάν δεν υπάρξει κοινοποίηση σύμφωνα με το στοιχείο α), η σιδηροδρομική επιχείρηση και ο υπεύθυνος σταθμού καταβάλλουν κάθε εύλογη προσπάθεια για την παροχή συνδρομής, ώστε το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα να μπορέσει να ταξιδέψει,
- δ) με την επιφύλαξη του στοιχείου στ) του παρόντος άρθρου, ο υπεύθυνος σταθμού ή οποιοσδήποτε άλλος αρμόδιος καθορίζει σημεία όπου τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα μπορούν να γνωστοποιήσουν την άφιξή τους στον σιδηροδρομικό σταθμό και να ζητήσουν συνδρομή. Οι αρμοδιότητες όσον αφορά τον καθορισμό των εν λόγω σημείων και την παροχή πληροφοριών σχετικά με αυτά καθορίζονται στους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1,
- ε) συνδρομή παρέχεται εφόσον το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα παρουσιαστεί στο καθορισμένο σημείο την ώρα που έχει καθορίσει η σιδηροδρομική επιχείρηση ή ο υπεύθυνος σταθμού που παρέχει τη συνδρομή αυτή. Η καθορισμένη ώρα δεν υπερβαίνει τα 60 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή από την ώρα κατά την οποία πρέπει να επιβιβαστούν όλοι οι επιβάτες. Εάν δεν έχει καθοριστεί ώρα κατά την οποία πρέπει να παρουσιαστεί, το άτομο με αναπηρία ή το άτομο με μειωμένη κινητικότητα παρουσιάζεται στο καθορισμένο σημείο τουλάχιστον 30 λεπτά πριν από τη δημοσιευμένη ώρα αναχώρησης ή από την ώρα κατά την οποία πρέπει να παρουσιαστούν όλοι οι επιβάτες για τον έλεγχο εισιτηρίων,
- στ) τα κράτη μέλη μπορούν να απαιτούν από τους υπευθύνους σταθμού και τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις στο έδαφός τους να συνεργάζονται για τη δημιουργία και λειτουργία ενιαίων σημείων επαφής για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα. Οι όροι για τη λειτουργία των ενιαίων σημείων επαφής καθορίζονται στους κανόνες πρόσβασης που αναφέρονται στο άρθρο 21 παράγραφος 1. Τα εν λόγω ενιαία σημεία επαφής έχουν τις εξής ευθύνες:
 - i) αποδέχονται αιτήματα παροχής συνδρομής σε σταθμούς,
 - ii) κοινοποιούν ατομικά αιτήματα παροχής συνδρομής στους υπευθύνους σταθμού και στις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και
 - iii) παρέχουν πληροφορίες για την προσβασιμότητα.

Άρθρο 25

Αποζημίωση για εξοπλισμό μετακίνησης, βοηθήματα και σκύλους οδηγούς

1. Εάν οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού προκαλέσουν απώλεια ή ζημία σε εξοπλισμό μετακίνησης, συμπεριλαμβανομένων των αναπηρικών αμαξιδίων, και σε βοηθήματα ή απώλεια ή τραυματισμό σκύλου οδηγού που χρησιμοποιείται από άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα, ευθύνονται για την εν λόγω απώλεια, ζημία ή τραυματισμό και παρέχουν αποζημίωση χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση. Η εν λόγω αποζημίωση περιλαμβάνει:
 - α) το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής του εξοπλισμού μετακίνησης ή των βοηθημάτων που απωλέσθηκαν ή υπέστησαν ζημία,
 - β) το κόστος αντικατάστασης ή τη θεραπεία του τραύματος του σκύλου οδηγού που έχασε τη ζωή του ή τραυματίστηκε και

γ) το εύλογο κόστος της προσωρινής αντικατάστασης του εξοπλισμού μετακίνησης, των βοηθημάτων ή των σκύλων οδηγών, όταν η αντικατάσταση αυτή δεν παρέχεται από τη σιδηροδρομική επιχείρηση ή τον υπεύθυνο σταθμού σύμφωνα με την παράγραφο 2.

2. Όταν εφαρμόζεται η παράγραφος 1, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού καταβάλλουν ταχέως κάθε εύλογη προσπάθεια για τις άμεσες αναγκαίες προσωρινές αντικαταστάσεις εξοπλισμού μετακίνησης ή βοηθήματος. Επιτρέπεται στο άτομο με αναπηρία ή στο άτομο με μειωμένη κινητικότητα να κρατήσει προσωρινά τον συγκεκριμένο εξοπλισμό ή βοήθημα αντικατάστασης μέχρι να του καταβληθεί η κατά την παράγραφο 1 αποζημίωση.

Άρθρο 26

Εκπαίδευση του προσωπικού

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού μεριμνούν ώστε όλο το προσωπικό, συμπεριλαμβανομένων των νεοπροσληφθέντων, που παρέχει, στο πλαίσιο των τακτικών καθηκόντων του, απευθείας συνδρομή σε άτομα με αναπηρία και σε άτομα με μειωμένη κινητικότητα να λαμβάνει εκπαίδευση σε θέματα αναπηρίας, προκειμένου να γνωρίζει με ποιον τρόπο να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

Παρέχουν επίσης σε όλο το προσωπικό που εργάζεται στον σταθμό ή επί της αμαξοστοιχίας και έρχεται σε άμεση επαφή με το επιβατικό κοινό εκπαίδευση και τακτική επιμόρφωση με σκοπό την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις ανάγκες των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού μπορούν να αποδέχονται τη συμμετοχή στην εκπαίδευση που αναφέρεται στην παράγραφο 1 εργαζομένων με αναπηρία και μπορούν να εξετάζουν το ενδεχόμενο συμμετοχής επιβατών με αναπηρία και επιβατών με μειωμένη κινητικότητα και/ή οργανώσεων εκπροσώπησής τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΑΣΦΑΛΕΙΑ, ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Άρθρο 27

Προσωπική ασφάλεια των επιβατών

Σε συμφωνία με τις δημόσιες αρχές, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι διαχειριστές υποδομής και οι υπεύθυνοι σταθμού λαμβάνουν κατάλληλα μέτρα στους αντίστοιχους τομείς αρμοδιότητάς τους και τα προσαρμόζουν στο επίπεδο ασφάλειας που ορίζουν οι δημόσιες αρχές, ώστε να διασφαλίζεται η προσωπική ασφάλεια των επιβατών στους σιδηροδρομικούς σταθμούς και στις αμαξοστοιχίες και να αντιμετωπίζονται οι κίνδυνοι. Συνεργάζονται και ανταλλάσσουν πληροφορίες για τις βέλτιστες πρακτικές σχετικά με την αποτροπή πράξεων που ενδέχεται να υποβιβάσουν το επίπεδο ασφάλειας.

Άρθρο 28

Καταγγελίες

1. Κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση και κάθε υπεύθυνος σταθμού όπου διακινούνται κατά μέσο όρο ετησίως άνω των 10 000 επιβατών την ημέρα συγκροτούν μηχανισμό διεκπεραίωσης καταγγελιών για τα δικαιώματα και υποχρεώσεις που καλύπτονται από τον παρόντα κανονισμό στα αντίστοιχα πεδία αρμοδιότητάς τους. Γνωστοποιούν ευρέως στους επιβάτες τούς οικείους τρόπους επαφής και τη γλώσσα ή τις γλώσσες εργασίας τους. Ο εν λόγω μηχανισμός δεν ισχύει για τους σκοπούς του κεφαλαίου III.

2. Οι επιβάτες μπορούν να υποβάλλουν καταγγελία σε κάθε σιδηροδρομική επιχείρηση ή υπεύθυνο σταθμού όσον αφορά τα αντίστοιχα πεδία αρμοδιότητάς τους μέσω των μηχανισμών που αναφέρονται στην παράγραφο 1. Τέτοιου είδους καταγγελίες υποβάλλονται εντός τριών μηνών από το περιστατικό το οποίο αφορούν. Εντός ενός μηνός από την παραλαβή της καταγγελίας, ο αρμόδιος απαντά αιτιολογημένα ή, σε δικαιολογημένες περιπτώσεις, ενημερώνει τον επιβάτη ότι θα λάβει απάντηση εντός προθεσμίας η οποία δεν υπερβαίνει τους τρεις μήνες από την ημερομηνία παραλαβής της καταγγελίας. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού διατηρούν τα αναγκαία δεδομένα για την αξιολόγηση της καταγγελίας καθ' όλη τη

διάρκεια της διαδικασίας διεκπεραίωσης της καταγγελίας, συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών διεκπεραίωσης καταγγελιών που αναφέρονται στα άρθρα 33 και 34, και καθιστούν τα εν λόγω δεδομένα διαθέσιμα στους εθνικούς φορείς επιβολής, κατόπιν αιτήματος.

3. Στα στοιχεία της διαδικασίας διεκπεραίωσης της καταγγελίας έχει πρόσβαση το κοινό, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα. Οι πληροφορίες αυτές διατίθενται κατόπιν αιτήματος τουλάχιστον στην επίσημη γλώσσα ή γλώσσες του κράτους μέλους στο οποίο δραστηριοποιείται η σιδηροδρομική επιχείρηση.

4. Η σιδηροδρομική επιχείρηση δημοσιεύει στην έκθεση που αναφέρεται στο άρθρο 29 παράγραφος 2 τον αριθμό και τις κατηγορίες των καταγγελιών που παρέλαβε και διεκπεραίωσε, τον χρόνο απάντησης και τα μέτρα βελτίωσης που ενδεχομένως έλαβε.

Άρθρο 29

Πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών και εφαρμόζουν σύστημα διαχείρισης της ποιότητας προκειμένου να τη διατηρήσουν. Τα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών καλύπτουν τουλάχιστον τα στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα III.

2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρακολουθούν τις επιδόσεις τους όπως αντανακλώνται στα πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών. Έως τις 30 Ιουνίου 2023, και στη συνέχεια ανά δύο έτη, δημοσιεύουν έκθεση για τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών στον ιστότοπό τους. Οι εν λόγω εκθέσεις δημοσιεύονται επίσης στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3. Οι υπεύθυνοι σταθμού καθορίζουν πρότυπα ποιότητας των υπηρεσιών με βάση τα σχετικά στοιχεία που απαριθμούνται στο παράρτημα III. Παρακολουθούν τις επιδόσεις τους σύμφωνα με τα εν λόγω πρότυπα και παρέχουν πρόσβαση στις πληροφορίες σχετικά με τις επιδόσεις τους στις εθνικές δημόσιες αρχές κατόπιν αιτήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VII

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Άρθρο 30

Ενημέρωση των επιβατών για τα δικαιώματά τους

1. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμού, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, όταν πωλούν εισιτήρια σιδηροδρομικών μεταφορών, ενημερώνουν τους επιβάτες για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους βάσει του παρόντος κανονισμού. Για να συμμορφωθούν προς αυτήν την υποχρέωση ενημέρωσης, μπορούν να χρησιμοποιούν περίληψη των διατάξεων του παρόντος κανονισμού την οποία συντάσσει η Επιτροπή σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ένωσης και τη θέτει στη διάθεσή τους. Παρέχουν τις εν λόγω πληροφορίες, είτε σε έντυπη είτε σε ηλεκτρονική μορφή, είτε με οποιοδήποτε άλλο μέσο, μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1300/2014. Προσδιορίζουν δε πού, σε περίπτωση ματαίωσης, απώλειας ανταπόκρισης ή μεγάλης καθυστέρησης, μπορούν να ληφθούν οι εν λόγω πληροφορίες.

2. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις και οι υπεύθυνοι σταθμού ενημερώνουν τους επιβάτες με ενδεδειγμένο τρόπο, μεταξύ άλλων σε προσβάσιμη μορφή σύμφωνα με τις διατάξεις της οδηγίας (ΕΕ) 2019/882 και του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 1300/2014, στον σταθμό, επί της αμαξοστοιχίας και στον ιστότοπό τους, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους δυνάμει του παρόντος κανονισμού και σχετικά με τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα ή φορέων που έχει ορίσει κάθε κράτος μέλος σύμφωνα με το άρθρο 31.

Άρθρο 31

Ορισμός εθνικών φορέων επιβολής

1. Κάθε κράτος μέλος ορίζει έναν ή περισσότερους φορείς υπεύθυνους για την επιβολή της εφαρμογής του παρόντος κανονισμού. Κάθε φορέας λαμβάνει τα αναγκαία μέτρα με τα οποία εξασφαλίζεται ο σεβασμός των δικαιωμάτων των επιβατών.
2. Κάθε φορέας διαθέτει ανεξαρτησία όσον αφορά τα θέματα οργάνωσής του, αποφάσεων χρηματοδότησης, νομικής διάρθρωσης και λήψης των αποφάσεών του, απέναντι σε οποιονδήποτε διαχειριστή υποδομής, φορέα χρέωσης, φορέα κατανομής ή σιδηροδρομική επιχείρηση.
3. Τα κράτη μέλη ενημερώνουν την Επιτροπή σχετικά με τον οριζόμενο σύμφωνα με το παρόν άρθρο φορέα ή φορείς και τα αντίστοιχα πεδία ευθύνης τους. Η Επιτροπή και οι ορισθέντες φορείς δημοσιεύουν τις πληροφορίες αυτές στους ιστοτόπους τους.
4. Οι υποχρεώσεις επιβολής όσον αφορά τους διαχειριστές σταθμών και τους διαχειριστές υποδομής που προβλέπονται στο παρόν κεφάλαιο δεν εφαρμόζονται στην Κύπρο ή τη Μάλτα για όσο διάστημα δεν έχει εγκατασταθεί σιδηροδρομικό δίκτυο στα αντίστοιχα εδάφη τους και, όσον αφορά τις σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, για όσο διάστημα δεν έχει χορηγηθεί άδεια σε σιδηροδρομική επιχείρηση από φορέα χορήγησης άδειας που έχει ορίσει η Κύπρος ή η Μάλτα σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 1.

Άρθρο 32

Καθήκοντα επιβολής

1. Οι εθνικοί φορείς επιβολής παρακολουθούν στενά τη συμμόρφωση με τον παρόντα κανονισμό, καθώς και με τους κανονισμούς (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014, εφόσον ο παρών κανονισμός παραπέμπει σε αυτούς, και λαμβάνουν τα μέτρα που είναι αναγκαία για να διασφαλίζεται ότι τηρούνται τα δικαιώματα των επιβατών.
2. Για τον σκοπό της παραγράφου 1, οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις, οι υπεύθυνοι σταθμών, οι διαχειριστές υποδομής, οι πωλητές εισιτηρίων και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες παρέχουν στους εθνικούς φορείς επιβολής τα σχετικά έγγραφα και πληροφορίες κατόπιν αιτήματός τους χωρίς αδικαιολόγητη καθυστέρηση και, σε κάθε περίπτωση, εντός ενός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εθνικός φορέας επιβολής δύναται να παρατείνει την περίοδο αυτή για τρεις μήνες κατ' ανώτατο όριο από την παραλαβή του αιτήματος. Κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους, οι εθνικοί φορείς επιβολής λαμβάνουν υπόψη τις πληροφορίες που τους υποβάλλει ο φορέας που έχει οριστεί για τη διεκπεραίωση των καταγγελιών κατά το άρθρο 33, εφόσον πρόκειται για διαφορετικό φορέα. Μπορούν επίσης να αποφασίζουν μέτρα επιβολής για μεμονωμένες καταγγελίες που διαβιβάζει ο φορέας αυτός.
3. Ανά δύο έτη, οι εθνικοί φορείς επιβολής δημοσιεύουν εκθέσεις με στατιστικές για τις δραστηριότητές τους, συμπεριλαμβανομένων των κυρώσεων που επέβαλαν έως τις 30 Ιουνίου του επόμενου ημερολογιακού έτους. Οι εν λόγω εκθέσεις δημοσιεύονται στον ιστότοπο του Οργανισμού Σιδηροδρόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
4. Οι σιδηροδρομικές επιχειρήσεις παρέχουν τα οικεία στοιχεία επικοινωνίας στον εθνικό φορέα ή φορείς επιβολής των κρατών μελών στα οποία δραστηριοποιούνται.

Άρθρο 33

Διεκπεραίωση καταγγελιών από εθνικούς φορείς επιβολής και άλλους φορείς

1. Με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων των καταναλωτών να επιδιώκουν εναλλακτικό τρόπο επανόρθωσης σύμφωνα με την οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου⁽¹⁵⁾, μετά από ατελέσφορη υποβολή καταγγελίας στη σιδηροδρομική επιχείρηση ή στον υπεύθυνο σταθμού σύμφωνα με το άρθρο 28, ο επιβάτης μπορεί να υποβάλει καταγγελία στον εθνικό φορέα επιβολής ή οποιονδήποτε άλλο φορέα έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου εντός τριών μηνών από την παραλαβή της πληροφορίας για την απόρριψη της αρχικής καταγγελίας. Εάν δεν ληφθεί απάντηση εντός τριών μηνών από την υποβολή της αρχικής καταγγελίας, ο επιβάτης δικαιούται να υποβάλει καταγγελία στον εθνικό φορέα επιβολής ή οποιονδήποτε άλλο φορέα έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 2 του παρόντος άρθρου. Όταν απαιτείται, ο εν λόγω φορέας ενημερώνει τον καταγγέλλοντα σχετικά με το δικαίωμά του να υποβάλει καταγγελία σε εναλλακτικό φορέα επίλυσης διαφορών, προκειμένου να επιδιώξει ατομική επανόρθωση.

⁽¹⁵⁾ Οδηγία 2013/11/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2013, για την εναλλακτική επίλυση καταναλωτικών διαφορών και για την τροποποίηση του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 και της οδηγίας 2009/22/ΕΚ (ΕΕ L 165 της 18.6.2013, σ. 63).

2. Κάθε επιβάτης δύναται να υποβάλει καταγγελία για εικαζόμενη παράβαση του παρόντος κανονισμού είτε στον εθνικό φορέα επιβολής είτε σε οποιονδήποτε άλλον φορέα που κράτος μέλος έχει ορίσει προς τον σκοπό αυτόν.

3. Ο εθνικός φορέας επιβολής ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 2 βεβαιώνει την παραλαβή της καταγγελίας εντός δύο εβδομάδων από την παραλαβή της. Η διαδικασία διεκπεραίωσης της καταγγελίας διαρκεί το πολύ τρεις μήνες από την ημερομηνία κατάρτισης του φακέλου της καταγγελίας. Σε σύνθετες περιπτώσεις, ο εν λόγω φορέας δύναται να παρατείνει το εν λόγω διάστημα σε έξι μήνες. Στην περίπτωση αυτή, ενημερώνει τον επιβάτη για τους λόγους της παράτασης και για τον χρόνο που αναμένεται να χρειασθεί για την περάτωση της διαδικασίας. Οι μόνες περιπτώσεις που μπορούν να διαρκέσουν περισσότερο από έξι μήνες είναι όσες περιλαμβάνουν δικαστική διαδικασία. Εφόσον ο εν λόγω φορέας είναι ταυτόχρονα φορέας εναλλακτικής επίλυσης διαφορών κατά την οδηγία 2013/11/ΕΕ, υπερισχύουν τα χρονικά όρια που καθορίζονται στην εν λόγω οδηγία.

Τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με μειωμένη κινητικότητα έχουν πρόσβαση στη διαδικασία διεκπεραίωσης καταγγελιών.

4. Οι καταγγελίες επιβατών για περιστατικό στο οποίο εμπλέκεται σιδηροδρομική επιχείρηση διεκπεραιώνονται από τον εθνικό φορέα επιβολής ή οποιονδήποτε άλλο φορέα έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 2 του κράτους μέλους που χορήγησε την άδεια της σιδηροδρομικής επιχείρησης.

5. Εφόσον η καταγγελία σχετίζεται με εικαζόμενες παραβάσεις από τον υπεύθυνο σταθμού ή τον διαχειριστή υποδομής, αρμόδιος για την επεξεργασία της καταγγελίας είναι ο εθνικός φορέας επιβολής ή οποιοσδήποτε άλλος φορέας έχει οριστεί δυνάμει της παραγράφου 2 του κράτους μέλους στο έδαφος του οποίου συνέβη το περιστατικό.

6. Στο πλαίσιο της συνεργασίας τους σύμφωνα με το άρθρο 34, οι εθνικοί φορείς επιβολής δύνανται να παρεκκλίνουν από τις παραγράφους 4 ή 5 του παρόντος άρθρου ή και από τις δύο, εφόσον, για βάσιμους λόγους, ιδίως εκείνους που σχετίζονται με τη γλώσσα ή τον τόπο διαμονής, τούτο είναι προς το συμφέρον του επιβάτη.

Άρθρο 34

Ανταλλαγή πληροφοριών και διασυννοριακή συνεργασία των εθνικών φορέων επιβολής

1. Εφόσον έχουν οριστεί διαφορετικοί φορείς βάσει των άρθρων 31 και 33, καταρτίζονται μηχανισμοί υποβολής στοιχείων για να διασφαλίζεται η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων, σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679, ώστε να διευκολύνεται ο εθνικός φορέας επιβολής στην εκτέλεση των οικείων καθηκόντων εποπτείας και επιβολής και να μπορεί ο φορέας διεκπεραίωσης των καταγγελιών που έχει οριστεί βάσει του άρθρου 33 να συλλέγει τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την εξέταση μεμονωμένων καταγγελιών.

2. Οι εθνικοί φορείς επιβολής ανταλλάσσουν πληροφορίες σχετικά με τις εργασίες τους και σχετικά με τις αρχές και πρακτικές που διέπουν τη λήψη των αποφάσεών τους, για σκοπούς συντονισμού. Η Επιτροπή τούς στηρίζει στο εν λόγω έργο.

3. Σε σύνθετες περιπτώσεις, όπως εκείνες με πολλές καταγγελίες ή πολλούς φορείς εκμετάλλευσης, διασυννοριακά ταξίδια ή ατυχήματα στο έδαφος κράτους μέλους άλλου από εκείνο που χορήγησε την άδεια της σιδηροδρομικής επιχείρησης, και ιδίως όταν δεν είναι σαφές ποιος είναι ο αρμόδιος εθνικός φορέας επιβολής, ή όταν διευκολύνεται ή επισπεύδεται η επίλυση της καταγγελίας, οι εθνικοί φορείς επιβολής συνεργάζονται προκειμένου να ορίσουν τον επικεφαλής φορέα, ο οποίος ενεργεί ως ενιαίο σημείο επαφής για τους επιβάτες. Όλοι οι εμπλεκόμενοι εθνικοί φορείς επιβολής συνεργάζονται για να διευκολύνουν την επίλυση της καταγγελίας, όπως επίσης ανταλλάσσουν πληροφορίες, βοηθούν στη μετάφραση εγγράφων και παρέχουν πληροφορίες για τις συνθήκες περιστατικών. Οι επιβάτες ενημερώνονται ποιος είναι ο φορέας που ενεργεί ως επικεφαλής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VIII

ΤΕΛΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 35

Κυρώσεις

1. Τα κράτη μέλη θεσπίζουν τους κανόνες για τις κυρώσεις που εφαρμόζονται στις περιπτώσεις παραβίασης του παρόντος κανονισμού και λαμβάνουν κάθε αναγκαίο μέτρο ώστε να διασφαλίζουν την εφαρμογή τους. Οι προβλεπόμενες κυρώσεις είναι αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές. Τα κράτη μέλη κοινοποιούν τους εν λόγω κανόνες και μέτρα στην Επιτροπή, καθώς και κάθε μεταγενέστερη τροποποίηση που τους επηρεάζει αμελλητί.

2. Στο πλαίσιο της συνεργασίας που αναφέρεται στο άρθρο 34, ο εθνικός φορέας επιβολής που είναι αρμόδιος για τους σκοπούς του άρθρου 33 παράγραφος 4 ή 5, κατόπιν αιτήματος του εθνικού φορέα επιβολής που χειρίζεται την καταγγελία, διερευνά την παραβίαση του παρόντος κανονισμού που διαπίστωσε ο εν λόγω φορέας και, εάν χρειάζεται, επιβάλλει κυρώσεις.

Άρθρο 36

Κατ' εξουσιοδότηση πράξεις

Η Επιτροπή εξουσιοδοτείται να εκδίδει κατ' εξουσιοδότηση πράξεις σύμφωνα με το άρθρο 37 για την τροποποίηση του παρόντος κανονισμού με σκοπό:

- α) την προσαρμογή του χρηματικού ποσού του άρθρου 15 παράγραφος 2, προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι αλλαγές του εναρμονισμένου δείκτη των τιμών καταναλωτή σε όλη την ΕΕ, εξαιρουμένης της ενέργειας και των μη μεταποιημένων προϊόντων, όπως δημοσιεύεται από την Επιτροπή (Eurostat),
- β) την τροποποίηση του παραρτήματος I, προκειμένου να ληφθούν υπόψη οι τροποποιήσεις των ενιαίων κανόνων σχετικά με τη σύμβαση διεθνούς σιδηροδρομικής μεταφοράς επιβατών και αποσκευών (CIV), όπως καθορίζονται στο προσάρτημα Α της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF).

Άρθρο 37

Άσκηση της εξουσιοδότησης

- 1. Η Επιτροπή εξουσιοδοτείται να εκδίδει κατ' εξουσιοδότηση πράξεις υπό τους όρους του παρόντος άρθρου.
- 2. Η εξουσία έκδοσης κατ' εξουσιοδότηση πράξεων κατά το άρθρο 36 ανατίθεται στην Επιτροπή για διάστημα πέντε ετών από τις 6 Ιουνίου 2021. Η Επιτροπή συντάσσει έκθεση σχετικά με την εξουσία που της ανατίθεται το αργότερο εννέα μήνες πριν από τη λήξη της πενταετούς περιόδου. Η ανάθεση εξουσίας παρατείνεται σωπηρά για περιόδους της ίδιας διάρκειας, εκτός εάν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο αντιταχθούν στην εν λόγω παράταση το αργότερο τρεις μήνες πριν από τη λήξη κάθε περιόδου.
- 3. Η εξουσιοδότηση που αναφέρεται στο άρθρο 36 μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε από το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο. Η απόφαση ανάκλησης επιφέρει τη λήξη της εξουσιοδότησης που αναφέρεται στην απόφαση. Η απόφαση παράγει αποτελέσματα την επομένη της δημοσίευσής της στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης* ή σε μεταγενέστερη ημερομηνία που ορίζεται σε αυτή. Η απόφαση δεν θίγει το κύρος άλλων κατ' εξουσιοδότηση πράξεων που ισχύουν ήδη.
- 4. Πριν από την έκδοση μιας κατ' εξουσιοδότηση πράξης, η Επιτροπή διεξάγει διαβουλεύσεις με εμπειρογνώμονες που ορίζουν τα κράτη μέλη σύμφωνα με τις αρχές της διοργανικής συμφωνίας της 13ης Απριλίου 2016 για τη βελτίωση του νομοθετικού έργου.
- 5. Η Επιτροπή, μόλις εκδώσει κατ' εξουσιοδότηση πράξη, την κοινοποιεί ταυτόχρονα στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο.
- 6. Η κατ' εξουσιοδότηση πράξη που εκδίδεται δυνάμει του άρθρου 36 τίθεται σε ισχύ μόνο εάν το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο ή το Συμβούλιο δεν εγείρει αντιρρήσεις εντός δύο μηνών από την ημέρα κοινοποίησης της πράξης στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο ή εάν, πριν από τη λήξη της εν λόγω προθεσμίας, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Συμβούλιο ενημερώσουν αμφότερα την Επιτροπή ότι δεν εγείρουν αντιρρήσεις. Η προθεσμία αυτή παρατείνεται κατά δύο μήνες με πρωτοβουλία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου ή του Συμβουλίου.

Άρθρο 38

Διαδικασία επιτροπής

1. Η Επιτροπή επικουρείται από επιτροπή. Η εν λόγω επιτροπή αποτελεί επιτροπή κατά την έννοια του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.
2. Οσάκις γίνεται αναφορά στην παρούσα παράγραφο, εφαρμόζεται το άρθρο 5 του κανονισμού (ΕΕ) αριθ. 182/2011.

Άρθρο 39

Έκθεση

Έως τις 7 Ιουνίου 2026, η Επιτροπή υποβάλλει έκθεση στο Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και στο Συμβούλιο σχετικά με την εφαρμογή και τα αποτελέσματα του παρόντος κανονισμού.

Η έκθεση βασίζεται σε πληροφοριακά στοιχεία τα οποία πρέπει να υποβάλλονται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Η έκθεση, εφόσον απαιτείται, συνοδεύεται από σχετικές προτάσεις.

Άρθρο 40

Κατάργηση

Ο κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007 καταργείται με ισχύ από τις 7 Ιουνίου 2023.

Οι παραπομπές στον καταργούμενο κανονισμό νοούνται ως παραπομπές στον παρόντα κανονισμό και διαβάζονται σύμφωνα με τον πίνακα αντιστοιχίας του παραρτήματος IV.

Άρθρο 41

Έναρξη ισχύος

Ο παρών κανονισμός αρχίζει να ισχύει την εικοστή ημέρα από τη δημοσίευσή του στην *Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης*.

Εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2023.

Ωστόσο, το άρθρο 6 παράγραφος 4 εφαρμόζεται από τις 7 Ιουνίου 2025.

Ο παρών κανονισμός είναι δεσμευτικός ως προς όλα τα μέρη του και ισχύει άμεσα σε κάθε κράτος μέλος.

Βρυξέλλες, 29 Απριλίου 2021.

Για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
Ο Πρόεδρος
D.M. SASSOLI

Για το Συμβούλιο
Ο Πρόεδρος
A.P. ZACARIAS

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΝΙΑΙΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΣΥΜΒΑΣΗ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ (CIV)

Προσάρτημα Α της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές (COTIF) της 9ης Μαΐου 1980, όπως τροποποιήθηκε με το πρωτόκολλο για την τροποποίηση της σύμβασης για τις διεθνείς σιδηροδρομικές μεταφορές της 3ης Ιουνίου 1999

ΤΙΤΛΟΣ Ι

ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 3

Ορισμοί

Για τους σκοπούς των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων, ισχύουν οι ακόλουθοι όροι:

- α) «μεταφορέας»: ο συμβατικός μεταφορέας με τον οποίο ο επιβάτης έχει συνάψει τη σύμβαση μεταφοράς σύμφωνα με τους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες ή διαδοχικός μεταφορέας που υπέχει ευθύνη βάσει της παρούσας σύμβασης,
- β) «υποκαθιστών μεταφορέας»: νοείται η σιδηροδρομική επιχείρηση, η οποία δεν έχει συνάψει τη σύμβαση μεταφοράς με τον επιβάτη, αλλά στην οποία ο μεταφορέας που αναφέρεται στο στοιχείο α) έχει αναθέσει, πλήρως ή εν μέρει, την εκτέλεση της σιδηροδρομικής μεταφοράς,
- γ) «γενικοί όροι μεταφοράς»: οι όροι του μεταφορέα υπό μορφή γενικών όρων ή κομίστρων που ισχύουν νόμιμα σε κάθε κράτος μέλος και οι οποίοι, με τη σύναψη της σύμβασης μεταφοράς, έχουν καταστεί ακέραιο μέρος της,
- δ) «όχημα»: μηχανοκίνητο όχημα ή ρυμουλκούμενο που μεταφέρεται με την ευκαιρία μεταφοράς επιβατών.

ΤΙΤΛΟΣ ΙΙ

ΣΥΝΑΨΗ ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΜΕΤΑΦΟΡΑΣ

Άρθρο 6

Σύμβαση μεταφοράς

- 1. Με τη σύμβαση μεταφοράς, ο μεταφορέας δεσμεύεται να μεταφέρει τον επιβάτη καθώς και, κατά περίπτωση, αποσκευές και οχήματα στον τόπο προορισμού και να παραδώσει τις αποσκευές και τα οχήματα στον τόπο προορισμού.
- 2. Η σύμβαση μεταφοράς πρέπει να αποδεικνύεται με έναν ή περισσότερους τίτλους μεταφοράς που παραδίδονται στον επιβάτη. Ωστόσο, με την επιφύλαξη του άρθρου 9, η απουσία, η μη κανονικότητα ή η απώλεια του τίτλου μεταφοράς δεν επηρεάζει ούτε την ύπαρξη ούτε την εγκυρότητα της σύμβασης, την οποία εξακολουθούν να διέπουν οι παρόντες ενιαίοι κανόνες.
- 3. Ο τίτλος μεταφοράς αποτελεί τεκμήριο, μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, της σύναψης και του περιεχομένου της σύμβασης μεταφοράς.

Άρθρο 7

Τίτλος μεταφοράς

- 1. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς καθορίζουν τη μορφή και το περιεχόμενο των τίτλων μεταφοράς καθώς και τη γλώσσα και τους χαρακτήρες στους οποίους αυτοί πρέπει να τυπώνονται και να συμπληρώνονται.
- 2. Στον τίτλο μεταφοράς πρέπει τουλάχιστον να αναγράφονται:
 - α) ο μεταφορέας ή οι μεταφορείς,
 - β) η ένδειξη ότι η μεταφορά υπάγεται, παρά οποιαδήποτε αντίθετη ρήτρα, στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες. Αυτό μπορεί να πραγματοποιείται με την ένδειξη των αρχικών CIV,
 - γ) οποιαδήποτε άλλη ένδειξη απαραίτητη για την απόδειξη της σύναψης και του περιεχομένου του συμβολαίου μεταφοράς και που επιτρέπει στον επιβάτη να διεκδικήσει τα δικαιώματα που απορρέουν από αυτό το συμβόλαιο.
- 3. Ο επιβάτης πρέπει, κατά την παραλαβή του τίτλου μεταφοράς, να βεβαιωθεί ότι ο τίτλος μεταφοράς συντάχθηκε σύμφωνα με τις υποδείξεις του.

4. Ο τίτλος μεταφοράς είναι μεταβιβάσιμος, εάν δεν είναι ονομαστικός και εάν το ταξίδι δεν έχει αρχίσει.
5. Ο τίτλος μεταφοράς δύναται να συνταχθεί με τη μορφή ηλεκτρονικής εγγραφής των δεδομένων, τα οποία μπορούν να μετατραπούν σε ευανάγνωστους γραφικούς χαρακτήρες. Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την εγγραφή και την επεξεργασία των δεδομένων πρέπει να είναι ισότιμοι από λειτουργική άποψη, κυρίως σε ό,τι αφορά την αποδεικτική ισχύ του τίτλου μεταφοράς που αντιπροσωπεύεται από τα εν λόγω δεδομένα.

Άρθρο 8

Πληρωμή και επιστροφή του κομίστρου μεταφοράς

1. Το κόμιστρο προκαταβάλλεται, εκτός αν συμφωνείται αντιθέτως μεταξύ επιβάτη και μεταφορέα.
2. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς καθορίζουν με ποιους όρους λαμβάνει χώρα η επιστροφή του κομίστρου.

Άρθρο 9

Δικαίωμα μεταφοράς. Αποκλεισμός από τη μεταφορά

1. Από την έναρξη του ταξιδιού, ο επιβάτης πρέπει να είναι εφοδιασμένος με έγκυρο τίτλο μεταφοράς και οφείλει να τον επιδεικνύει κατά τον έλεγχο των τίτλων μεταφοράς. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς μπορούν να προβλέπουν:
 - α) ότι επιβάτης ο οποίος δεν επιδεικνύει έγκυρο τίτλο μεταφοράς οφείλει να καταβάλει, εκτός από το κόμιστρο, πρόστιμο,
 - β) ότι επιβάτης ο οποίος αρνείται την άμεση πληρωμή του κομίστρου ή του προστίμου μπορεί να αποκλειστεί από τη μεταφορά,
 - γ) εάν και με ποιους όρους λαμβάνει χώρα επιστροφή προστίμου.
2. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς δύνανται να προβλέπουν ότι, επιβάτες οι οποίοι:
 - α) παρουσιάζουν κίνδυνο για την ασφάλεια και την καλή λειτουργία της εκμετάλλευσης ή για την ασφάλεια των άλλων επιβατών,
 - β) ενοχλούν με ανυπόφορο τρόπο τους άλλους επιβάτες,

αποκλείονται από τη μεταφορά ή μπορεί να τους ζητηθεί να τερματίσουν το ταξίδι τους και ότι τα πρόσωπα αυτά δεν έχουν δικαίωμα επιστροφής ούτε του κομίστρου ούτε του τιμήματος που κατέβαλαν για τη μεταφορά των αποσκευών τους.

Άρθρο 10

Εκπλήρωση διοικητικών διατυπώσεων

Ο επιβάτης οφείλει να συμμορφώνεται με τις διατυπώσεις που απαιτούν τα τελωνεία ή άλλες διοικητικές αρχές.

Άρθρο 11

Κατάργηση και καθυστέρηση αμαξοστοιχίας. Απώλεια ανταπόκρισης

Ο μεταφορέας οφείλει, εάν συμβεί κάτι τέτοιο, να βεβαιώσει πάνω στον τίτλο μεταφοράς ότι η αμαξοστοιχία καταργήθηκε ή ότι χάθηκε η ανταπόκριση.

ΤΙΤΛΟΣ III

ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΧΕΙΡΑΠΟΣΚΕΥΩΝ, ΖΩΩΝ, ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ ΚΑΙ ΟΧΗΜΑΤΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

Κοινές διατάξεις

Άρθρο 12

Αντικείμενα και ζώα που γίνονται δεκτά

1. Ο επιβάτης μπορεί να πάρει μαζί του αντικείμενα που είναι εύκολο να μεταφερθούν (χειραποσκευές) καθώς και ζώα, σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς. Ωστόσο, ο επιβάτης μπορεί να πάρει μαζί του ογκώδη αντικείμενα σύμφωνα με τις ειδικές διατάξεις που περιέχονται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς. Αντικείμενα ή ζώα που πιθανώς ενοχλούν ή παρενοχλούν τους επιβάτες ή προκαλούν ζημία δεν επιτρέπονται ως χειραποσκευές.
2. Ο επιβάτης μπορεί να αποστείλει, ως αποσκευές, αντικείμενα και ζώα σύμφωνα με τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς.

3. Ο μεταφορέας μπορεί να αποδεχτεί τη μεταφορά οχημάτων επ' ευκαιρία της μεταφοράς επιβατών σύμφωνα με τις ειδικές διατάξεις των Γενικών Όρων Μεταφοράς.

4. Η μεταφορά επικινδύνων εμπορευμάτων που μεταφέρονται σιδηροδρομικώς, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος τίτλου, ως χειραποσκευές, αποσκευές, καθώς και εντός ή πάνω σε οχήματα, πρέπει να είναι σύμφωνη με τον κανονισμό σχετικά με τη διεθνή σιδηροδρομική μεταφορά επικινδύνων εμπορευμάτων (RID).

Άρθρο 13

Επαλήθευση

1. Ο μεταφορέας έχει το δικαίωμα, σε περίπτωση σοβαρής ένδειξης μη τήρησης των όρων μεταφοράς, να επαληθεύσει, όταν οι νόμοι και οι διατάξεις του κράτους όπου η επαλήθευση πρέπει να λάβει χώρα δεν το απαγορεύουν, εάν τα αντικείμενα (χειραποσκευές, αποσκευές, οχήματα συμπεριλαμβανομένου και του φορτίου τους) και τα ζώα που μεταφέρονται πληρούν τους όρους μεταφοράς. Ο επιβάτης πρέπει να κληθεί να παρευρεθεί κατά την επαλήθευση. Εάν δεν παρευρεθεί ή εάν δεν μπορεί να βρεθεί, ο μεταφορέας πρέπει να καλέσει δύο ανεξάρτητους μάρτυρες.

2. Όταν διαπιστωθεί ότι οι όροι μεταφοράς δεν τηρήθηκαν, ο μεταφορέας μπορεί να απαιτήσει από τον επιβάτη την πληρωμή των εξόδων που προκλήθηκαν από την επαλήθευση.

Άρθρο 14

Εκπλήρωση διοικητικών διατυπώσεων

Ο επιβάτης οφείλει, επ' ευκαιρία της μεταφοράς του, να συμμορφώνεται με τις διατυπώσεις που απαιτούνται από τα τελωνεία ή από άλλες διοικητικές αρχές κατά τη μεταφορά αντικειμένων (χειραποσκευών, αποσκευών, οχημάτων συμπεριλαμβανομένου και του φορτίου τους) και ζώων. Οφείλει να παρευρεθεί στον έλεγχο αυτών των αντικειμένων, εκτός εάν προβλέπεται εξαίρεση από τους νόμους και τις διατάξεις κάθε κράτους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

Χειραποσκευές και ζώα

Άρθρο 15

Επίβλεψη

Ο επιβάτης οφείλει να επιβλέπει τις χειραποσκευές και τα ζώα που παίρνει μαζί του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

Αποσκευές

Άρθρο 16

Αποστολή αποσκευών

1. Οι συμβατικές υποχρεώσεις σχετικά με την προώθηση αποσκευών πρέπει να διαπιστώνονται με δελτίο αποσκευών που παραδίδεται στον επιβάτη.

2. Με την επιφύλαξη του άρθρου 22, η απουσία, η μη κανονικότητα ή η απώλεια του δελτίου αποσκευών δεν επηρεάζει ούτε την ύπαρξη ούτε την εγκυρότητα των συμβάσεων σχετικά με την προώθηση των αποσκευών, οι οποίες παραμένουν υποκείμενες στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες.

3. Το δελτίο αποσκευών αποτελεί τεκμήριο, μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, της εγγραφής των αποσκευών και των όρων μεταφοράς τους.

4. Μέχρις αποδείξεως του αντιθέτου, θεωρείται ότι, κατά την ανάληψή τους από το μεταφορέα, οι αποσκευές ήταν εμφανώς σε καλή κατάσταση και ότι ο αριθμός και το βάρος των αποσκευών αντιστοιχούσαν στις ενδείξεις που εμφανίζονται στο δελτίο αποσκευών.

Άρθρο 17

Δελτίο αποσκευών

1. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς καθορίζουν τη μορφή και το περιεχόμενο του δελτίου αποσκευών καθώς και τη γλώσσα και τους χαρακτήρες στους οποίους πρέπει να τυπώνεται και να συμπληρώνεται. Το άρθρο 7 παράγραφος 5 εφαρμόζεται κατ' αναλογία.

2. Στο δελτίο μεταφοράς πρέπει τουλάχιστον να αναγράφονται:

α) ο μεταφορέας ή οι μεταφορείς,

β) η ένδειξη ότι η μεταφορά υπάγεται, παρά οποιαδήποτε αντίθετη ρήτρα, στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες· αυτό μπορεί να πραγματοποιείται με την ένδειξη των αρχικών CIV,

γ) οποιαδήποτε άλλη ένδειξη απαραίτητη για την απόδειξη των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με την προώθηση των αποσκευών και που επιτρέπει στον επιβάτη να διεκδικήσει τα δικαιώματα που απορρέουν από τη σύμβαση μεταφοράς.

3. Ο επιβάτης πρέπει να βεβαιωθεί κατά την παραλαβή του δελτίου αποσκευών, ότι αυτό συντάχθηκε σύμφωνα με τις υποδείξεις του.

Άρθρο 18

Εγγραφή και μεταφορά

1. Εκτός εξαίρεσης προβλεπόμενης στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς, η εγγραφή των αποσκευών λαμβάνει χώρα μόνο με την επίδειξη τίτλου μεταφοράς που ισχύει τουλάχιστον έως τον τόπο προορισμού των αποσκευών. Ωστόσο, η εγγραφή πραγματοποιείται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις στον τόπο αποστολής.

2. Όταν οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς προβλέπουν ότι οι αποσκευές μπορούν να γίνουν δεκτές προς μεταφορά χωρίς επίδειξη τίτλου μεταφοράς, οι διατάξεις των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων που καθορίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του επιβάτη σχετικά με τις αποσκευές του εφαρμόζονται κατ' αναλογία στον αποστολέα των αποσκευών.

3. Ο μεταφορέας δύναται να προωθήσει τις αποσκευές με άλλη αμαξοστοιχία ή άλλο μέσο μεταφοράς και με άλλο δρομολόγιο από αυτά τα οποία χρησιμοποίησε ο επιβάτης.

Άρθρο 19

Καταβολή του τιμήματος για τη μεταφορά αποσκευών

Εκτός αντίθετης σύμβασης μεταξύ του επιβάτη και του μεταφορέα, το τίμημα για τη μεταφορά των αποσκευών καταβάλλεται κατά την εγγραφή τους.

Άρθρο 20

Σήμανση των αποσκευών

Ο επιβάτης πρέπει να σημειώνει και κατά τρόπο ευανάγνωστο και ανθεκτικό σε εμφανές μέρος κάθε αποσκευής:

α) το όνομα και τη διεύθυνσή του,

β) τον τόπο προορισμού.

Άρθρο 21

Δικαίωμα διάθεσης των αποσκευών

1. Εάν το επιτρέπουν οι περιστάσεις και δεν αντιτίθενται σ' αυτό οι διατάξεις των τελωνείων ή άλλων διοικητικών αρχών, ο επιβάτης μπορεί να ζητήσει την επιστροφή των αποσκευών στον τόπο αποστολής, με την επίδειξη του δελτίου αποσκευών και, όταν αυτό προβλέπεται από τους Γενικούς Όρους Μεταφοράς, με την επίδειξη του τίτλου μεταφοράς.

2. Οι Γενικοί Όροι Μεταφοράς δύναται να προβλέπουν άλλες διατάξεις σχετικά με το δικαίωμα διάθεσης των αποσκευών, κυρίως τροποποιήσεις του τόπου προορισμού και τις ενδεχόμενες οικονομικές συνέπειες που επιβαρύνουν τον επιβάτη.

Άρθρο 22

Παράδοση

1. Η παράδοση των αποσκευών λαμβάνει χώρα με την επίδειξη του δελτίου αποσκευών και, αν συντρέχει περίπτωση, με την πληρωμή των εξόδων που βαρύνουν την αποστολή.

Ο μεταφορέας έχει το δικαίωμα, χωρίς να είναι υποχρεωμένος γι' αυτό, να επαληθεύσει εάν ο κάτοχος του δελτίου έχει ιδιότητα να τις παραλάβει.

2. Εξομοιώνονται με παράδοση στον κάτοχο του δελτίου αποσκευών, όταν αυτές πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις στον τόπο προορισμού:

α) η παράδοση των αποσκευών στους χώρους αποστολής ή στις αποθήκες των τελωνειακών ή φορολογικών αρχών όταν αυτές δεν βρίσκονται υπό τη φύλαξη του μεταφορέα,

β) η ανάθεση σε τρίτο των ζώντων ζώων.

3. Ο κάτοχος του δελτίου αποσκευών μπορεί να ζητήσει την παράδοση των αποσκευών στον τόπο προορισμού μόλις θα έχει περάσει ο συμφωνημένος χρόνος, καθώς και, αν συντρέχει περίπτωση, ο απαραίτητος χρόνος για τις πραγματοποιούμενες λειτουργίες από τα τελωνεία ή από άλλες διοικητικές αρχές.

4. Ελλείψει παράδοσης του δελτίου αποσκευών, ο μεταφορέας δεν υποχρεούται να παραδώσει τις αποσκευές παρά σε αυτόν ο οποίος αιτιολογεί το δικαίωμά του αυτό· εάν αυτή η αιτιολόγηση φαίνεται ανεπαρκής, ο μεταφορέας μπορεί να απαιτήσει εγγύηση.

5. Οι αποσκευές παραδίδονται στον τόπο προορισμού για τον οποίον ενεγράφησαν.

6. Ο κάτοχος του δελτίου αποσκευών στον οποίο δεν παραδόθηκαν οι αποσκευές μπορεί να απαιτήσει τη διαπίστωση, επί του δελτίου αποσκευών, της ημέρας και της ώρας κατά τις οποίες ζήτησε την παράδοση σύμφωνα με την παράγραφο 3.

7. Ο δικαιούχος μπορεί να αρνηθεί την παραλαβή των αποσκευών, εάν ο μεταφορέας δεν δίνει συνέχεια στο αίτημά του να προβεί στην επαλήθευση των αποσκευών με σκοπό να διαπιστωθεί η ζημία που επικαλείται.

8. Από κάθε άλλη άποψη, η παράδοση των αποσκευών πραγματοποιείται σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις στον τόπο προορισμού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

Οχήματα

Άρθρο 23

Όροι μεταφοράς

Οι ειδικές διατάξεις για τη μεταφορά οχημάτων, που περιέχονται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς, καθορίζουν κυρίως τους όρους αποδοχής προς μεταφορά, εγγραφής, φόρτωσης και μεταφοράς, εκφόρτωσης και παράδοσης, καθώς και τις υποχρεώσεις του επιβάτη.

Άρθρο 24

Δελτίο μεταφοράς

1. Οι συμβατικές υποχρεώσεις σχετικά με τη μεταφορά οχημάτων πρέπει να διαπιστώνονται με δελτίο μεταφοράς που παραδίδεται στον επιβάτη. Το δελτίο μεταφοράς μπορεί να είναι ενσωματωμένο στον τίτλο μεταφοράς του επιβάτη.

2. Οι ειδικές διατάξεις για τη μεταφορά οχημάτων που περιέχονται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς καθορίζουν τη μορφή και το περιεχόμενο του δελτίου μεταφοράς, καθώς και τη γλώσσα και τους χαρακτήρες στους οποίους πρέπει να τυπώνεται και να συμπληρώνεται. Το άρθρο 7 παράγραφος 5 εφαρμόζεται κατ' αναλογία.

3. Στο δελτίο μεταφοράς πρέπει τουλάχιστον να εγγράφονται:

α) ο μεταφορέας ή οι μεταφορείς,

β) η ένδειξη ότι η μεταφορά υπάγεται, παρά οποιαδήποτε αντίθετη ρήτρα, στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες· αυτό μπορεί να πραγματοποιείται με την ένδειξη των αρχικών CIV,

γ) οποιαδήποτε άλλη ένδειξη απαραίτητη για την απόδειξη των συμβατικών υποχρεώσεων σχετικά με τις μεταφορές οχημάτων και που επιτρέπει στον επιβάτη να ασκήσει τα δικαιώματα που απορρέουν από το συμβόλαιο μεταφοράς.

4. Ο επιβάτης πρέπει να βεβαιωθεί, κατά την παραλαβή του δελτίου μεταφοράς, ότι αυτό εκδόθηκε σύμφωνα με τις υποδείξεις του.

Άρθρο 25

Εφαρμοστέο δίκαιο

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος κεφαλαίου, οι διατάξεις του κεφαλαίου III σχετικά με τη μεταφορά αποσκευών εφαρμόζονται και στα οχήματα.

ΤΙΤΛΟΣ IV

ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΜΕΤΑΦΟΡΕΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ I

Ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού επιβατών

Άρθρο 26

Βάση της ευθύνης

1. Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει εκ του θανάτου, των τραυματισμών ή οποιασδήποτε άλλης προσβολής της φυσικής ή ψυχικής ακεραιότητας του επιβάτη, η οποία προκλήθηκε από ατύχημα σχετικό με τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση το οποίο επήλθε ενώ ο επιβάτης παραμένει εντός των σιδηροδρομικών οχημάτων, εισέρχεται ή εξέρχεται από αυτά, οποιαδήποτε και αν είναι η χρησιμοποιούμενη σιδηροδρομική υποδομή.

2. Ο μεταφορέας απαλλάσσεται από αυτή την ευθύνη:

α) εάν το ατύχημα προκλήθηκε από εξωτερικές προς τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση περιστάσεις που ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαιτούμενη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης,

β) στο μέτρο που το ατύχημα οφείλεται σε σφάλμα του επιβάτη,

γ) εάν το ατύχημα οφείλεται στη συμπεριφορά τρίτου που ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες της οποίας δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαιτούμενη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης· άλλη επιχείρηση που χρησιμοποιεί την ίδια σιδηροδρομική υποδομή δεν θεωρείται τρίτος· το δικαίωμα αναγωγής δεν θίγεται.

3. Εάν το ατύχημα οφείλεται στη συμπεριφορά τρίτου και εάν, παρά ταύτα, ο μεταφορέας δεν απαλλάσσεται πλήρως της ευθύνης του σύμφωνα με την παράγραφο 2 στοιχείο γ), αυτός ευθύνεται πλήρως εντός των ορίων των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων και με επιφύλαξη ενδεχόμενης αναγωγής του κατά του τρίτου.

4. Για τις περιπτώσεις που δεν προβλέπονται με την παράγραφο 1, οι παρόντες Ενιαίοι Νομικοί Κανόνες δεν επηρεάζουν την ευθύνη που μπορεί να βαρύνει το μεταφορέα.

5. Όταν μεταφορά που αποτελεί αντικείμενο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς πραγματοποιείται από διαδοχικούς μεταφορείς, σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών, υπεύθυνος είναι ο μεταφορέας στον οποίο, σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς, ανήκε η παροχή υπηρεσίας μεταφοράς κατά τη διάρκεια της οποίας προκλήθηκε το ατύχημα. Όταν αυτή η υπηρεσία μεταφοράς δεν πραγματοποιήθηκε από τον μεταφορέα αλλά από έναν υποκαθιστώντα μεταφορέα, οι δύο μεταφορείς είναι αλληλέγγυα υπεύθυνοι, σύμφωνα με τους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες.

Άρθρο 27

Αποζημίωση σε περίπτωση θανάτου

1. Σε περίπτωση θανάτου του επιβάτη, η αποζημίωση περιλαμβάνει:

α) τα αναγκαία έξοδα που συνεπάγεται ο θάνατος, κυρίως αυτά της μεταφοράς της σορού και της κηδείας,

β) την αποζημίωση που προβλέπεται από το άρθρο 28, εάν ο θάνατος δεν επήλθε αμέσως.

2. Εάν, από το θάνατο του επιβάτη, τα πρόσωπα προς τα οποία είχε ή θα είχε στο μέλλον υποχρέωση διατροφής, βάσει του νόμου, στερούνται της στήριξής τους, αυτά πρέπει επίσης να αποζημιωθούν για την απώλεια αυτή. Η αγωγή περί αποζημίωσης προσώπων τα οποία συντηρούσε ο επιβάτης χωρίς να είναι υποχρεωμένος από το νόμο παραμένει υπαγόμενη στο εθνικό δίκαιο.

Άρθρο 28**Αποζημίωση σε περίπτωση τραυματισμών**

Σε περίπτωση τραυματισμών ή οποιασδήποτε άλλης προσβολής της φυσικής ή ψυχικής ακεραιότητας του επιβάτη, η αποζημίωση περιλαμβάνει:

- α) τα αναγκαία έξοδα, κυρίως αυτά της θεραπείας και μεταφοράς,
- β) την αποκατάσταση της βλάβης που προκλήθηκε είτε από την ολική ή μερική ανικανότητα προς εργασία, είτε από την αύξηση των αναγκών.

Άρθρο 29**Αποκατάσταση άλλων σωματικών βλαβών**

Το εθνικό δίκαιο ορίζει εάν και σε ποιο βαθμό, ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει αποζημίωση για σωματικές βλάβες άλλη από αυτή που προβλέπεται από τα άρθρα 27 και 28.

Άρθρο 30**Μορφή και ύψος αποζημίωσης σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών**

1. Η αποζημίωση που προβλέπει το άρθρο 27 παράγραφος 2 και το άρθρο 28 στοιχείο β) πρέπει να χορηγείται υπό μορφή εφάπαξ κεφαλαίου. Ωστόσο, εάν το εθνικό δίκαιο επιτρέπει τη χορήγηση ετήσιας προσόδου, η αποζημίωση χορηγείται υπό τη μορφή αυτή όταν το ζητήσει ο ζημιωθείς επιβάτης ή οι δικαιούχοι που αναφέρονται στο άρθρο 27 παράγραφος 2.
2. Το ύψος της αποζημίωσης που χορηγείται δυνάμει της παραγράφου 1, καθορίζεται σύμφωνα με το εθνικό δίκαιο. Ωστόσο, για την εφαρμογή των παρόντων Ενιαίων Κανόνων, καθορίζεται ανώτατο όριο 175 000 λογιστικών μονάδων σε κεφάλαιο ή σε ετήσια πρόσοδο που αντιστοιχεί σε αυτό το κεφάλαιο, για κάθε επιβάτη, σε περίπτωση που το εθνικό δίκαιο προβλέπει ανώτατο όριο μικρότερου ύψους.

Άρθρο 31**Άλλα μέσα μεταφοράς**

1. Υπό την επιφύλαξη της παραγράφου 2, οι διατάξεις σχετικά με την ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών δεν εφαρμόζονται στις ζημιές που επήλθαν κατά τη διάρκεια μεταφοράς η οποία, σύμφωνα με τη σύμβαση μεταφοράς, δεν ήταν σιδηροδρομική μεταφορά..
2. Ωστόσο, όταν τα σιδηροδρομικά οχήματα μεταφέρονται με πλοίο, οι διατάξεις σχετικά με την ευθύνη σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών εφαρμόζονται στις αναφερόμενες στο άρθρο 26 παράγραφος 1 και στο άρθρο 33 παράγραφος 1 ζημιές που έχουν προκληθεί από ατύχημα σε σχέση με τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση, το οποίο επήλθε ενώ ο επιβάτης παραμένει εντός των σιδηροδρομικών οχημάτων, εισέρχεται ή εξέρχεται από αυτά.
3. Όταν, συνεπεία εξαιρετικών περιστάσεων, η σιδηροδρομική εκμετάλλευση έχει προσωρινά διακοπεί και οι επιβάτες μεταφέρονται με άλλο μέσο μεταφοράς, ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος δυνάμει των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II**Ευθύνη σε περίπτωση μη τήρησης του πίνακα δρομολογίων****Άρθρο 32****Ευθύνη σε περίπτωση κατάργησης, καθυστέρησης ή απώλειας ανταπόκρισης**

1. Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος έναντι του επιβάτη για τη ζημία που προκύπτει από το γεγονός ότι, λόγω της κατάργησης, της καθυστέρησης ή της απώλειας ανταπόκρισης, το ταξίδι δεν μπορεί να συνεχιστεί την ίδια μέρα ή η συνέχισή του δεν είναι λογικά απαιτητή την ίδια μέρα λόγω δεδομένων περιστάσεων. Η αποζημίωση περιλαμβάνει τα εύλογα έξοδα καταλύματος καθώς και τα εύλογα έξοδα που προκύπτουν από την ειδοποίηση των προσώπων που αναμένουν τον επιβάτη.
2. Ο μεταφορέας απαλλάσσεται της ευθύνης αυτής, όταν η κατάργηση, η καθυστέρηση ή η απώλεια ανταπόκρισης οφείλονται σε μία από τις παρακάτω αιτίες:
 - α) περιστάσεις εξωτερικές προς τη σιδηροδρομική εκμετάλλευση που ο μεταφορέας, δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαραίτητη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης,

β) σφάλμα του επιβάτη ή

γ) συμπεριφορά τρίτου που ο μεταφορέας δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες της οποίας δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρά την απαιτούμενη επιμέλεια σύμφωνα με τις ιδιαιτερότητες της περίπτωσης· άλλη επιχείρηση που χρησιμοποιεί την ίδια σιδηροδρομική υποδομή δεν θεωρείται τρίτος· το δικαίωμα αναγωγής δεν θίγεται.

3. Το εθνικό δίκαιο καθορίζει εάν και σε ποιο βαθμό ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει αποζημίωση για βλάβες άλλες από αυτές που προβλέπονται από την παράγραφο 1. Η παρούσα διάταξη εφαρμόζεται με την επιφύλαξη του άρθρου 44.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ III

Ευθύνη για τις χειραποσκευές, τα ζώα, τις αποσκευές και τα οχήματα

Τμήμα 1

Χειραποσκευές και ζώα

Άρθρο 33

Ευθύνη

1. Σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών ο μεταφορέας είναι, επιπλέον, υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια ή τη βλάβη αντικειμένων που ο επιβάτης είχε, είτε επάνω του, είτε μαζί του ως χειραποσκευές. Το ίδιο ισχύει επίσης για τα ζώα που είχε πάρει ο επιβάτης μαζί του. Το άρθρο 26 εφαρμόζεται κατ' αναλογία.

2. Ωστόσο, ο μεταφορέας δεν ευθύνεται για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια ή τη βλάβη αντικειμένων, χειραποσκευών ή ζώων, η εποπτεία των οποίων ανήκει στον επιβάτη σύμφωνα με το άρθρο 15 παρά μόνον εάν η βλάβη αυτή προκλήθηκε από σφάλμα του μεταφορέα. Τα άλλα άρθρα του τίτλου IV, με εξαίρεση το άρθρο 51, και ο τίτλος VI δεν εφαρμόζονται στην περίπτωση αυτή.

Άρθρο 34

Όρια της αποζημίωσης σε περίπτωση απώλειας ή βλάβης αντικειμένων

Όταν ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος δυνάμει του άρθρου 33 παράγραφος 1, αυτός πρέπει να αποκαταστήσει τη ζημία μέχρι ποσού 1 400 λογιστικών μονάδων για κάθε επιβάτη.

Άρθρο 35

Απαλλαγή της ευθύνης

Ο μεταφορέας δεν είναι υπεύθυνος έναντι του επιβάτη για τη ζημία που προέκυψε από το γεγονός ότι ο επιβάτης δεν συμμορφώνεται με τις διατάξεις των τελωνειακών ή άλλων διοικητικών αρχών.

Τμήμα 2

Καταχωρισμένες αποσκευές

Άρθρο 36

Βάση της ευθύνης

1. Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τη ζημία που απορρέει από την ολική ή μερική απώλεια και τη βλάβη των αποσκευών που επήλθαν από τη στιγμή της ανάληψης από το μεταφορέα έως την παράδοση καθώς και για την καθυστέρηση παράδοσης.

2. Ο μεταφορέας απαλλάσσεται αυτής της ευθύνης στο μέτρο που η απώλεια, η βλάβη ή η καθυστέρηση παράδοσης είχε ως αιτία σφάλμα του επιβάτη, εντολή του που δεν απέρρεε από σφάλμα του μεταφορέα, ελάττωμα των ίδιων των αποσκευών ή περιστάσεις που δεν μπορούσε ο μεταφορέας να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει.

3. Ο μεταφορέας απαλλάσσεται αυτής της ευθύνης στο μέτρο που η απώλεια ή η βλάβη προκύπτει από ειδικούς κινδύνους συναφείς με ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω γεγονότα:

α) απουσία ή ελαττωματικότητα της συσκευασίας,

β) ειδική φύση των αποσκευών,

γ) αποστολή ως αποσκευών αντικειμένων που εξαιρούνται από τη μεταφορά.

Άρθρο 37**Βάρος απόδειξης**

1. Η απόδειξη ότι η απώλεια, η βλάβη ή η καθυστέρηση παράδοσης είχε ως αιτία ένα από τα γεγονότα που προβλέπονται από το άρθρο 36 παράγραφος 2 βαρύνει το μεταφορέα.
2. Όταν ο μεταφορέας στοιχειοθετεί ότι η απώλεια ή η βλάβη προέκυψε, δεδομένων των εκ των πραγμάτων περιστάσεων, από έναν ή περισσότερους ειδικούς κινδύνους που προβλέπονται από το άρθρο 36 παράγραφος 2, τεκμαίρεται ότι προέκυψε από αυτούς. Ο δικαιούχος ωστόσο διατηρεί το δικαίωμα να αποδείξει ότι η ζημία δεν οφειλόταν, ολικώς ή μερικώς, σε έναν από αυτούς τους κινδύνους.

Άρθρο 38**Διαδοχικοί μεταφορείς**

Όταν μεταφορά η οποία αποτελεί αντικείμενο ενιαίας σύμβασης μεταφοράς πραγματοποιείται από πολλούς διαδοχικούς μεταφορείς, κάθε μεταφορέας, αναλαμβάνοντας τις αποσκευές με το δελτίο αποσκευών ή το όχημα με το δελτίο μεταφοράς, συμμετέχει, ως προς την προώθηση των αποσκευών ή τη μεταφορά των οχημάτων, στη σύμβαση μεταφοράς σύμφωνα με τους όρους του δελτίου αποσκευών ή του δελτίου μεταφοράς και αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις που απορρέουν εξ αυτών. Σε αυτή την περίπτωση, κάθε μεταφορέας ευθύνεται για την εκτέλεση της μεταφοράς επί της συνολικής διαδρομής έως την παράδοση.

Άρθρο 39**Υποκαθιστών μεταφορέας**

1. Όταν ο μεταφορέας ανέθεσε, καθ' ολοκληρίαν ή εν μέρει, την εκτέλεση της μεταφοράς σε έναν υποκαθιστώντα μεταφορέα, είτε στο πλαίσιο της άσκησης μιας αρμοδιότητας που του έχει αναγνωριστεί στη σύμβαση μεταφοράς είτε όχι, ο μεταφορέας παραμένει υπεύθυνος για το σύνολο της μεταφοράς.
2. Όλες οι διατάξεις των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων που διέπουν την ευθύνη του μεταφορέα εφαρμόζονται επίσης στην ευθύνη του υποκαθιστώντος μεταφορέα για τη μεταφορά που πραγματοποιήθηκε με δική του μέριμνα. Τα άρθρα 48 και 52 εφαρμόζονται όταν εγείρεται αγωγή κατά των υπαλλήλων/εκπροσώπων/πρακτόρων και οποιωνδήποτε άλλων προσώπων στην υπηρεσία των οποίων προστρέχει ο υποκαθιστών μεταφορέας για την εκτέλεση της μεταφοράς.
3. Οποιαδήποτε ειδική σύμβαση με την οποία ο μεταφορέας αναλαμβάνει υποχρεώσεις που δεν τον βαρύνουν δυνάμει των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων, ή παραιτείται από δικαιώματα που του εκχωρούνται από αυτούς είναι χωρίς ισχύ προς τον υποκαθιστώντα μεταφορέα ο οποίος δεν την έχει ρητώς και εγγράφως αποδεχτεί. Είτε ο υποκαθιστών μεταφορέας έχει αποδεχτεί, είτε όχι, αυτή τη σύμβαση, ο μεταφορέας παραμένει ωστόσο συνδεδεμένος με τις υποχρεώσεις ή τις παραιτήσεις που απορρέουν από την εν λόγω ειδική σύμβαση.
4. Όταν και καθόσον ο μεταφορέας και ο υποκαθιστών μεταφορέας είναι υπεύθυνοι, η ευθύνη τους είναι αλληλέγγυος.
5. Το συνολικό ύψος της αποζημίωσης που οφείλεται από το μεταφορέα, τον υποκαθιστώντα μεταφορέα, καθώς και από τους υπαλλήλους/εκπροσώπους/πράκτορες και τα άλλα πρόσωπα στην υπηρεσία των οποίων προστρέχουν για την εκτέλεση της μεταφοράς, δεν υπερβαίνει τα όρια που προβλέπονται στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες.
6. Οι διατάξεις του παρόντος άρθρου δεν επηρεάζουν τα δικαιώματα αναγωγής που δύνανται να υπάρξουν ανάμεσα στον μεταφορέα και τον υποκαθιστώντα μεταφορέα.

Άρθρο 40**Τεκμήριο απώλειας**

1. Ο δικαιούχος δύναται, χωρίς να έχει να προσκομίσει άλλες αποδείξεις, να θεωρήσει μια αποσκευή απολεσθείσα όταν δεν παραδόθηκε ή δεν τέθηκε στη διάθεσή του εντός των δεκατεσσάρων ημερών που ακολουθούν μετά το αίτημα παράδοσης που κατατέθηκε σύμφωνα με το άρθρο 22 παράγραφος 3.
2. Εάν αποσκευή που χαρακτηρίστηκε απολεσθείσα βρεθεί εντός του έτους που ακολουθεί το αίτημα παράδοσης, ο μεταφορέας πρέπει να πληροφορήσει τον δικαιούχο, όταν είναι γνωστή η διεύθυνσή του ή μπορεί αυτή να εξακριβωθεί.

3. Εντός των τριάντα ημερών που ακολουθούν μετά τη λήψη της ειδοποίησης που αναφέρεται στην παράγραφο 2, ο δικαιούχος μπορεί να απαιτήσει να του παραδοθεί η αποσκευή. Στη περίπτωση αυτή, πρέπει να πληρώσει τα τέλη σχετικά με τη μεταφορά της αποσκευής από τον τόπο αποστολής έως τον τόπο παράδοσης και να επιστρέψει την αποζημίωση που έλαβε, αφού αφαιρέσει, αν συντρέχει περίπτωση, τα τέλη που θα είχαν συμπεριληφθεί στην αποζημίωση αυτή. Ωστόσο, διατηρεί τα δικαιώματα αποζημίωσής του για καθυστέρηση παράδοσης που προβλέπονται από το άρθρο 43.

4. Εάν η αποσκευή που βρέθηκε δεν ζητηθεί εντός της προθεσμίας της παραγράφου 3 ή εάν βρεθεί μετά ένα έτος από το αίτημα παράδοσης, ο μεταφορέας την διαθέτει σύμφωνα με τους νόμους και τις διατάξεις που ισχύουν στον τόπο όπου βρίσκεται η αποσκευή.

Άρθρο 41

Αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας

1. Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας αποσκευών, ο μεταφορέας πρέπει να καταβάλει, αποκλεισμένης οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης:

- α) εάν το ποσό της ζημίας αποδεικνύεται, αποζημίωση ίση με αυτό το ποσό χωρίς αυτό να ξεπερνά ωστόσο 80 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο ελλείποντος μεικτού βάρους ή 1 200 λογιστικές μονάδες ανά αποσκευή,
- β) εάν το ποσό της ζημίας δεν αποδεικνύεται, εφάπαξ αποζημίωση 20 λογιστικών μονάδων ανά χιλιόγραμμο ελλείποντος μεικτού βάρους ή 300 λογιστικών μονάδων ανά αποσκευή.

Ο τρόπος αποζημίωσης ανά ελλείπον χιλιόγραμμο ή αποσκευή καθορίζεται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς.

2. Ο μεταφορέας οφείλει επιπλέον να επιστρέψει το κόμιστρο για τη μεταφορά των αποσκευών και τα άλλα ποσά που καταβλήθηκαν σε σχέση με τη μεταφορά της απολεσθείσας αποσκευής καθώς και τους τελωνειακούς δασμούς και τους φόρους που ήδη καταβλήθηκαν.

Άρθρο 42

Αποζημίωση σε περίπτωση βλάβης

1. Σε περίπτωση βλάβης αποσκευών, ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει, αποκλεισμένης οποιασδήποτε άλλης αποζημίωσης, αποζημίωση ίση με την απώλεια της αξίας των αποσκευών.

2. Η αποζημίωση δεν υπερβαίνει:

- α) το ύψος στο οποίο αυτή θα ανερχόταν σε περίπτωση ολικής απώλειας, αν από τη βλάβη επήλθε απώλεια της αξίας του συνόλου των αποσκευών,
- β) το ύψος στο οποίο αυτή θα ανερχόταν σε περίπτωση απώλειας του τμήματος των αποσκευών στο οποίο επήλθε απώλεια της αξίας, αν από τη βλάβη επήλθε απώλεια της αξίας τμήματος μόνον των αποσκευών.

Άρθρο 43

Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης

1. Σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης καταχωρισμένων αποσκευών, ο μεταφορέας πρέπει να καταβάλει, ανά αδιαίρετη περίοδο είκοσι τεσσάρων ωρών υπολογιζόμενης από το αίτημα παράδοσης, αλλά με ανώτατο όριο δεκατεσσάρων ημερών:

- α) αποζημίωση ίση με το ύψος της ζημίας έως το πολύ 0,80 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο μεικτού βάρους των αποσκευών ή 14 λογιστικές μονάδες ανά αποσκευή, που παραδόθηκαν με καθυστέρηση, εάν ο δικαιούχος αποδεικνύει ότι η ζημία, συμπεριλαμβανομένης της βλάβης, προέκυψε εξαιτίας αυτής της καθυστέρησης παράδοσης,
- β) εφάπαξ αποζημίωση ίση με 0,14 λογιστικές μονάδες ανά χιλιόγραμμο μεικτού βάρους των αποσκευών ή 2,80 λογιστικές μονάδες ανά αποσκευή, που παραδόθηκαν με καθυστέρηση, εάν ο δικαιούχος δεν αποδεικνύει ότι προέκυψε ζημία εξ αυτής της καθυστέρησης παράδοσης.

Ο τρόπος αποζημίωσης ανά χιλιόγραμμο ή ανά αποσκευή καθορίζεται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς.

2. Σε περίπτωση ολικής απώλειας αποσκευών, η αποζημίωση που προβλέπει η παράγραφος 1 δεν λειτουργεί σωρευτικά με την αποζημίωση που προβλέπει το άρθρο 41.

3. Σε περίπτωση μερικής απώλειας αποσκευών, η αποζημίωση που προβλέπει η παράγραφος 1 καταβάλλεται για το μη απολεσθέν τμήμα.
4. Σε περίπτωση βλάβης αποσκευών που δεν απορρέει από την καθυστέρηση παράδοσης, η αποζημίωση που προβλέπει η παράγραφος 1 λειτουργεί σωρευτικά, αν υπάρχει λόγος, σε εκείνη που προβλέπεται από το άρθρο 42.
5. Σε καμία περίπτωση, η σώρευση της αποζημίωσης που προβλέπει η παράγραφος 1 με τις αποζημιώσεις που προβλέπουν τα άρθρα 41 και 42 δεν οδηγεί στην καταβολή αποζημίωσης που υπερβαίνει την αποζημίωση που θα οφειλόταν σε περίπτωση ολικής απώλειας των αποσκευών.

Τμήμα 3

Οχήματα

Άρθρο 44

Αποζημίωση σε περίπτωση καθυστέρησης

1. Σε περίπτωση καθυστέρησης κατά τη φόρτωση για λόγους που βαρύνουν το μεταφορέα ή καθυστέρησης στην παράδοση οχήματος, ο μεταφορέας οφείλει να καταβάλει αποζημίωση της οποίας το ποσό δεν υπερβαίνει το κόμιστρο, όταν ο δικαιούχος αποδείξει ότι εξ αυτής της καθυστέρησης προέκυψε ζημία.
2. Εάν ο δικαιούχος παραιτείται της σύμβασης μεταφοράς, σε περίπτωση καθυστέρησης κατά τη φόρτωση για λόγους που βαρύνουν το μεταφορέα, το κόμιστρο επιστρέφεται στο δικαιούχο. Επιπλέον, αυτός μπορεί να ζητήσει αποζημίωση της οποίας το ύψος δεν υπερβαίνει το κόμιστρο, όταν αποδείξει ότι προέκυψε ζημία από αυτή την καθυστέρηση.

Άρθρο 45

Αποζημίωση σε περίπτωση απώλειας

Σε περίπτωση ολικής ή μερικής απώλειας οχήματος, η αποζημίωση, που πρέπει να καταβληθεί στο δικαιούχο για την αποδεδειγμένη ζημία, υπολογίζεται σύμφωνα με τη συνήθη αξία του οχήματος. Η αποζημίωση δεν υπερβαίνει τις 8 000 λογιστικές μονάδες. Ρυμουλκούμενο με ή χωρίς φορτίο θεωρείται ανεξάρτητο όχημα.

Άρθρο 46

Ευθύνη σε σχέση με άλλα αντικείμενα

1. Όσον αφορά τα αντικείμενα που έχουν αφεθεί εντός του οχήματος ή που βρίσκονται εντός των χώρων αποσκευών του οχήματος (π.χ. για αποσκευές ή για σκι) καλά στερεωμένα στο όχημα, ο μεταφορέας ευθύνεται μόνο για τη ζημία που προκλήθηκε από σφάλμα του. Η συνολική αποζημίωση που καταβάλλεται δεν υπερβαίνει τις 1 400 λογιστικές μονάδες.
2. Όσον αφορά τα αντικείμενα που είναι στερεωμένα στο εξωτερικό μέρος του οχήματος, συμπεριλαμβανομένων των χώρων αποσκευών που αναφέρονται στην παράγραφο 1, ο μεταφορέας ευθύνεται μόνον αν αποδειχτεί ότι η ζημία προέκυψε από πράξη ή παράλειψη που διέπραξε ο μεταφορέας, είτε με την πρόθεση να προκαλέσει τέτοια ζημία, είτε βεβιασμένα και έχοντας συνείδηση ότι τέτοια ζημία πιθανώς θα προκύψει.

Άρθρο 47

Εφαρμοστέο δίκαιο

Με την επιφύλαξη των διατάξεων του παρόντος τμήματος, οι διατάξεις του τμήματος 2 σχετικά με την ευθύνη για τις αποσκευές εφαρμόζονται στα οχήματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ IV

Κοινές διατάξεις

Άρθρο 48

Απώλεια του δικαιώματος επίκλησης των ορίων ευθύνης

Τα όρια ευθύνης που προβλέπονται στους παρόντες Ενιαίους Νομικούς Κανόνες καθώς και στις διατάξεις του εθνικού δικαίου που περιορίζουν τις αποζημιώσεις σε ορισμένο ποσό, δεν εφαρμόζονται εάν αποδεικνύεται ότι η ζημία προκύπτει από πράξη ή παράλειψη που διέπραξε ο μεταφορέας, είτε με πρόθεση να προκαλέσει τέτοια ζημία, είτε βεβιασμένα και έχοντας συνείδηση ότι τέτοια ζημία πιθανώς θα προκύψει.

Άρθρο 49**Μετατροπή και τόκοι**

1. Όταν ο υπολογισμός της αποζημίωσης προϋποθέτει τη μετατροπή των ποσών που εκφράζονται σε ξένες νομισματικές μονάδες, αυτή πραγματοποιείται σύμφωνα με την ισοτιμία κατά την ημέρα πληρωμής της αποζημίωσης και στον τόπο πληρωμής της.
2. Ο δικαιούχος δύναται να ζητήσει τόκους επί της αποζημίωσης από την ημέρα της απαίτησης που προβλέπεται στο άρθρο 55, που υπολογίζονται με πέντε τοις εκατό ετησίως, ή, αν δεν υπήρξε απαίτηση, από την ημέρα κατάθεσης αγωγής.
3. Ωστόσο, οι τόκοι για τις αποζημιώσεις που οφείλονται δυνάμει των άρθρων 27 και 28, δεν τρέχουν παρά από την ημέρα που έλαβαν χώρα τα γεγονότα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για τον προσδιορισμό του ποσού της αποζημίωσης, εάν η ημέρα εκείνη είναι μεταγενέστερη από εκείνη της απαίτησης ή της κατάθεσης της αγωγής.
4. Όσον αφορά τις αποσκευές, οι τόκοι δεν οφείλονται παρά μόνον εάν η αποζημίωση υπερβαίνει τις 16 λογιστικές μονάδες ανά δελτίο αποσκευών.
5. Όσον αφορά τις αποσκευές, εάν ο δικαιούχος δεν παραδώσει στο μεταφορέα τα απαραίτητα δικαιολογητικά για την οριστική εξόφληση της απαίτησης εντός ικανοποιητικής προθεσμίας που του έχει καθοριστεί, τότε οι τόκοι δεν τρέχουν μεταξύ της εκπνοής της καθορισμένης προθεσμίας και της πραγματικής προσκόμισης αυτών των δικαιολογητικών.

Άρθρο 50**Ευθύνη σε περίπτωση πυρηνικού ατυχήματος**

Ο μεταφορέας απαλλάσσεται της ευθύνης που τον βαρύνει δυνάμει των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων όταν η ζημία προκλήθηκε από πυρηνικό ατύχημα και όταν υπεύθυνος της ζημίας είναι αυτός που εκμεταλλεύεται πυρηνική εγκατάσταση ή άλλο πρόσωπο το οποίο τον υποκαθιστά, κατ' εφαρμογή των νόμων και των διατάξεων κράτους που ρυθμίζουν την ευθύνη στον τομέα της πυρηνικής ενέργειας.

Άρθρο 51**Πρόσωπα για τα οποία ευθύνεται ο μεταφορέας**

Ο μεταφορέας είναι υπεύθυνος για τους υπαλλήλους/εκπροσώπους/πράκτορες του και για τα άλλα πρόσωπα στην υπηρεσία των οποίων προστρέχει για την εκτέλεση της μεταφοράς όταν αυτοί οι υπάλληλοι/εκπρόσωποι/πράκτορες ή αυτά τα άλλα πρόσωπα ενεργούν εντός της άσκησης των καθηκόντων τους. Οι διαχειριστές της σιδηροδρομικής υποδομής επί της οποίας πραγματοποιείται η μεταφορά θεωρούνται πρόσωπα στην υπηρεσία των οποίων προστρέχει ο μεταφορέας για την εκτέλεση της μεταφοράς.

Άρθρο 52**Άλλες αγωγές**

1. Σε όλες τις περιπτώσεις όπου εφαρμόζονται οι παρόντες Ενιαίοι Νομικοί Κανόνες, κάθε αγωγή περί ευθύνης, με οποιονδήποτε χαρακτήρα και αν είναι, δεν μπορεί να ασκηθεί κατά του μεταφορέα παρά μόνο εντός των όρων και των περιορισμών αυτών των Ενιαίων Νομικών Κανόνων.
2. Το ίδιο ισχύει για κάθε αγωγή που ασκείται κατά των υπαλλήλων/εκπροσώπων/πρακτόρων και των άλλων προσώπων για τα οποία είναι υπεύθυνος ο μεταφορέας δυνάμει του άρθρου 51.

ΤΙΤΛΟΣ V**ΕΥΘΥΝΗ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ****Άρθρο 53****Ειδικές αρχές ευθύνης**

Ο επιβάτης ευθύνεται έναντι του μεταφορέα για οποιαδήποτε ζημία:

- α) η οποία προκύπτει από τη μη τήρηση των υποχρεώσεων του δυνάμει:

1. των άρθρων 10, 14 και 20,

2. των ειδικών διατάξεων για τη μεταφορά των οχημάτων, που περιλαμβάνονται στους Γενικούς Όρους Μεταφοράς, ή
3. του κανονισμού σχετικά με τη διεθνή σιδηροδρομική μεταφορά επικίνδυνων εμπορευμάτων (RID), ή

β) η οποία προκαλείται από τα αντικείμενα ή τα ζώα που αυτός παίρνει μαζί του,

εκτός εάν αποδεικνύει ότι η ζημία προκλήθηκε από περιστάσεις τις οποίες δεν μπορούσε να αποφύγει και τις συνέπειες των οποίων δεν μπορούσε να αποτρέψει, παρότι επέδειξε την απαιτούμενη προσοχή ευσυνείδητου επιβάτη. Η διάταξη αυτή δεν επηρεάζει την ευθύνη που μπορεί να βαρύνει το μεταφορέα δυνάμει του άρθρου 26 και του άρθρου 33 παράγραφος 1.

ΤΙΤΛΟΣ VI

ΑΣΚΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ

Άρθρο 54

Διαπίστωση μερικής απώλειας ή βλάβης

1. Όταν η μερική απώλεια ή βλάβη αντικειμένου που μεταφέρεται υπό τη φύλαξη του μεταφορέα (αποσκευές, οχήματα) ανακαλύπτεται ή τεκμαίρεται από το μεταφορέα ή της οποίας ο δικαιούχος ισχυρίζεται την ύπαρξη, ο μεταφορέας πρέπει να συντάξει χωρίς καθυστέρηση και εάν είναι δυνατόν παρουσία του δικαιούχου, πρωτόκολλο διαπίστωσης που να διαπιστώνει, ανάλογα με τη φύση της ζημίας, την κατάσταση του αντικειμένου και κατά δυνατόν τη σπουδαιότητα της ζημίας, την αιτία της και τη στιγμή κατά την οποία αυτή έλαβε χώρα.
2. Ένα αντίγραφο του πρωτοκόλλου διαπίστωσης πρέπει να δίδεται δωρεάν στο δικαιούχο.
3. Όταν ο δικαιούχος δεν αποδέχεται τις διαπιστώσεις του πρωτοκόλλου, δύναται να ζητήσει όπως η κατάσταση των αποσκευών ή του οχήματος καθώς η αιτία και το ύψος της ζημίας διαπιστωθούν από εμπειρογνώμονα διορισμένο από τα μέρη του συμβολαίου μεταφοράς ή δια της δικαστικής οδού. Η διαδικασία υπάγεται στους νόμους και τις διατάξεις του κράτους όπου έλαβε χώρα η διαπίστωση.

Άρθρο 55

Διοικητικές αιτήσεις

1. Οι διοικητικές αιτήσεις σχετικά με την ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού επιβατών πρέπει να απευθύνονται εγγράφως στο μεταφορέα κατά του οποίου δύναται να ασκηθεί η αγωγή. Στην περίπτωση μεταφοράς που αποτελεί αντικείμενο ενιαίου συμβολαίου και η οποία πραγματοποιήθηκε από διαδοχικούς μεταφορείς, οι αιτήσεις δύνανται επίσης να απευθυνθούν στον πρώτο ή στον τελευταίο μεταφορέα καθώς και στο μεταφορέα που έχει, στο κράτος κατοικίας ή συνήθους διαμονής του επιβάτη, την κύρια έδρα του ή το υποκατάστημα ή την επιχείρηση που συνήψε το συμβόλαιο μεταφοράς.
2. Οι άλλες διοικητικές αιτήσεις σχετικά με το συμβόλαιο μεταφοράς πρέπει να απευθύνονται εγγράφως στο μεταφορέα που ορίζεται στο άρθρο 56 παράγραφοι 2 και 3.
3. Τα έγγραφα που ο δικαιούχος κρίνει χρήσιμο να επισυναφθούν στη διοικητική αίτηση πρέπει να υποβληθούν είτε σε πρωτότυπα, είτε σε αντίγραφα, αν συντρέχει περίπτωση, δεόντως επικυρωμένα εάν το ζητήσει ο μεταφορέας. Κατά την τακτοποίηση της αίτησης, ο μεταφορέας δύναται να απαιτήσει την επιστροφή του τίτλου μεταφοράς, του δελτίου αποσκευών και του δελτίου μεταφοράς.

Άρθρο 56

Μεταφορείς κατά των οποίων δύναται να ασκηθεί αγωγή

1. Η αγωγή που στηρίζεται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμού επιβατών δύναται να ασκηθεί μόνον κατά μεταφορέα υπεύθυνου δυνάμει του άρθρου 26 παράγραφος 5.
2. Με την επιφύλαξη της παραγράφου 4, οι λοιπές αγωγές των επιβατών που στηρίζονται στο συμβόλαιο μεταφοράς δύνανται να ασκηθούν μόνον κατά του πρώτου ή του τελευταίου μεταφορέα ή κατά εκείνου που εκτελούσε το τμήμα της μεταφοράς κατά τη διάρκεια της οποίας συνέβη το γεγονός που προκάλεσε την αγωγή.
3. Στην περίπτωση μεταφορών που πραγματοποιήθηκαν από διαδοχικούς μεταφορείς, όταν ο μεταφορέας που όφειλε να παραδώσει την αποσκευή ή το όχημα είναι εγγεγραμμένος με τη συγκατάθεσή του επί του δελτίου αποσκευών ή επί του δελτίου μεταφοράς, αυτός δύναται να εναχθεί σύμφωνα με την παράγραφο 2, ακόμα και αν δεν παρέλαβε την αποσκευή ή το όχημα.
4. Η αγωγή για την επιστροφή ποσού που καταβλήθηκε δυνάμει του συμβολαίου μεταφοράς δύναται να ασκηθεί κατά του μεταφορέα που εισέπραξε αυτό το ποσό ή κατά εκείνου υπέρ του οποίου εισπράχθηκε.

5. Η αγωγή δύναται να ασκηθεί κατά μεταφορέα άλλου από εκείνους που προβλέπουν οι παράγραφοι 2 και 4, όταν υποβάλλεται ως ανταγωνική απαίτηση ή ως ένσταση κύριας αγωγής που βασίζεται στο ίδιο συμβόλαιο μεταφοράς.
6. Εφόσον οι παρόντες Ενιαίοι Νομικοί Κανόνες εφαρμόζονται στον υποκαθιστώντα μεταφορέα, δύναται να ασκηθεί αγωγή επίσης και κατά αυτού.
7. Εάν ο ενάγων έχει επιλογή ανάμεσα σε πολλούς μεταφορείς, το δικαίωμα επιλογής του παύει από τη στιγμή που καταθέτει αγωγή κατά ενός από αυτούς. Το ίδιο ισχύει επίσης και αν ο ενάγων έχει την επιλογή μεταξύ ενός ή περισσότερων μεταφορέων και ενός υποκαθιστώντος μεταφορέα.

Άρθρο 58

Απόσβεση του δικαιώματος άσκησης αγωγής σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών

1. Οποιοδήποτε δικαίωμα άσκησης αγωγής του δικαιούχου που στηρίζεται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου ή τραυματισμών επιβατών αποσβέννυται, εάν το ατύχημα που συνέβη στον επιβάτη δεν γνωστοποιηθεί από το δικαιούχο, εντός δώδεκα μηνών αφότου έλαβε γνώση της ζημίας, σε έναν από τους μεταφορείς στους οποίους μπορεί να απευθυνθεί διοικητική αίτηση σύμφωνα με το άρθρο 55 παράγραφος 1. Όταν ο δικαιούχος γνωστοποιεί προφορικά το ατύχημα στο μεταφορέα, αυτός οφείλει να του χορηγήσει βεβαίωση της προφορικής αυτής αναγγελίας.
2. Ωστόσο, το δικαίωμα άσκησης αγωγής δεν αποσβέννυται εάν:
- α) ο δικαιούχος απηύθυνε αίτηση προς έναν από τους μεταφορείς που ορίζονται με το άρθρο 55 παράγραφος 1, εντός της προθεσμίας που προβλέπει η παράγραφος 1 του παρόντος άρθρου,
 - β) ο υπεύθυνος μεταφορέας έλαβε γνώση, δι' άλλης οδού, για το ατύχημα που συνέβη στον επιβάτη, εντός της προθεσμίας που προβλέπει η παράγραφος 1 του παρόντος άρθρου,
 - γ) το ατύχημα δεν αναγγέλθηκε ή αναγγέλθηκε καθυστερημένα, λόγω περιστάσεων που δεν αποδίδονται στον δικαιούχο,
 - δ) ο δικαιούχος αποδεικνύει ότι το ατύχημα οφειλόταν σε σφάλμα του μεταφορέα.

Άρθρο 59

Απόσβεση του δικαιώματος άσκησης που γεννάται από τη μεταφορά αποσκευών

1. Η αποδοχή των αποσκευών από το δικαιούχο αποσβένει οποιοδήποτε δικαίωμα άσκησης αγωγής, κατά του μεταφορέα, που γεννάται από το συμβόλαιο μεταφοράς σε περίπτωση μερικής απώλειας, βλάβης ή καθυστέρησης παράδοσης.
2. Ωστόσο, το δικαίωμα άσκησης αγωγής δεν αποσβέννυται:
- α) σε περίπτωση μερικής απώλειας ή βλάβης, εάν:
 - 1. η απώλεια ή η βλάβη διαπιστώθηκε, σύμφωνα με το άρθρο 54, πριν από την παραλαβή των αποσκευών από το δικαιούχο,
 - 2. η διαπίστωση που θα έπρεπε να γίνει σύμφωνα με το άρθρο 54 παραλείφθηκε μόνον από σφάλμα του μεταφορέα,
 - β) σε περίπτωση μη εμφανούς ζημίας της οποίας η ύπαρξη διαπιστώθηκε μετά την αποδοχή των αποσκευών από το δικαιούχο, εάν αυτός:
 - 1. ζητήσει τη διαπίστωση σύμφωνα με το άρθρο 54 αμέσως μετά την ανακάλυψη της ζημίας και το αργότερο εντός τριών ημερών από την παραλαβή των αποσκευών και
 - 2. αποδείξει, επιπλέον, ότι η ζημία προκλήθηκε στο διάστημα μεταξύ της ανάληψης των αποσκευών από το μεταφορέα και της παράδοσης,
 - γ) σε περίπτωση καθυστέρησης παράδοσης, εάν ο δικαιούχος άσκησε τα δικαιώματά του, εντός είκοσι μιας ημερών, ενώπιον ενός από τους μεταφορείς που προσδιορίζονται στο άρθρο 56 παράγραφος 3,
 - δ) εάν ο δικαιούχος αποδείξει ότι η ζημία οφείλεται σε σφάλμα του μεταφορέα.

Άρθρο 60

Παραγραφή

1. Οι αξιώσεις περί αποζημιώσεων που στηρίζονται στην ευθύνη του μεταφορέα σε περίπτωση θανάτου και τραυματισμών επιβατών παραγράφονται:
- α) για τον επιβάτη, τρία έτη μετά την επόμενη ημέρα του ατυχήματος,

β) για τους άλλους δικαιούχους, τρία έτη από την επόμενη ημέρα από το θάνατο επιβάτη, χωρίς ωστόσο η προθεσμία αυτή να μπορεί να υπερβεί τα πέντε έτη από την επόμενη ημέρα του ατυχήματος.

2. Οι άλλες αξιώσεις που γεννώνται από το συμβόλαιο μεταφοράς παραγράφονται σε ένα έτος. Ωστόσο, η παραγραφή ανέρχεται σε δύο έτη εάν πρόκειται για αγωγή λόγω ζημίας που προέκυψε από πράξη ή παράλειψη διαπραχθείσα είτε με πρόθεση να προκληθεί τέτοια ζημία, είτε βεβιασμένα και έχοντας συνείδηση ότι τέτοια ζημία πιθανώς θα προκύψει.

3. Η παραγραφή που προβλέπει η παράγραφος 2 τρέχει:

α) για την αξίωση περί αποζημίωσης για ολική απώλεια: από τη δέκατη τέταρτη ημέρα από τη λήξη της προθεσμίας που προβλέπεται στο άρθρο 22 παράγραφος 3,

β) για την αξίωση περί αποζημίωσης για μερική απώλεια, βλάβη ή καθυστέρηση παράδοσης, από την ημέρα που έλαβε χώρα η παράδοση,

γ) για όλες τις άλλες περιπτώσεις σχετικά με τη μεταφορά επιβατών: από την ημέρα λήξης της ισχύος του τίτλου μεταφοράς.

Η ημέρα που προσδιορίζεται ως σημείο εκκίνησης της παραγραφής δεν περιλαμβάνεται ποτέ εντός της προθεσμίας.

4. Άλλως, η αναστολή και η διακοπή της παραγραφής ρυθμίζονται από το εθνικό δίκαιο.

ΤΙΤΛΟΣ VII

ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥΣ

Άρθρο 61

Κατανομή του κομίστρου

1. Κάθε μεταφορέας πρέπει να καταβάλει στους ενδιαφερόμενους μεταφορείς το μερίδιο που τους ανήκει επί του κομίστρου που εισέπραξε ή που θα έπρεπε να είχε εισπράξει. Οι τρόποι καταβολής καθορίζονται με συμφωνία ανάμεσα στους μεταφορείς.

2. Το άρθρο 6 παράγραφος 3, το άρθρο 16 παράγραφος 3 και το άρθρο 25 εφαρμόζονται και στις σχέσεις ανάμεσα στους διαδοχικούς μεταφορείς.

Άρθρο 62

Δικαίωμα αναγωγής

1. Ο μεταφορέας που κατέβαλε αποζημίωση δυνάμει των παρόντων Ενιαίων Νομικών Κανόνων έχει δικαίωμα αναγωγής κατά των μεταφορέων που συμμετείχαν στη μεταφορά σύμφωνα με τις ακόλουθες διατάξεις:

α) ο μεταφορέας που προκάλεσε τη ζημία είναι ο μόνος υπεύθυνος,

β) όταν η ζημία προκλήθηκε από πολλούς μεταφορείς, καθένας από αυτούς έχει ευθύνη για τη ζημία που προκάλεσε. Εάν η διάκριση είναι αδύνατη, η αποζημίωση κατανέμεται μεταξύ τους σύμφωνα με το στοιχείο γ),

γ) εάν δεν μπορεί να αποδειχτεί ποιος από τους μεταφορείς προκάλεσε τη ζημία, η αποζημίωση κατανέμεται μεταξύ όλων των μεταφορέων που συμμετείχαν στη μεταφορά, με εξαίρεση αυτούς τους οποίους αποδεικνύουν ότι η ζημία δεν προκλήθηκε από αυτούς· η κατανομή αυτή είναι ανάλογη προς τα μερίδια που τους ανήκουν επί του κομίστρου.

2. Σε περίπτωση αφερεγγυότητας ενός από αυτούς τους μεταφορείς, το μερίδιο που τον βαρύνει και δεν το κατέβαλλε κατανέμεται μεταξύ όλων των άλλων μεταφορέων που συμμετείχαν στη μεταφορά, κατ' αναλογία του μεριδίου του κομίστρου που αντιστοιχεί σε καθέναν από αυτούς.

Άρθρο 63

Διαδικασία αναγωγής

1. Η καλή θεμελίωση της πληρωμής που πραγματοποιήθηκε από το μεταφορέα που άσκησε αναγωγή, δυνάμει του άρθρου 62, δεν μπορεί να αμφισβητηθεί από το μεταφορέα κατά του οποίου ασκήθηκε η αναγωγή, όταν η αποζημίωση καθορίστηκε δικαστικώς και αυτός ο τελευταίος μεταφορέας, δεόντως κλητευθείς, είχε το δικαίωμα να παρέμβει στη διαδικασία. Ο δικαστής που επιλαμβάνεται της κύριας αγωγής, καθορίζει τις προθεσμίες για την επίδοση της κλήσης και για την παρέμβαση.

2. Ο μεταφορέας που ασκεί το δικαίωμα αναγωγής πρέπει να διατυπώσει το αίτημά του σε μία και την αυτή διαδικασία κατά όλων των μεταφορέων με τους οποίους δεν συμβιβάστηκε, με ποινή να χάσει την το δικαίωμα αναγωγής κατά αυτών που δεν θα είχε εγκαλέσει.

3. Ο δικαστής οφείλει να αποφανθεί με μία και την αυτή απόφαση για όλες τις αναγωγές των οποίων έχει επιληφθεί.
4. Ο μεταφορέας που επιθυμεί να ασκήσει το δικαίωμα αναγωγής δύναται να προσφύγει στις δικαστικές αρχές του κράτους στην επικράτεια του οποίου ένας από τους μεταφορείς που συμμετείχαν στη μεταφορά έχει την κύρια έδρα του ή το υποκατάστημα ή την επιχείρηση που συνήψε τη σύμβαση μεταφοράς.
5. Όταν η αγωγή πρέπει να κατατεθεί κατά πολλών μεταφορέων, ο μεταφορέας που ασκεί το δικαίωμα αναγωγής μπορεί να επιλέξει μεταξύ των αρμοδίων δικαστηρίων σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 4, εκείνο ενώπιον του οποίου θα καταθέσει την προσφυγή του.
6. Η κατάθεση προσφυγής δεν μπορεί να συνδυάζεται στην ίδια διαδικασία με αίτημα αποζημίωσης που έχει ασκηθεί από το δικαιούχο του συμβολαίου μεταφοράς.

Άρθρο 64

Συμφωνίες στο θέμα των αναγωγών

Οι μεταφορείς είναι ελεύθεροι να συμφωνήσουν μεταξύ τους διατάξεις που παρεκκλίνουν από τις διατάξεις των άρθρων 61 και 62.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ II

ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΟΥ ΟΦΕΙΛΟΥΝ ΝΑ ΠΑΡΕΧΟΥΝ ΟΙ ΣΙΔΗΡΟΔΡΟΜΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΙ ΠΩΛΗΤΕΣ ΕΙΣΙΤΗΡΙΩΝ

Μέρος I: Πληροφορίες προ του ταξιδιού

Γενικοί όροι που ισχύουν στο πλαίσιο της σύμβασης

Ωράριο και όροι του χρονικά συντομότερου ταξιδιού

Ωράριο και όροι όλων των διαθέσιμων ναύλων, με επισημάνση των χαμηλότερων ναύλων

Προσπελασιμότητα, όροι πρόσβασης και ύπαρξη επί της αμαξοστοιχίας διευκολύνσεων για άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα σύμφωνα με την οδηγία (ΕΕ) 2019/882 και τους κανονισμούς (ΕΕ) αριθ. 454/2011 και (ΕΕ) αριθ. 1300/2014

Διαθεσιμότητα χωρητικότητας και όροι πρόσβασης ποδηλάτων

Διαθεσιμότητα θέσεων για επιβάτες πρώτης και δεύτερης θέσης καθώς και θέσεις σε άμαξες κλινοθέσεων και κλινάμαξες

Διακοπές και καθυστερήσεις (προγραμματισμένες και σε πραγματικό χρόνο)

Διαθεσιμότητα διευκολύνσεων εντός των αμαξοστοιχιών, μεταξύ άλλων δίκτυο Wi-Fi και τουαλέτες, και υπηρεσιών επί της αμαξοστοιχίας, συμπεριλαμβανομένης της βοήθειας που παρέχεται από το προσωπικό στους επιβάτες

Πληροφορίες πριν από την αγορά για το αν το εισιτήριο ή τα εισιτήρια συνιστούν ενιαίο εισιτήριο

Διαδικασίες αναζήτησης απολεσθεισών αποσκευών

Διαδικασίες υποβολής παραπόνων/καταγγελιών

Μέρος II: Πληροφορίες στη διάρκεια του ταξιδιού

Υπηρεσίες και διευκολύνσεις εντός των αμαξοστοιχιών, συμπεριλαμβανομένου δικτύου Wi-Fi

Επόμενος σταθμός

Διακοπές και καθυστερήσεις (προγραμματισμένες και σε πραγματικό χρόνο)

Κύριες ανταποκρίσεις

Θέματα ασφάλειας και προστασίας

Μέρος III: Λειτουργίες που αφορούν τα συστήματα κράτησης:

Αιτήματα για διαθεσιμότητα υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών, συμπεριλαμβανομένων των ισχυόντων κομίστρων

Αιτήματα για κράτηση υπηρεσιών σιδηροδρομικών μεταφορών

Αιτήματα για μερική ή ολική ακύρωση κράτησης

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ III

ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΠΟΙΟΤΙΚΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Πληροφορίες και εισιτήρια

Χρονική ακρίβεια εκτέλεσης των δρομολογίων, και γενικές αρχές για την αντιμετώπιση των ανωμαλιών

Καθυστερήσεις

- i) συνολική μέση καθυστέρηση υπηρεσιών ως ποσοστό ανά κατηγορία υπηρεσίας (υπεραστική, περιφερειακή και αστική/προαστιακή),
- ii) ποσοστό καθυστερήσεων οι οποίες προκαλούνται από τις περιστάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10,
- iii) ποσοστό υπηρεσιών με καθυστέρηση αναχώρησης,
- iv) ποσοστό υπηρεσιών με καθυστέρηση άφιξης:
 - ποσοστό καθυστερήσεων κάτω των 60 λεπτών,
 - ποσοστό καθυστερήσεων από 60 έως 119 λεπτά,
 - ποσοστό καθυστερήσεων 120 λεπτά και άνω.

Ακυρώσεις δρομολογίων

- i) ματαίωση υπηρεσιών ως ποσοστό ανά κατηγορία υπηρεσίας (διεθνής, εσωτερική υπεραστική, περιφερειακή και αστική/προαστιακή),
- ii) ματαίωση υπηρεσιών ως ποσοστό ανά κατηγορία υπηρεσίας (διεθνής, εσωτερική υπεραστική, περιφερειακή και αστική/προαστιακή) η οποία προκαλείται από τις περιστάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 19 παράγραφος 10.

Καθαριότητα του τροχαίου υλικού και των εγκαταστάσεων των σταθμών (ποιότητα του αέρα και έλεγχος της θερμοκρασίας στις άμαξες, καθαριότητα των εγκαταστάσεων υγιεινής κ.λπ.)

Έρευνα του βαθμού ικανοποίησης των πελατών

Διαχείριση παραπόνων, επιστροφές ποσών και αποζημιώσεις για τη μη εκπλήρωση ποιοτικών προτύπων υπηρεσιών

Βοήθεια που παρέχεται σε άτομα με αναπηρία και άτομα με μειωμένη κινητικότητα και συζητήσεις σχετικά με τη βοήθεια αυτή με αντιπροσωπευτικές οργανώσεις και, κατά περίπτωση, εκπροσώπους των ατόμων με αναπηρία και των ατόμων με μειωμένη κινητικότητα.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ IV

ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑΣ

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007	Παρών κανονισμός
Άρθρο 1	Άρθρο 1
Άρθρο 1 στοιχείο α)	Άρθρο 1 στοιχείο α)
Άρθρο 1 στοιχείο β)	Άρθρο 1 στοιχείο β)
—	Άρθρο 1 στοιχείο γ)
Άρθρο 1 στοιχείο γ)	Άρθρο 1 στοιχείο δ)
—	Άρθρο 1 στοιχείο ε)
Άρθρο 1 στοιχείο δ)	Άρθρο 1 στοιχείο στ)
Άρθρο 1 στοιχείο ε)	Άρθρο 1 στοιχείο ζ)
—	Άρθρο 1 στοιχείο η)
Άρθρο 1 στοιχείο στ)	Άρθρο 1 στοιχείο θ)
Άρθρο 2	Άρθρο 2
Άρθρο 2 παράγραφος 1	Άρθρο 2 παράγραφος 1
Άρθρο 2 παράγραφος 2	—
Άρθρο 2 παράγραφος 3	—
Άρθρο 2 παράγραφος 4	—
Άρθρο 2 παράγραφος 5	Άρθρο 2 παράγραφος 6 στοιχείο α) και παράγραφος 8
Άρθρο 2 παράγραφος 6	Άρθρο 2 παράγραφος 6 στοιχείο β)
Άρθρο 2 παράγραφος 7	Άρθρο 2 παράγραφος 7
—	Άρθρο 2 παράγραφος 2
—	—
—	Άρθρο 2 παράγραφος 3
Άρθρο 2 παράγραφος 4	Άρθρο 2 παράγραφος 5
Άρθρο 3	Άρθρο 3
Άρθρο 3 παράγραφος 1	Άρθρο 3 παράγραφος 1
Άρθρο 3 παράγραφοι 2 και 3	—
Άρθρο 3 παράγραφος 4	Άρθρο 3 παράγραφος 2

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007	Παρών κανονισμός
Άρθρο 3 παράγραφος 5	Άρθρο 3 παράγραφος 3
Άρθρο 3 παράγραφος 6	Άρθρο 3 παράγραφος 4
Άρθρο 3 παράγραφος 7	Άρθρο 3 παράγραφος 5
Άρθρο 3 παράγραφος 8	Άρθρο 3 παράγραφος 6
—	Άρθρο 3 παράγραφος 7
Άρθρο 3 παράγραφος 9	Άρθρο 3 παράγραφος 8
Άρθρο 3 παράγραφος 10	Άρθρο 3 παράγραφος 9
—	Άρθρο 3 παράγραφος 10
—	Άρθρο 3 παράγραφος 11
Άρθρο 3 παράγραφος 11	Άρθρο 3 παράγραφος 12
—	Άρθρο 3 παράγραφος 13
—	Άρθρο 3 παράγραφος 14
—	Άρθρο 3 παράγραφος 15
—	Άρθρο 3 παράγραφος 16
Άρθρο 3 παράγραφος 12	Άρθρο 3 παράγραφος 17
—	Άρθρο 3 παράγραφος 18
Άρθρο 3 παράγραφος 13	Άρθρο 3 παράγραφος 19
—	Άρθρο 3 παράγραφος 20
Άρθρο 3 παράγραφος 15	Άρθρο 3 παράγραφος 21
—	Άρθρο 3 παράγραφος 22
Άρθρο 4	Άρθρο 4
—	Άρθρο 5
Άρθρο 5	Άρθρο 6
Άρθρο 6	Άρθρο 7
Άρθρο 7	Άρθρο 8
Άρθρο 8	Άρθρο 9
—	Άρθρο 10
Άρθρο 9	Άρθρο 11
—	Άρθρο 12

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007	Παρών κανονισμός
Άρθρο 11	Άρθρο 13
Άρθρο 12	Άρθρο 14
Άρθρο 13	Άρθρο 15
Άρθρο 14	Άρθρο 16
Άρθρο 15	Άρθρο 17
Άρθρο 16	Άρθρο 18
—	Άρθρο 18 παράγραφοι 2, 3, 4, 5, 6, 7
Άρθρο 17 παράγραφος 1	Άρθρο 19 παράγραφοι 1, 2, 3, 4
—	Άρθρο 19, παράγραφοι 5, 6
Άρθρο 17 παράγραφος 2	Άρθρο 19 παράγραφος 7
Άρθρο 17 παράγραφος 3	Άρθρο 19 παράγραφος 8
Άρθρο 17 παράγραφος 4	Άρθρο 19 παράγραφος 9
—	Άρθρο 19 παράγραφος 10
Άρθρο 18	Άρθρο 20
—	Άρθρο 20 παράγραφος 6
Άρθρο 19	Άρθρο 21
Άρθρο 20	Άρθρο 22
Άρθρο 21 παράγραφος 1	—
Άρθρο 21 παράγραφος 2	Άρθρο 23 παράγραφος 1 στοιχείο ζ)
Άρθρο 22, άρθρο 23	Άρθρο 23
Άρθρο 22 παράγραφος 2	—
Άρθρο 24	Άρθρο 24
Άρθρο 25	Άρθρο 25 παράγραφοι 1, 2 και 3
—	Άρθρο 26
Άρθρο 26	Άρθρο 27
Άρθρο 27	Άρθρο 28
—	Άρθρο 28 παράγραφος 3
Άρθρο 27 παράγραφος 3	Άρθρο 28 παράγραφος 4

Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1371/2007	Παρών κανονισμός
Άρθρο 28	Άρθρο 29
Άρθρο 29	Άρθρο 30
Άρθρο 30	Άρθρο 31
—	Άρθρα 32 και 33
Άρθρο 31	Άρθρο 34
—	Άρθρο 34 παράγραφοι 1 και 3
Άρθρο 32	Άρθρο 35
—	Άρθρο 35 παράγραφος 2
Άρθρο 33	—
Άρθρο 34	Άρθρο 36
Άρθρο 35	Άρθρο 38
—	Άρθρο 37
Άρθρο 36	Άρθρο 39
—	Άρθρο 40
Άρθρο 37	Άρθρο 41
Παράρτημα I	Παράρτημα I
Παράρτημα II	Παράρτημα II
Παράρτημα III	Παράρτημα III
—	Παράρτημα IV