

32011R0181

28.2.2011.

SLUŽBENI LIST EUROPSKE UNIJE

L 55/1

UREDBA (EU) br. 181/2011 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**od 16. veljače 2011.****o pravima putnika u autobusnom prijevozu i izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004****(Tekst značajan za EGP)**

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 91. stavak 1.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ⁽¹⁾,

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonskim postupkom, s obzirom na zajednički tekst koji je odobrio Odbor za usklađivanje 24. siječnja 2011. ⁽²⁾,

budući da:

(1) Djelovanje Unije na području autobusnog prijevoza treba imati za cilj, između ostalog, osiguranje visoke razine zaštite putnika, koja je usporediva s drugim načinima prijevoza, i vrijedi svuda gdje putuju. Pored toga, treba u cijelosti poštovati zahtjeve za zaštitu potrošača općenito.

⁽¹⁾ SL C 317, 23.12.2009., str. 99.

⁽²⁾ Mišljenje Europskog parlamenta od 23. travnja 2009. (SL C 184 E, 8.7.2010., str. 312.), mišljenje Vijeća na prvom čitanju 11. ožujka 2010. (SL C 122 E, 11.5.2010., str. 1.) mišljenje Europskog parlamenta od 6. srpnja 2010. (još nije objavljeno u Službenom listu), odluka Vijeća od 31. siječnja 2011. i zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 15. veljače 2011. (još nije objavljeno u Službenom listu).

(2) Zato što je putnik u autobusnom prijevozu slabija stranka u ugovoru o prijevozu, treba svim putnicima osigurati minimalnu razinu zaštite.

(3) Mjere Unije za poboljšanje prava putnika u sektoru autobusnog prijevoza trebaju poštovati posebnosti ovog sektora, koji se sastoji uglavnom od malih i srednjih poduzeća.

(4) Putnici i sve osobe koje je putnik po pravnoj dužnosti uzdržavao ili bi ih morao uzdržavati, trebaju biti odgovarajuće zaštićeni u slučaju nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa, uzimajući pri tom u obzir Direktivu 2009/103/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 16. rujna 2009. u odnosu na osiguranje od automobilske odgovornosti i izvršenje obveze osiguranja od takve odgovornosti ⁽³⁾.

(5) Pri odabiru nacionalnog zakonodavstva koje se primjenjuje za odštetu u slučaju smrti, uključujući opravdane pogrebne troškove, ili za osobne povrede te za gubitak ili oštećenje prtljage radi nesreća, koje se dogode pri upotrebi autobusa, treba uzeti u obzir Uredbu (EZ) br. 864/2007 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. srpnja 2007. o pravu koje se primjenjuje na izvanugovorne obveze (Rim II.) ⁽⁴⁾ i Uredbu (EZ) br. 593/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. lipnja 2008. o pravu koje se primjenjuje na ugovorne obveze (Rim I.) ⁽⁵⁾.

(6) Putnici bi trebali, pored odštete u skladu s važećim nacionalnim pravom u slučaju smrti ili osobne ozljede ili gubitka ili oštećenja prtljage radi nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa, imati pravo na pomoć u vezi s njihovim neposrednim praktičnim potrebama nakon nesreće. U takvu pomoć trebaju biti, prema potrebi, uključeni prva pomoć, smještaj, hrana, odjeća i prijevoz.

⁽³⁾ SL L 263, 7.10.2009., str. 11.

⁽⁴⁾ SL L 199, 31.7.2007., str. 40.

⁽⁵⁾ SL L 177, 4.7.2008., str. 6.

- (7) Općenito bi usluge putničkog autobusnog prijevoza trebale koristiti svim građanima. Zato bi osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, koja je posljedica invalidnosti, starosti ili bilo kojeg drugog faktora, trebale imati mogućnost korištenja usluga autobusnog prijevoza, koje su usporedive s mogućnostima ostalih državljana. Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti imaju jednaka prava vezano uz slobodno kretanje, slobodu izbora i nediskriminaciju, kao i svi drugi građani.
- (8) U svjetlu članka 9. Konvencije Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom te kako bi se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti osigurale mogućnosti autobusnog prijevoza, usporedive s mogućnostima drugih državljana, treba odrediti pravila o nediskriminaciji i pomoći tijekom putovanja. Te osobe treba prihvatiti za prijevoz i prijevoz im se ne smije odbiti radi invalidnosti ili smanjene pokretljivosti, osim zbog razloga koji su opravdani na temelju sigurnosti ili zahtjeva u vezi konstrukcije vozila ili infrastrukture. U okviru relevantnog zakonodavstva za zaštitu radnika, osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebaju imati pravo na pomoć na autobusnim kolodvorima i u vozilima. U interesu socijalne uključenosti takva pomoć treba biti besplatna. Prijevoznici trebaju utvrditi uvjete pristupa, po mogućnosti upotrebom Europskog sustava normizacije.
- (9) Pri odlučivanju o konstrukciji novih autobusnih kolodvora, i kao pri većim renovacijama, upravitelji autobusnih kolodvora trebaju nastojati poštovati potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u skladu sa zahtjevima za konstrukciju, namijenjenu svim korisnicima. U svakom slučaju, upravitelji autobusnih kolodvora trebaju odrediti kontaktne točke na kojima dotične osobe mogu najaviti svoj dolazak i potrebu za pomoći.
- (10) Isto tako, ne dovodeći u pitanje sadašnje ili buduće zakonodavstvo o tehničkim zahtjevima za autobuse, prijevoznici bi trebali, ako je moguće, poštovati navedene potrebe pri odlučivanju o opremi novih i novoobnovljenih vozila.
- (11) Države članice trebaju nastojati poboljšati postojeću infrastrukturu, gdje je to potrebno, kako bi prijevoznici mogli osigurati pristup osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, te im pružiti odgovarajuću pomoć.
- (12) Kako bi se odgovorilo na potrebe osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, osoblje treba biti odgovarajuće osposobljeno. Kako bi se olakšalo uzajamno priznavanje nacionalnih kvalifikacija za vozače, treba kao dio početne kvalifikacije ili periodičkog osposobljavanja organizirati osposobljavanje o svijesti o invaliditetu, kao što je navedeno u Direktivi 2003/59/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 15. srpnja 2003. o početnim kvalifikacijama i periodičnom osposobljavanju vozača određenih cestovnih vozila za prijevoz robe ili putnika⁽¹⁾. Kako bi uvođenje zahtjeva za osposobljavanjem bilo usklađeno s rokovima iz te Direktive, treba za ograničeno vremensko razdoblje dopustiti mogućnost izuzeća.
- (13) Treba se posavjetovati s organizacijama koje predstavljaju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti te ih uključiti u pripremu sadržaja osposobljavanja vezano uz invalidnost.
- (14) U prava putnika u autobusnom prijevozu treba biti uključena obavijest o uslugama prije i za vrijeme putovanja. Sve bitne informacije, koje su osigurane putnicima u autobusnom prijevozu, treba također na zahtjev osigurati u alternativnim oblicima koji su dostupni osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, kao što su veći tisak, jednostavan jezik, Brailleovo pismo, elektroničke komunikacije dostupne prilagođenom tehnologijom ili audio kazete.
- (15) Ova Uredba ne bi smjela ograničavati prava prijevoznika da zahtijevaju naknadu od bilo koje osobe, uključujući treće osobe, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom koje se primjenjuje.
- (16) Treba smanjiti neugodnosti koje imaju putnici radi otkaza putovanja ili znatnog kašnjenja. U tu svrhu treba za putnike, koji odlaze s autobusnog kolodvora, odgovarajuće skrbiti te ih obavijestiti na način dostupan svim putnicima. Putnicima bi također trebalo omogućiti otkazivanje putovanja i povrat vrijednosti karte, ili nastavak putovanja, ili pod zadovoljavajućim uvjetima osigurati preusmjerenje. Ako prijevoznici putnicima ne osiguraju potrebnu pomoć, putnici trebaju imati pravo na financijsku odštetu.
- (17) Prijevoznici bi trebali surađivati među sobom i uključiti zainteresirane strane, stručne udruge i udruge potrošača, putnike i osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, kako bi donijeli propise na nacionalnoj ili europskoj razini. Ti propisi trebaju biti namijenjeni poboljšanju obavješćivanja, skrbi i pomoći putnicima pri prekinutim putovanjima, posebno u slučaju dugih kašnjenja ili otkazivanja putovanja, pri čemu se prednost daje skrbi putnika s posebnim potrebama radi invalidnosti, smanjene pokretljivosti, bolesti, starosti ili trudnoće, te uključujući pratnju i putnike koji putuju s malom djecom. O navedenim propisima treba obavijestiti nacionalna tijela za provedbu propisa.

(¹) SL L 226, 10.9.2003., str. 4.

- (18) Ova Uredba ne bi trebala utjecati na prava putnika iz Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama⁽¹⁾. Ako se paket tura otkáže zbog razloga koji nisu povezani s otkazom autobusnih prijevoznih usluga, ova se Uredba ne bi trebala primjenjivati.
- (19) Putnike treba u cijelosti obavijestiti o njihovim pravima iz ove Uredbe, tako da ih mogu učinkovito ostvariti.
- (20) Putnicima treba omogućiti ostvarivanje njihovih prava odgovarajućim pritužbenim postupkom, koje provode prijevoznici ili, podnošenje pritužbi tijelu ili tijelima koje u tu svrhu imenuje nadležna država članica.
- (21) Države članice trebaju osigurati usklađenost s ovom Uredbom te imenovati nadležno tijelo ili tijela za izvršenje zadataka nadzora i provedbe. To ne utječe na prava putnika da pravnim sredstvima na sudu zahtijevaju pravni lijek u skladu s nacionalnim zakonodavstvom.
- (22) Uzimajući u obzir postupke, koje su države članice utvrdile za podnošenje pritužbi, pritužba koja se odnosi na pomoć trebala bi po mogućnosti biti naslovljena na tijelo ili tijela, koje je država članica u kojoj se nalazi mjesto ulaska ili izlaska putnika, imenovala za provedbu ove Uredbe.
- (23) Države članice trebaju promicati upotrebu javnog prijevoza i upotrebu integriranih informacija i karata, kako bi optimizirale upotrebu i interoperabilnost različitih vrsta prijevoza i različitih prijevoznika.
- (24) Države članice trebaju odrediti sankcije za kršenja ove Uredbe i osigurati njihovu primjenu. Te sankcije trebaju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.
- (25) Cilj ove Uredbe je osiguranje istovjetne razine zaštite i pomoći putnicima u autobusnom prijevozu u državama članicama. Ako države članice ne mogu dostatno ostvariti taj cilj, te se stoga taj cilj radi opsega i učinaka mjera može na bolji način ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti iz članka 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s tim načelom proporcionalnosti iz navedenog članka, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tog cilja.
- (26) Ova Uredba ne treba dovoditi u pitanje Direktivu 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 24. listopada

1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka⁽²⁾.

- (27) Provedba ove Uredbe se treba temeljiti na Uredbi (EZ) br. 2006/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. listopada 2004. o suradnji između nacionalnih tijela odgovornih za provedbu zakona o zaštiti potrošača (Uredba o suradnji u zaštiti potrošača)⁽³⁾. Tu uredbu treba stoga na odgovarajući način izmijeniti.
- (28) Ova Uredba poštuje temeljna prava i poštuje načela, priznata posebno u Povelji Europske unije o temeljnim pravima, kako je navedeno u članku 6. Ugovora o Europskoj uniji, imajući na umu također Direktivu Vijeća 2000/43/EZ od 29. lipnja 2000. o provođenju načela jednakog postupanja prema osobama bez obzira na njihovo rasno ili etničko podrijetlo⁽⁴⁾ i Direktivu Vijeća 2004/113/EZ od 13. prosinca 2004. o provedbi načela jednakog postupanja prema muškarcima i ženama u pristupu i nabavi robe, odnosno pružanju usluga⁽⁵⁾,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

POGLAVLJE I.

OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Predmet

Ova Uredba utvrđuje pravila za autobusni prijevoz o:

- (a) nediskriminaciji među putnicima s obzirom na uvjete prijevoza koje osiguravaju prijevoznici;
- (b) pravima putnika u slučaju nesreća sa smrtnim ishodom ili osobnom povredom ili gubitkom ili oštećenjem prtljage, koje se dogode pri upotrebi autobusa;
- (c) nediskriminaciji te obaveznoj pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti;
- (d) pravima putnika u slučaju otkazivanja ili kašnjenja;
- (e) minimalnim informacijama koje treba osigurati putnicima;
- (f) postupanju s pritužbama;
- (g) općim pravilima o provedbi.

⁽²⁾ SL L 281, 23.11.1995., str. 31.

⁽³⁾ SL L 364, 9.12.2004., str. 1.

⁽⁴⁾ SL L 180, 19.7.2000., str. 22.

⁽⁵⁾ SL L 373, 21.12.2004., str. 37.

⁽¹⁾ SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

Članak 2.

Područje primjene

1. Ova Uredba se primjenjuje na putnike na linijskom prijevozu, bez obzira o kojoj vrsti putnika je riječ, kad se mjesto ulaska ili izlaska putnika nalaze na državnom području države članice i kad je predviđena udaljenost prijevoza najmanje 250 km.

2. Vezano za prijevoz iz stavka 1., pri kojem je predviđena duljina prijevoza kraća od 250 km, primjenjuje se članak 4. stavak 2., članak 9., članak 10. stavak 1., članak 16. stavak 1. točka (b), članak 16. stavak 2., članak 17. stavak 1. i 2., te članci 24. do 28.

3. Nadalje, ova Uredba, s iznimkom članka 9. do 16., članka 17. stavka 3., te poglavlja IV., V. i VI., se primjenjuje na putnike koji putuju povremenim prijevozom, kad se početno mjesto ulaska ili završno mjesto izlaska putnika nalaze na državnom području države članice.

4. Države članice mogu za unutarnji linijski prijevoz, na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi, odobriti izuzeća od ove Uredbe, s izuzetkom članka 4. stavka 2., članka 9., članka 10. stavka 1., članka 16. stavka 1. točke (b), članka 16. stavka 2., članka 17. stavka 1. i 2. te članka 24. do 28. Takve iznimke se mogu odobriti za razdoblje od najviše četiri godine od početka primjene ove Uredbe, a to razdoblje se može jedanput produljiti.

5. Države članice mogu za razdoblje od najviše četiri godine od dana početka primjene ove Uredbe, na transparentnoj i nediskriminirajućoj osnovi, izuzeti od primjene ove Uredbe pojedini linijski prijevoz, jer se značajan dio tih redovitih usluga, koje uključuju najmanje jedno zaustavljanje predviđeno u voznom redu, odvija izvan Unije. Takva izuzeća se mogu jednom produljiti.

6. Države članice obavješćuju Komisiju o izuzećima za različite vrste prijevoza, odobrenih u skladu sa stavcima 4. i 5.. Komisija poduzima odgovarajuće mjere, ako se smatra da takvo izuzeće nije u skladu s odredbama ovog članka. Komisija do 2. ožujka 2018. Europskom parlamentu i Vijeću podnosi izvješće o izuzećima odobrenim u skladu sa stavcima 4. i 5.

7. Ništa se u ovoj Uredbi ne tumači kao suprotno postojećem zakonodavstvu ili ne uvodi dodatne zahtjeve u pogledu važećeg zakonodavstva, koje uređuje tehničke zahtjeve za autobuse ili infrastrukturu ili opremu na autobusnim stajalištima i kolodvorima.

8. Ova Uredba ne utječe na prava putnika u skladu s Direktivom 90/314/EEZ i ne primjenjuje se u slučaju gdje je paket

tura prema toj Direktivi otkazan zbog razloga koji nije povezan s otkazom linijskog prijevoza.

Članak 3.

Definicije

Za potrebe ove Uredbe primjenjuju se sljedeće definicije:

- (a) „linijski prijevoz” znači prijevozi kojima se osigurava autobusni prijevoz putnika prema utvrđenim razdobljima i na određenim relacijama, pri čemu putnici ulaze i izlaze na unaprijed utvrđenim stajalištima;
- (b) „povremeni prijevoz” znači prijevozi, koji nisu zastupljeni u definiciji linijskih prijevoza i kojih je glavna karakteristika autobusni prijevoz skupine putnika, sakupljenih na inicijativu naručitelja prijevoza ili samog prijevoznika;
- (c) „ugovor o prijevozu” znači ugovor o prijevozu koji sklapaju prijevoznik i putnik za pružanje jednog ili više linijskih ili povremenih prijevoza;
- (d) „karta” znači valjani dokument ili drugi dokaz ugovora o prijevozu;
- (e) „prijevoznik” znači fizička ili pravna osoba koja široj javnosti nudi linijski ili povremeni prijevoz, a koja nije organizator putovanja, putnički agent ili prodavač karata;
- (f) „prijevoznik izvođač” znači fizička ili pravna osoba koja stvarno obavlja prijevoz u potpunosti ili djelomično, a koja nije prijevoznik;
- (g) „prodavač karata” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime prijevoznika;
- (h) „putnički agent” znači svaki posrednik koji sklapa ugovore o prijevozu u ime putnika;
- (i) „organizator putovanja” znači organizator ili posrednik, koji nije prijevoznik, u smislu članka 2. stavka 2. i 3. Direktive 90/314/EEZ;
- (j) „osoba s invaliditetom” ili „osoba smanjene pokretljivosti” znači bilo koja osoba čija je pokretljivost pri korištenju prijevoza smanjena radi tjelesnog invaliditeta (osjetilnog ili motoričkog, trajnog ili privremenog), intelektualnog invaliditeta ili oštećenja, ili bilo kojeg drugog uzroka invaliditeta, ili radi starosti, te čiji položaj zahtijeva odgovarajuću pozornost i prilagodbu njenim posebnim potrebama kako bi dobila uslugu koja je dostupna svim putnicima;

- (k) „uvjeti pristupa” znači odgovarajuće norme, smjernice za pristup autobusima i/ili označenim autobusnim kolodvorima uključujući infrastrukturu za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, te informacije o tom;
- (l) „rezervacija” znači rezervacija sjedala u autobusnom linijskom prijevozu u određeno vrijeme polaska;
- (m) „autobusni kolodvor” znači autobusni kolodvor s osobljem, gdje je u skladu s određenom relacijom i voznim redom linijskog prijevoza predviđen ulazak ili izlazak putnika i koji raspolaže objektima kao što su šalter za prijavu, čekao-nica ili ured za prodaju karata;
- (n) „autobusno stajalište” znači bilo koja točka, osim autobusnog kolodvora, gdje je u skladu s određenom relacijom i voznim redom linijskog prijevoza predviđen ulazak ili izlazak putnika;
- (o) „uprava autobusnog kolodvora” znači organizacijska jedinica u državi članici koja je odgovorna za upravljanje određenim autobusnim kolodvorom;
- (p) „otkazivanje” znači neobavljanje prethodno planiranog linijskog prijevoza;
- (q) „kašnjenje” znači razlika između predviđenog polaska linijskog prijevoza u skladu s objavljenim voznim redom i njegovog stvarnog polaska.

Članak 4.

Karte i nediskriminirajući uvjeti ugovora

1. Prijevoznici putniku izdaju kartu, osim ako drugi dokumenti putniku daju pravo na prijevoz. Karta se može izdati u elektronskom obliku.
2. Ne dovodeći u pitanje socijalne tarife, uvjeti ugovora i tarife koje primjenjuju prijevoznici su ponuđeni općoj javnosti bez ikakve posredne ili neposredne diskriminacije na temelju nacionalnosti krajnjeg korisnika ili sjedišta prijevoznika ili prodavača karata u Uniji.

Članak 5.

Drugi izvođači

1. Ako se izvršavanje obaveza iz ove Uredbe prenese na prijevoznika izvođača, prodavača karata ili na bilo koju drugu osobu, prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili uprava autobusnog kolodvora, koji su prenijeli izvršenje tih obaveza, su unatoč tomu odgovorni za djela i propuste te stranke.
2. Pored toga, za stranku na koju su prijevoznik, putnički agent, organizator putovanja ili uprava autobusnog kolodvora prenijeli izvršenje obaveza, vrijede odredbe ove Uredbe u vezi prenesenih obaveza.

Članak 6.

Zabrana oslobođenja od odgovornosti

1. Obveze prema putnicima u skladu s ovom Uredbom nije moguće ograničiti ili niti ih se može osloboditi odreći, pogotovo ne odstupanjem ili restriktivnom klauzulom u ugovoru o prijevozu.
2. Prijevoznici mogu ponuditi prijevozne uvjete koji su za putnike povoljniji od uvjeta iz ove Uredbe.

POGLAVLJE II.

ODŠTETA I POMOĆ U SLUČAJU NESREĆA

Članak 7.

Smrt ili osobna povreda putnika i gubitak ili oštećenje prtljage

1. Putnici u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom imaju pravo na odštetu za smrt, uključujući opravdane pogrebne troškove, ili za osobnu povredu, kao i za gubitak ili oštećenje prtljage radi nesreća koje se dogode pri upotrebi autobusa. U slučaju smrti putnika to pravo imaju sve osobe koje je putnik po pravnoj dužnosti uzdržavao ili bi ih trebao uzdržavati.
2. Iznos odštete se računa u skladu s primjenjivim nacionalnim zakonodavstvom. Bilo koja najveća granica utvrđena u nacionalnom zakonodavstvu za odštetu za smrt ili osobnu povredu ili gubitak ili oštećenje prtljage u svakom pojedinom slučaju ne smije biti niža od:

- (a) 220 000 EUR za putnika;
- (b) 1 200 EUR za svaki komad prtljage. U slučaju oštećenja invalidskih kolica, druge opreme za kretanje ili pomoćnih uređaja, iznos odštete je uvijek jednak trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme.

Članak 8.

Neposredne praktične potrebe putnika

U slučaju nesreće koja se dogodi pri upotrebi autobusa, prijevoznik osigurava razumnu i razmjernu pomoć s obzirom na neposredne praktične potrebe putnika nakon nesreće. Takva pomoć, ako je potrebno, uključuje smještaj, hranu, odjeću, prijevoz i pružanje prve pomoći. Nikakva pomoć ne znači priznanje odgovornosti.

Prijevoznik može ograničiti ukupne troškove smještaja do 80 EUR po noćenju za svakog putnika i za najviše 2 noći.

POGLAVLJE III.

PRAVA PUTNIKA S INVALIDITETOM I OSOBA SMANJENE POKRETLJIVOSTI*Članak 9.***Pravo na prijevoz**

1. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja ne smiju odbiti prihvatiti rezervaciju, izdati ili drukčije osigurati kartu ili ukrcati osobu na temelju invaliditeta ili smanjene pokretljivosti.

2. Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti se za rezervacije i karte ne zaračunavaju dodatni troškovi.

*Članak 10.***Iznimke i posebni uvjeti**

1. Ne dovodeći u pitanje članak 9. stavak 1., prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja mogu odbiti prihvat rezervacije, ili odbiti izdati ili na drugi način osigurati kartu ili ukrcati osobu na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti u slijedećim slučajevima:

(a) kako bi ispunili valjane sigurnosne zahtjeve po međunarodnom pravu, pravu Unije ili nacionalnom pravu, ili kako bi ispunili zdravstvene i sigurnosne zahtjeve koje određuju nadležna tijela;

(b) ako konstrukcija vozila ili infrastrukture, uključujući autobusna stajališta i kolodvore, fizički onemogućava siguran i operativno izvediv ulazak, i izlazak ili prijevoz osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti.

2. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja koji odbiju prihvat rezervacije ili izdavanje ili drukčije osiguranje karte na temelju razloga iz stavka 1., navedenu osobu obavješćuju o bilo kojoj prihvatljivoj alternativnoj usluzi koju obavlja prijevoznik.

3. Ako se osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti koja ima rezervaciju ili kartu i koja ispunjava zahtjeve iz članka 14. stavka 1. točke (a), ipak odbije dozvola za ulazak na temelju njene invalidnosti ili smanjene pokretljivosti, ta osoba i osoba koja ju prati u smislu stavka 4. ovog članka, može birati između:

(a) prava na povrat, i prema potrebi, što raniji besplatan povratni prijevoz do početnog mjesta polaska, kako je utvrđeno u ugovoru o prijevozu; i

(b) nastavka ili preusmjeravanja putovanja razumnim alternativnim prijevozom do određеног mjesta utvrđenog u ugovoru o prijevozu, ako je to izvedivo.

Na pravo na povrat novca plaćenog za kartu ne utječe propust obavijesti u skladu s člankom 14. stavkom 1. točkom (a).

4. Ako prijevoznik, putnički agent ili organizator putovanja radi razloga iz stavka 1. osobi na temelju invalidnosti ili smanjene pokretljivosti odbije prihvatiti rezervaciju, izdati ili na drugi način osigurati kartu ili ukrcati osobu u vozilo, ta osoba može zahtijevati da ju prati druga osoba, koju izabere sama i koja može osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti osigurati potrebnu pomoć, tako da razlozi iz stavka 1. nisu valjani.

Prijevoz takve prateće osobe je besplatan, i ako je izvedivo dodijelit će joj se sjedalo uz osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti.

5. Ako se prijevoznici, putnički agenti ili organizatori putovanja posluže stavkom 1., odmah obavješćuju osobu s invaliditetom ili osobu smanjene pokretljivosti o razlozima za to, i, na zahtjev, obavješćuju tu osobu u pisanom obliku u roku od 5 radnih dana od dana zahtjeva.

*Članak 11.***Dostupnost i informacija**

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u suradnji s predstavnicima organizacija osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti, prema potrebi putem njihovih organizacija uspostavljaju ili imaju uspostavljene nediskriminirajuće uvjete pristupa pri prijevozu osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

2. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u fizičkom obliku ili na internetu, u dostupnim formatima, javno objavljuju uvjete pristupa iz stavka 1., uključujući tekst međunarodnog prava, prava Unije ili nacionalnog prava koji uspostavlja sigurnosne zahtjeve, na kojima se temelje ti nediskriminirajući uvjeti pristupa, na jezicima na kojima su informacije uobičajeno svim putnicima. Pri objavljivanju tih informacija posebna se pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti.

3. Organizatori putovanja objavljuju uvjete pristupa iz stavka 1., koji se primjenjuju na putovanja uključena u paket putovanja, paket odmora i paket ture koje oni organiziraju, prodaju ili daju u prodaju.

4. Informacije o uvjetima pristupa iz stavaka 2. i 3. se na zahtjev putnika šalju u fizičkom obliku.

5. Prijevoznici, putnički agenti i organizatori putovanja osiguravaju da sve odgovarajuće opće informacije o putovanju i uvjetima prijevoza budu dostupne u odgovarajućim i dostupnim oblicima za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, uključujući, prema potrebi, rezervacije i informacije elektroničkim putem. Informacije se na zahtjev putnika šalju u fizičkom obliku.

Članak 12.

Oznaka autobusnih kolodvora

Države članice označuju autobusne kolodvore na kojima je osigurana pomoć za osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti. Države članice o tome odmah obavješćuju Komisiju. Komisija popis označenih autobusnih kolodvora objavljuje na internetu.

Članak 13.

Pravo na pomoć na označenim autobusnim kolodvorima i u autobusima

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u skladu s uvjetima pristupa predviđenim u članku 11. stavku 1., i u okviru svojih nadležnosti, na autobusnim kolodvorima koje označe države članice, osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti besplatno osiguravaju pomoć, najmanje u onoj mjeri, kako je opisano u Prilogu I. dijelu (a).

2. Prijevoznici u skladu s uvjetima pristupa, predviđenim u članku 11. stavku 1. osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti u autobusima besplatno osiguravaju pomoć, najmanje u onoj mjeri, kako je opisano u Prilogu I. dijelu (b).

Članak 14.

Uvjeti za osiguranje pomoći

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora surađuju kako bi osigurali pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti pod uvjetom da:

(a) su prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti ili organizatori putovanja najmanje 36 sati, prije nego što osoba treba pomoć, obaviješteni o potrebi za takvom pomoći; i

(b) se dotične osobe pojave na označenom mjestu:

i. u vrijeme koje unaprijed odredi prijevoznik, a koje može biti najviše do 60 minuta prije objavljenog vremena polaska, osim ako se prijevoznik i putnik dogovore za kraće razdoblje; ili

ii. ako vrijeme nije propisano, najkasnije 30 minuta prije objavljenog vremena polaska.

2. Pored stavka 1., osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti prijevoznika, putničkog agenta ili organizatora putovanja u vrijeme rezervacije ili ranije kupnje karte obavješćuju o posebnim potrebama u vezi sa sjedenjem, pod uvjetom da je potreba u to vrijeme poznata.

3. Prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti i organizatori putovanja poduzimaju sve mjere koje su potrebne za olakšanje primanja obavijesti o potrebi za pomoć, koju šalju osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Ova obveza vrijedi na svim označenim autobusnim kolodvorima i njihovim prodajnim mjestima, uključujući prodaju telefonom ili putem interneta.

4. Ako osoba ne pošalje obavijest u skladu s točkom (a) stavka 1. i stavka 2., prijevoznici, uprava autobusnih kolodvora, putnički agenti i organizatori putovanja poduzimaju sve razumne napore za osiguranje pomoći, kako bi osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti koja ima kupljenu kartu, ušla u autobus, presjela i izašla iz autobusa.

5. Uprava autobusnih kolodvora unutar ili izvan kolodvora određuje mjesto na kojem osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti mogu prijaviti svoj dolazak i zatražiti pomoć. To mjesto je jasno označeno i u prihvatljivim oblicima nudi osnovne informacije o kolodvoru i pomoći koju pružaju.

Članak 15.

Prenošenje informacija trećoj strani

Ako putnički agenti ili organizatori putovanja prime obavijest iz članka 14. stavka 1. točke (a), te informacije čim prije prenose prijevozniku ili upravi autobusnog kolodvora, u uobičajenom radnom vremenu.

Članak 16.

Osposobljavanje

1. Prijevoznici i prema potrebi uprava autobusnih kolodvora utvrđuju postupke osposobljavanja u pogledu invaliditeta, uključujući upute, te osiguravaju da:

(a) su njihovi službenici, koji nisu vozači, uključujući službenike zaposlene kod drugog izvođača, koji osiguravaju neposrednu pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, osposobljeni ili dobili upute kako je opisano u Prilogu II. dijelovima (a) i (b); i

(b) su njihovi službenici, uključujući vozače, koji rade neposredno s putnicima ili se neposredno bave pitanjima vezanim uz javnost, osposobljeni ili dobili upute kako je opisano u Prilogu II. dijelu (a).

2. Država članica može za razdoblje od najviše pet godina od 1. ožujka 2013. odobriti izuzeće od primjene stavka 1. točke (b) u vezi osposobljavanja vozača.

Članak 17.

Odšteta za invalidska kolica i drugu opremu za kretanje

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora postaju odgovorni za gubitak ili oštećenje invalidskih kolica, druge opreme za kretanje ili pomoćnih naprava. Odštetu za gubitak ili oštećenje isplaćuje prijevoznik ili uprava autobusnog kolodvora, koji je za navedeni gubitak ili oštećenje odgovoran.
2. Odšteta iz stavka 1. odgovara trošku zamjene ili popravka izgubljene ili oštećene opreme ili uređaja.
3. Gdje je to potrebno, treba poduzeti svaki napor kako bi se čim prije osigurala privremena zamjenska oprema ili naprave. Ako je to moguće, invalidska kolica, druga oprema za kretanje ili pomoćne naprave trebaju imati tehničke i funkcionalne karakteristike slične onima koji su izgubljeni ili oštećeni.

Članak 18.

Izuzeća

1. Ne dovodeći u pitanje članak 2. stavak 2., države članice mogu izuzeti domaći linijski prijevoz iz primjene svih ili nekih odredbi ovog poglavlja, ako svojim nacionalnim propisima osiguravaju jednaku razinu zaštite osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti, kao što osigurava ova Uredba.
2. Države članice o izuzećima odobrenim na temelju stavka 1. obavješćuju Komisiju. Komisija poduzima odgovarajuće mjere ako se takvo izuzeće ne smatra u skladu s odredbama ovog članka. Komisija Europskom parlamentu i Vijeću do 2. ožujka 2018. podnosi izvještaj o izuzećima odobrenim u skladu sa stavkom 1.

POGLAVLJE IV.

PRAVA PUTNIKA U SLUČAJU KAŠNJENJA ILI OTKAZIVANJA

Članak 19.

Nastavak, preusmjeravanje i povrat

1. Ako prijevoznik opravdano očekuje da će linijski prijevoz biti otkazan ili kasniti u polasku s autobusnog kolodvora više od 120 minuta, ili u slučaju prevelikog broja rezervacija, putniku se odmah nudi izbor između:
 - (a) nastavka ili preusmjeravanja putovanja do krajnjeg odredišta prvom prilikom, bez dodatnih troškova i pod usporedivim uvjetima prijevoza, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu;

- (b) povrata cijene karte i, ako je primjereno, besplatnog povratnog autobusnog prijevoza do prvog mjesta polaska prvom prilikom, kako je navedeno u ugovoru o prijevozu.

2. Ako prijevoznik putniku ne ponudi izbore iz stavka 1., putnik ima pravo na odštetu u iznosu od 50 % cijene karte, uz povrat iz stavka 1. točke (b). Prijevoznik taj iznos plaća u roku od jednog mjeseca nakon podnošenja odštetnog zahtjeva.

3. Ako autobus za vrijeme vožnje postane neispravan, prijevoznik osigurava nastavak prijevoza drugim vozilom od mjesta gdje je neispravno vozilo, ili prijevoz od mjesta gdje je neispravno vozilo do primjerenog mjesta čekanja ili kolodvora, od kojeg se može nastaviti putovanje.

4. Ako je linijski prijevoz otkazan ili kasni u polasku s autobusnog stajališta više od 120 minuta, putnici imaju pravo na nastavak ili preusmjerenje putovanja ili povrat cijene karte od prijevoznika, kako je navedeno u stavku 1.

5. Isplata povrata iz točke (b) stavka 1. i stavka 4. se izvršava u roku od 14 dana nakon što je dana ponuda ili primljen zahtjev. Isplata pokriva punu cijenu karte po cijeni po kojoj je bila kupljena, za neizvršeni dio ili dijelove putovanja i za dio ili dijelove koji su izvršeni ako putovanje više nema svrhe u pogledu putnikovog originalnog plana putovanja. U slučaju putničkih pokaza ili sezonske karte isplata je jednaka proporcionalnom dijelu pokaza ili karte. Povrat se isplaćuje u novcu, osim ako putnik prihvati drugi oblik povrata.

Članak 20.

Informacije

1. U slučaju otkazivanja ili kašnjenja u polasku linijskog prijevoza, prijevoznik, ili prema potrebi uprava autobusnog kolodvora obavještava putnike koji odlaze s kolodvora o tome što je prije moguće, i u svakom slučaju najkasnije 30 minuta nakon planiranog vremena polaska, te o procijenjenom vremenu polaska čim je ta informacija dostupna.

2. Ako putnici radi otkazivanja ili kašnjenja propuste povezani prijevoz prema voznom redu, prijevoznik, ili prema potrebi uprava autobusnog kolodvora, ulaže razumne napore da dotične putnike obavijesti o alternativnim vezama.

3. Prijevoznik ili, prema potrebi uprava autobusnog kolodvora, osigurava da osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti prime potrebnu informaciju iz stavaka 1. i 2. u dostupnim oblicima.

4. Ako je izvedivo, traženi se podaci u skladu sa stavcima 1. i 2., svim putnicima osiguravaju elektroničkim putem, uključujući putnike koji odlaze s autobusnih stajališta, u vremenskom roku propisanom u stavku 1., ako je putnik to zahtijevao i prijevozniku dao potrebne kontaktne podatke.

Članak 21.

Pomoć u slučaju otkazanih polazaka ili kašnjenja pri polasku

Za putovanje, za koje je predviđeno trajanje više od tri sata, prijevoznik u slučaju otkazivanja ili kašnjenja pri polasku s autobusnog kolodvora za više od 90 minuta, putnicima besplatno nudi:

- (a) lake obroke, jelo ili osvježavajuća pića primjerene u pogledu vremena čekanja ili kašnjenja, pod uvjetom da su dostupni u autobusu ili na kolodvoru, ili da se mogu razumno dostaviti;
- (b) hotelsku sobu ili drugi smještaj kao i pomoć u organiziranju prijevoza između autobusnog kolodvora i mjesta smještaja u slučaju kad je potreban ostanak jednu ili više noći. Prijevoznik može ograničiti ukupan trošak smještaja koji ne uključuje prijevoz od autobusnog kolodvora do mjesta smještaja i natrag, na 80 EUR po noćenju za svakog putnika i za najviše dvije noći.

Prijevoznik pri primjeni ovog članka posebnu pozornost posvećuje potrebama osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti te možebitnim pratiteljima.

Članak 22.

Daljnji zahtjevi

Ovo poglavlje ni na koji način ne sprječava putnike da u skladu s nacionalnim pravom pred nacionalnim sudovima zahtijevaju odštetu za gubitak radi otkazivanja ili kašnjenja linijskog prijevoza.

Članak 23.

Izuzeća

1. Članci 19. i 21. se ne primjenjuju na putnike koji imaju kartu s otvorenim datumom putovanja, ako vrijeme polaska nije određeno, osim za putnike koji imaju putnički pokaz ili sezonsku kartu.
2. Članak 21. točka (b) se ne primjenjuje ako prijevoznik dokaže, da su uzrok za otkazivanje ili kašnjenje teški vremenski uvjeti ili veće prirodne nepogode, koje ugrožavaju siguran rad autobusnih linija.

POGLAVLJE V.

OPĆA PRAVILA O INFORMACIJAMA I PRITUŽBAMA

Članak 24.

Pravo na informacije o putovanju

Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti putnicima tijekom njihovog putovanja osiguravaju

odgovarajuće informacije. Ako je izvedivo, te informacije se na zahtjev osiguravaju u dostupnim oblicima.

Članak 25.

Informacije o pravima putnika

1. Prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora u okviru svojih nadležnosti putnicima osiguravaju odgovarajuće i razumljive informacije o njihovim pravima iz ove Uredbe, najkasnije na polasku. Ove informacije se osiguravaju na autobusnim kolodvorima, i prema potrebi, na internetu. Na zahtjev osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti informacije se, ako je to izvedivo, osiguravaju u prihvatljivim oblicima. Ova informacija uključuje kontaktne podatke provedbenog tijela ili više tijela koje je odredila država članica na temelju članka 28. stavka 1.

2. S ciljem poštovanja zahtijevanih informacija iz stavka 1., prijevoznici i uprava autobusnih kolodvora mogu koristiti sažetke ove Uredbe pripremljene od Komisije na svim dostupnim službenim jezicima Europske unije.

Članak 26.

Pritužbe

Prijevoznici uvode ili već imaju utvrđene postupke za postupanje s pritužbama u vezi s pravima i obvezama iz ove Uredbe.

Članak 27.

Podnošenje pritužbi

Ne dovodeći u pitanje zahtjev za odštetom u skladu s člankom 7., putnik na kojeg se odnosi ova Uredba, koji želi uložiti pritužbu prijevozniku, to podnosi u roku od tri mjeseca od dana kad je linijski prijevoz bio obavljen ili kad je trebao biti obavljen. Prijevoznik u roku od jednog mjeseca od primitka pritužbe putnika obavješćuje da je njegova pritužba utemeljena, odbijena ili se još razmatra. Vrijeme za davanje konačnog odgovora ne smije biti dulje od tri mjeseca od primitka pritužbe.

POGLAVLJE VI.

PROVEDBA I NACIONALNA TIJELA ZA PROVEDBU

Članak 28.

Nacionalna tijela za provedbu

1. Svaka država članica određuje novo ili postojeće tijelo ili tijela, odgovorne za provedbu ove Uredbe u pogledu linijskih prijevoza od mjesta na njezinom državnom području i linijskih prijevoza iz treće države do tih mjesta. Svako tijelo donosi potrebne mjere za osiguranje usklađenosti s ovom Uredbom.

Svako tijelo je u pogledu svoje organizacije, odluka o financiranju, pravne strukture i donošenja odluka neovisno od prijevoznika, organizatora putovanja i uprave autobusnog kolodvora.

2. Države članice obavješćuju Komisiju o tijelu ili tijelima koje odrede u skladu s ovim člankom.

3. Svaki putnik može podnijeti pritužbu o navodnom kršenju ove Uredbe, u skladu s nacionalnim zakonodavstvom, odgovarajućem tijelu određenom u stavku 1., ili bilo kojem drugom odgovarajućem tijelu koje je odredila država članica.

Država članica može odlučiti, da putnik pritužbu najprije podnese prijevozniku, i u tom slučaju djeluju nacionalna tijela za provedbu ili druga odgovarajuća tijela koje odredi država članica, kao žalbeno tijelo za pritužbe koje nisu bile riješene u skladu s člankom 27.

Članak 29.

Izvjeshće o provedbi

Tijela za provedbu određena na temelju članka 28. stavka 1., do 1. lipnja 2015. i nakon toga svake 2 godine, objavljuju izvješće o svojoj aktivnosti u prethodne dvije kalendarske godine. Izvješće, među ostalim sadrži opis poduzetih radnji za provođenje ove Uredbe i statističke podatke o pritužbama i primijenjenim sankcijama.

Članak 30.

Suradnja između tijela za provedbu

Nacionalna tijela za provedbu iz članka 28. stavka 1. prema potrebi razmjenjuju informacije o svom radu i načelima te postupcima odlučivanja. U tom zadatku ih podržava Komisija.

Članak 31.

Kazne

Države članice utvrđuju pravila o kaznama, koje se primjenjuju za kršenje odredbi ove Uredbe, i poduzimaju sve potrebne

mjere za osiguranje njihovog izvršenja. Te kazne moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. Države članice obavješćuju Komisiju o tim pravilima i mjerama do 1. ožujka 2012. i o svim naknadnim izmjenama koje na njih utječu bez odgode.

POGLAVLJE VII.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 32.

Izvjeshće

Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće do 2. ožujka 2016. o izvođenju i učincima ove Uredbe. Izvješću se prema potrebi prilažu zakonodavni prijedlozi o detaljnom daljnjem izvođenju odredbi ove Uredbe, ili o njoj izmjeni.

Članak 33.

Izmjena Uredbe (EZ) br. 2006/2004

U Prilogu Uredbi (EZ) br. 2006/2004 dodaje se sljedeća točka:

„19. Uredba (EU) br. 181/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o pravima putnika u autobusnom prijevozu (*).

(*) SL L 55, 28.2.2011., str. 1.”

Članak 34.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 1. ožujka 2013.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.

Sastavljeno u Strasbourgu 16. veljače 2011.

Za Europski parlament
Predsjednik
J. BUZEK

Za Vijeće
Predsjednik
MARTONYI J.

PRILOG I.

POMOĆ KOJA JE OSIGURANA OSOBAMA S INVALIDITETOM I OSOBAMA SMANJENE POKRETLJIVOSTI**(a) Pomoć na označenim autobusnim kolodvorima**

Pomoć i postupci koji su potrebni da se osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omogući da:

- priopće svoj dolazak na autobusnom kolodvoru i zatraže pomoć na za to označenim mjestima,
- kreću se od označenog mjesto do šaltera za prijavu putnika, čekaonice i područja za izlazak,
- uđu u vozilo uz pomoć liftova, invalidskih kolica ili druge potrebne pomoći,
- utovare svoju prtljagu,
- preuzmu svoju prtljagu,
- izađu iz vozila,
- unesu priznatog psa vodiča u autobus,
- dođu do sjedala.

(b) Pomoć u vozilu

Pomoć i postupci koji su potrebni da osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti omoguće:

- osiguranje osnovnih informacija o putovanju u dostupnim oblicima na zahtjev putnika,
 - ulazak/izlazak tijekom stanki za vrijeme putovanja, ako se u vozilu osim vozača nalazi drugo osoblje.
-

PRILOG II.

OSPOSOBLJAVANJE U POGLEDU INVALIDITETA

(a) **Osposobljavanje u pogledu osviještenosti o invaliditetu**

Osposobljavanje osoblja koje ima neposredan dodir s javnosti, uključujući putnike, uključuje:

- osviještenost o potrebama putnika s fizičkim, osjetilnim (sluh i vid) i skrivenim teškoćama ili teškoćama pri učenju, te o odgovarajućem odazivu na njihove potrebe, uključujući kako razlikovati različite sposobnosti osoba, čija pokretljivost, orijentacija ili komunikacija može biti smanjena,
- prepreke s kojima se susreću osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti, uključujući prepreke povezane s odnosom s ljudima, okolišne/fizičke prepreke i organizacijske prepreke,
- priznate pse vodiče, uključujući ulogu i potrebe psa vodiča,
- postupanje u nepredviđenim situacijama,
- međuljudske vještine i metode komunikacije s gluhim osobama i osobama sa smetnjama sluha, osobama sa smetnjama vida, osobama sa smetnjama u govoru i osobama s poteškoćama pri učenju,
- način kako pažljivo postupati s invalidskim kolicima i drugim pomoćima za kretanje, kako bi se izbjeglo oštećenje (ako postoji, za svo osoblje koje je odgovorno za postupanje s prtljagom).

(b) **Osposobljavanje za pomoć osobama s invaliditetom**

Osposobljavanje osoblja koje neposredno pomaže osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti uključuje:

- način na koji korisnicima invalidskih kolica pomagati pri ulasku i izlasku iz njih,
 - vještine za pružanje pomoći osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, koje putuju s priznatim psom vodičem, uključujući ulogu i potrebe tih pasa,
 - tehnike za praćenje slabovidnih putnika te za postupanje s priznatim psima vodičima i njihov prijevoz,
 - poznavanje vrsta opreme, koja može pomagati osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, te znanje kako postupati s takvom opremom,
 - upotreba opreme za pomoć pri ulasku i izlasku koja se upotrebljava, te poznavanje odgovarajućih postupaka za pomoć pri ulasku i izlasku koje čuvaju sigurnost i dostojanstvo osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti,
 - razumijevanje potrebe za pouzdanom i stručnom pomoći. Također, osviještenost o mogućnosti, da neki putnik s invaliditetom može iskusiti osjećaj ranjivosti zbog svoje ovisnosti o pomoći,
 - poznavanje prve pomoći.
-