

## I

*(Acte legislative)*

## REGULAMENTE

**REGULAMENTUL (UE) 2021/782 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI****din 29 aprilie 2021****privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar****(reformare)****(Text cu relevanță pentru SEE)**

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene, în special articolul 91 alineatul (1),

având în vedere propunerea Comisiei Europene,

după transmiterea proiectului de act legislativ către parlamentele naționale,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European <sup>(1)</sup>,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura legislativă ordinară <sup>(2)</sup>,

întrucât:

- (1) Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului <sup>(3)</sup> trebuie să i se aducă o serie de modificări, cu scopul de a îmbunătăți protecția călătorilor și de a stimula transportul feroviar, ținând seama în mod corespunzător, în special, de articolele 11, 12 și 14 din Tratatul privind funcționarea Uniunii Europene (TFUE). Având în vedere modificările respective și din motive de claritate, ar trebui să se procedeze, așadar, la reformarea Regulamentului (CE) nr. 1371/2007.

<sup>(1)</sup> JO C 197, 8.6.2018, p. 66.

<sup>(2)</sup> Poziția Parlamentului European din 15 noiembrie 2018 (JO C 363, 28.10.2020, p. 296) și Poziția în primă lectură a Consiliului din 25 ianuarie 2021 (JO C 68, 26.2.2021, p. 1). Poziția Parlamentului European din 29 aprilie 2021 (nepublicată încă în Jurnalul Oficial).

<sup>(3)</sup> Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind drepturile și obligațiile călătorilor din transportul feroviar (JO L 315, 3.12.2007, p. 14).

- (2) În cadrul politicii comune din domeniul transporturilor, este important să se asigure protecția drepturilor călătorilor din transportul feroviar și să se îmbunătățească calitatea și eficiența serviciilor de transport feroviar de călători pentru a contribui la creșterea ponderii transportului feroviar în raport cu alte moduri de transport.
- (3) În pofida progreselor considerabile care au fost realizate în ceea ce privește protecția consumatorilor în Uniune, sunt necesare în continuare îmbunătățiri pentru protecția drepturilor călătorilor din transportul feroviar.
- (4) În special, deoarece călătorul din transportul feroviar reprezintă partea defavorizată a contractului de transport, este necesar să fie garantate drepturile călătorilor din transportul feroviar.
- (5) Acordarea acelorași drepturi călătorilor din transportul feroviar care efectuează călătorii internaționale și călătorii interne urmărește să sporească nivelul de protecție a consumatorilor în Uniune, să asigure condiții de concurență echitabile pentru întreprinderile feroviare și să garanteze un nivel uniform al drepturilor călătorilor. Călătorii ar trebui să primească informații cât mai exacte cu privire la drepturile lor. Având în vedere că anumite formate moderne de legitimații de transport nu permit să fie imprimate fizic informații pe ele, ar trebui să fie posibilă comunicarea informațiilor necesare din prezentul regulament prin alte mijloace.
- (6) Serviciile de transport feroviar oferite strict pentru utilizări istorice sau turistice nu servesc de obicei nevoilor normale în materie de transport. Astfel de servicii sunt izolate, de obicei, de restul sistemului feroviar al Uniunii, și utilizează o tehnologie care poate limita accesibilitatea lor. Cu excepția anumitor dispoziții care ar trebui să se aplice tuturor serviciilor de transport feroviar de călători în cadrul Uniunii, statele membre ar trebui să poată acorda derogări de la aplicarea dispozițiilor prezentului regulament pentru serviciile de transport feroviar oferite strict pentru utilizări istorice sau turistice.
- (7) Serviciile de transport feroviar urban, suburban și regional de călători sunt diferite prin natura lor de serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători. Prin urmare, statele membre ar trebui să poată acorda derogări de la anumite dispoziții ale prezentului regulament privind drepturile călătorilor pentru astfel de servicii. Cu toate acestea, astfel de derogări nu ar trebui să se aplice normelor esențiale, în special dispozițiilor legate de condițiile nediscriminatorii ale contractului de transport, dreptul de a achiziționa legitimații de transport feroviar fără dificultăți inutile, răspunderea întreprinderilor feroviare față de călători și de bagajele lor, cerința ca întreprinderile feroviare să fie asigurate în mod corespunzător, precum și cerința de a se lua măsurile adecvate pentru a garanta securitatea personală a călătorilor în gări și în trenuri. Serviciile regionale sunt mai bine integrate în restul sistemului feroviar al Uniunii, iar călătoriile respective sunt mai lungi. Derogările posibile ar trebui, prin urmare, să fie reduse și mai mult în ceea ce privește serviciile de transport feroviar regional de călători. În ceea ce privește serviciile de transport feroviar regional de călători, derogările de la dispozițiile prezentului regulament care facilitează utilizarea serviciilor feroviare de către persoanele cu handicap sau de către persoanele cu mobilitate redusă ar trebui eliminate complet, iar în ceea ce privește dispozițiile prezentului regulament care promovează utilizarea bicicletelor nu ar trebui să se aplice derogări. În plus, posibilitatea de a acorda serviciilor regionale derogări de la anumite obligații în ceea ce privește furnizarea de bilete directe și redirectionarea ar trebui să fie limitată în timp.
- (8) Unul dintre obiectivele prezentului regulament îl constituie îmbunătățirea serviciilor de transport feroviar de călători în cadrul Uniunii. Prin urmare, statele membre ar trebui să poată acorda derogări pentru servicii în regiunile în care o parte importantă a serviciului este exploatată în afara Uniunii.
- (9) În plus, pentru a permite o tranziție lină de la cadrul stabilit în temeiul Regulamentului (CE) nr. 1371/2007 la cel stabilit de prezentul regulament, derogările anterioare la nivel național ar trebui să fie eliminate treptat pentru a se asigura securitatea juridică și continuitatea necesare. Statele membre în care există în prezent derogări în temeiul articolului 2 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 ar trebui să poată acorda derogări pentru serviciile de transport feroviar intern de călători numai de la aplicarea acelor dispoziții din prezentul regulament care necesită o adaptare semnificativă și, în orice caz, numai pentru o perioadă limitată de timp. De asemenea,

statele membre ar trebui să poată acorda, pentru o perioadă de tranziție, o derogare de la obligația de a distribui informații de trafic și călătorie între operatori, dar numai în cazul în care nu este fezabil din punct de vedere tehnic ca administratorul de infrastructură să comunice informații în timp real oricărei întreprinderi feroviare, oricărui vânzător de legitimații de transport, operator de turism sau gestionar de gară. O evaluare în ceea ce privește fezabilitatea tehnică ar trebui efectuată cel puțin la fiecare doi ani.

- (10) Statele membre ar trebui să informeze Comisia atunci când acordă derogări de la aplicarea anumitor dispoziții ale prezentului regulament pentru serviciile de transport feroviar de călători. Atunci când comunică aceste informații, statele membre ar trebui să explice motivele acordării unor astfel de derogări, precum și măsurile luate sau preconizate pentru a se conforma obligațiilor care le revin în temeiul prezentului regulament atunci când derogările în cauză expiră.
- (11) Atunci când mai mulți gestionari de gară sunt responsabili de o gară, statele membre ar trebui să poată desemna entitatea căreia îi revin responsabilitățile menționate în prezentul regulament.
- (12) Accesul la informațiile de călătorie în timp real, inclusiv la cele privind tarifele, face transportul feroviar mai accesibil pentru clienții noi și le oferă acestora o gamă mai largă de posibilități și tarife de călătorie din care să poată alege. Pentru a facilita călătoriile pe calea ferată, întreprinderile feroviare ar trebui să ofere altor întreprinderi feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism care le comercializează serviciile accesul la astfel de informații de călătorie, precum și să le acorde posibilitatea de a efectua și de a anula rezervări. Administratorii de infrastructură ar trebui să comunice întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară, precum și vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism, informații în timp real referitoare la sosirea și plecarea trenurilor pentru a facilita călătoriile pe calea ferată.
- (13) Cerințe mai detaliate referitoare la comunicarea de informații de călătorie sunt stabilite prin specificațiile tehnice de interoperabilitate menționate în Regulamentul (UE) nr. 454/2011 al Comisiei <sup>(4)</sup>.
- (14) Consolidarea drepturilor călătorilor din transportul feroviar trebuie să se bazeze pe dreptul internațional existent, prevăzut în apendicele A – Reguli uniforme privind Contractul de transport internațional feroviar de călători (CIV) – la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) din 9 mai 1980, astfel cum a fost modificată prin Protocolul de modificare a Convenției privind transporturile internaționale feroviare din 3 iunie 1999 (Protocolul din 1999). Cu toate acestea, este de dorit să fie extins domeniul de aplicare al prezentului regulament și să fie protejați nu numai călătorii internaționali, ci și călătorii interni. Uniunea a aderat la COTIF la 23 februarie 2013.
- (15) Statele membre ar trebui să interzică discriminarea pe baza cetățeniei călătorului sau a locului de stabilire în Uniune a întreprinderii feroviare, a vânzătorului de legitimații de transport sau a operatorului de turism. Cu toate acestea, tarifele sociale și inițiativele de încurajare a utilizării transportului în comun pe scară mai largă nu ar trebui să fie interzise, cu condiția ca astfel de măsuri să fie proporționale și independente de cetățenia călătorilor vizati. Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism au libertatea de a-și stabili practicile comerciale, inclusiv utilizarea de oferte speciale și promovarea anumitor canale de vânzare. Având în vedere dezvoltarea de platforme online care vând legitimații de transport pentru călători, statele membre ar trebui să acorde o atenție deosebită asigurării faptului că, în cursul procesului de accesare a interfețelor online sau de achiziționare a legitimațiilor de transport, nu se produce nicio discriminare. În plus, indiferent de modul în care este achiziționat un anumit tip de legitimație de transport, nivelul de protecție a călătorului ar trebui să fie același.
- (16) Creșterea popularității deplasării cu bicicleta la nivelul întregii Uniuni prezintă implicații pentru turism și pentru mobilitate în ansamblu. O creștere a utilizării atât a căilor ferate, cât și a deplasării cu bicicleta în cadrul repartizării modale reduce impactul transporturilor asupra mediului. Prin urmare, întreprinderile feroviare ar trebui să faciliteze combinarea deplasării cu bicicleta și a călătoriilor cu trenul, pe cât de mult posibil. În special, atunci când achiziționează material rulant nou sau realizează o modernizare majoră a materialului rulant existent, acestea ar trebui să prevadă un număr adecvat de locuri pentru biciclete, cu excepția cazului în care achiziția sau modernizarea se referă la vagoanele restaurant, la vagoanele de dormit sau la vagoanele cușetă. Pentru a se evita efectele negative asupra performanței în materie de siguranță a materialului rulant existent, obligația respectivă ar trebui să se aplice numai în cazul unei modernizări semnificative care necesită o nouă autorizație de introducere pe piață a vehiculului.

<sup>(4)</sup> Regulamentul (UE) nr. 454/2011 al Comisiei din 5 mai 2011 privind specificația tehnică de interoperabilitate referitoare la subsistemul „aplicații telematice pentru serviciile de călători” al sistemului feroviar transeuropean (JO L 123, 12.5.2011, p. 11).

- (17) Numărul adecvat de locuri pentru biciclete pentru o compunere a trenului ar trebui să fie determinat ținând cont de dimensiunea compunerii trenului, de tipul serviciului și de cererea de transport de biciclete. Întreprinderile feroviare ar trebui să poată stabili planuri cu numărul de locuri pentru biciclete pentru serviciile lor după consultarea publicului. Cu toate acestea, în cazul în care întreprinderile feroviare nu stabilesc planuri, ar trebui să se aplice un număr stabilit prin lege. Numărul stabilit prin lege ar trebui să fie, de asemenea, orientativ pentru întreprinderile feroviare atunci când acestea își stabilesc planurile. Un număr mai mic decât numărul stabilit prin lege ar trebui să fie considerat adecvat numai în cazul în care acest lucru este justificat de circumstanțe speciale, cum ar fi funcționarea serviciilor de transport feroviar în perioada de iarnă, caz în care cererea de transport de biciclete este în mod clar inexistentă sau redusă. În plus, în unele state membre, cererea de transport de biciclete este deosebit de ridicată în ceea ce privește anumite tipuri de servicii. Prin urmare, statele membre ar trebui să poată stabili numărul minim adecvat de locuri pentru biciclete pentru anumite tipuri de servicii, care ar trebui să prevaleze asupra eventualelor planuri ale întreprinderilor feroviare. Acest lucru nu ar trebui să împiedice libera circulație a materialului rulant feroviar în Uniune. Călătorii ar trebui să fie informați cu privire la locurile disponibile pentru biciclete.
- (18) Drepturile și obligațiile privind transportul bicicletelor în trenuri ar trebui să se aplice bicicletelor care pot fi folosite fără a necesita asamblarea, respectiv dezasamblarea înainte și după călătoria feroviară. Transportul bicicletelor în pachete și genți, după caz, face obiectul dispozițiilor din prezentul regulament referitoare la bagaje.
- (19) Drepturile călătorilor din transportul feroviar includ primirea de informații privind serviciul de transport, atât înaintea cât și în timpul călătoriei. Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism ar trebui să comunice înaintea călătoriei informații generale cu privire la serviciul feroviar. Informațiile respective ar trebui să fie puse la dispoziția persoanelor cu handicap sau a persoanelor cu mobilitate redusă în formate accesibile. Întreprinderile feroviare și, dacă este posibil, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism ar trebui să comunice călătorilor, în timpul călătoriei, informațiile suplimentare necesare în temeiul prezentului regulament. Atunci când un gestionar de gară deține astfel de informații, și acesta ar trebui să le comunice călătorilor.
- (20) Dimensiunea vânzătorilor de legitimații de transport variază în mod substanțial de la microîntreprinderi la întreprinderi mari, iar unii vânzători de legitimații de transport își oferă serviciile numai offline sau numai online. Prin urmare, obligația de a comunica călătorilor informații de călătorie ar trebui să fie proporțională cu capacitățile diferite ale vânzătorilor de legitimații de transport.
- (21) Prezentul regulament nu ar trebui să împiedice întreprinderile feroviare, operatorii de turism sau vânzătorii de legitimații de călătorie să ofere călătorilor condiții contractuale mai favorabile decât condițiile stabilite prin prezentul regulament. Cu toate acestea, prezentul regulament nu ar trebui genereze în sarcina unui întreprinderi feroviare obligații pe baza unor condiții contractuale mai favorabile oferite de un operator de turism sau de un vânzător de legitimații de transport, cu excepția cazului în care un acord între întreprinderea feroviară și operatorul de turism sau vânzătorul de legitimații de transport prevede acest lucru.
- (22) Biletele directe permit călătorilor să efectueze călătorii fără întreruperi și, prin urmare, ar trebui să se depună eforturi rezonabile pentru a oferi astfel de legitimații de transport pentru serviciile de lung parcurs de transport feroviar urban, suburban și regional de călători, atât intern cât și internațional, inclusiv pentru serviciile de transport feroviar de călători care fac obiectul unor derogări în temeiul prezentului regulament. Pentru calcularea perioadei de întârziere în vederea despăgubirilor ar trebui să fie posibilă excluderea întârzierilor intervenite în cursul acelor părți ale călătoriei pentru care serviciile de transport feroviar fac obiectul unor derogări în temeiul prezentului regulament.
- (23) În ceea ce privește serviciile prestate de aceeași întreprindere feroviară, transferul călătorilor din transportul feroviar de la un serviciu la altul ar trebui facilitat prin introducerea obligației de a furniza bilete directe, nefiind necesare acorduri comerciale între întreprinderile feroviare. Obligația de a furniza bilete directe ar trebui să se aplice, de asemenea, în ceea ce privește serviciile operate de întreprinderi feroviare care aparțin aceluiași proprietar sau care sunt filiale deținute în totalitate ale uneia dintre întreprinderile feroviare care furnizează servicii de transport feroviar incluse în călătorie. Întreprinderea feroviară ar trebui să poată preciza pe biletul direct ora de plecare a fiecărui serviciu feroviar, inclusiv a serviciilor regionale, pentru care este valabil biletul direct.

- (24) Călătorii ar trebui să fie informați în mod explicit dacă legitimațiile de transport vândute de o întreprindere feroviară într-o singură tranzacție comercială constituie un bilet direct. În cazul în care călătorii nu sunt informați în mod corect, răspunderea întreprinderii feroviare ar trebui să fie angajată ca și cum aceste legitimații de transport ar constitui un bilet direct.
- (25) Oferta de bilete directe ar trebui promovată. Cu toate acestea, informațiile corecte privind serviciul feroviar sunt esențiale și atunci când călătorii cumpără legitimații de transport de la un vânzător de legitimații de transport sau de la un operator de turism. În cazul în care vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism vând, sub formă de pachete, legitimații de transport separate, aceștia ar trebui să informeze călătorul în mod explicit că respectivele legitimații de transport nu oferă același nivel de protecție ca biletele directe și că acestea nu au fost eliberate ca bilete directe de întreprinderea feroviară sau întreprinderile feroviare care furnizează serviciile. În cazul în care nu respectă această cerință, răspunderea care le revine vânzătorilor de legitimații de transport sau operatorilor de turism ar trebui să depășească rambursarea legitimațiilor de transport.
- (26) Atunci când oferă bilete directe, este important ca întreprinderile feroviare să ia în considerare intervale de legătură minime realiste și aplicabile la momentul rezervării inițiale, precum și orice factori relevanți, cum ar fi dimensiunile și amplasarea gărilor și peroarelor respective.
- (27) Luând în considerare Convenția Organizației Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap și pentru a oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă posibilități de călătorie pe calea ferată comparabile cu cele ale altor cetățeni, ar trebui stabilite norme privind nediscriminarea și asistența pe parcursul călătoriei acestor persoane. Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă au în egală măsură cu toți ceilalți cetățeni dreptul la libera circulație și la nediscriminare. Printre altele, ar trebui să se acorde o atenție deosebită punerii la dispoziția persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă a informațiilor cu privire la accesibilitatea serviciilor de transport feroviar, condițiile de acces la materialul rulant și echipamentele de la bord. Pentru a pune la dispoziția călătorilor cu deficiențe senzoriale informații optime privind întârzierile, ar trebui să fie utilizate sisteme vizuale și auditive, după caz. Persoanele cu handicap ar trebui să poată cumpăra legitimații de transport la bordul trenului fără taxe suplimentare în cazul în care nu există mijloace accesibile de cumpărare a unei legitimații de transport înainte de îmbarcarea în tren. Cu toate acestea, acest drept ar trebui să poată fi restrâns în circumstanțe care privesc securitatea sau obligativitatea rezervării călătoriei. Personalul ar trebui să fie format în mod adecvat pentru a răspunde nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, în special atunci când acordă asistență. Pentru a asigura condiții egale de călătorie, aceste persoane ar trebui să beneficieze de asistență în gări și la bordul trenului sau, în absența personalului însoțitor instruit la bordul trenului și în gară, ar trebui să se depună toate eforturile rezonabile pentru a le permite accesul la călătoriile cu trenul.
- (28) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să coopereze în mod activ cu organizațiile care reprezintă persoanele cu handicap, pentru a îmbunătăți accesibilitatea serviciilor de transport.
- (29) Pentru a facilita accesul persoanelor cu handicap și al persoanelor cu mobilitate redusă la serviciile de transport feroviar de călători, statele membre ar trebui să poată impune întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară să înființeze ghișee unice naționale pentru a coordona informațiile și asistența.
- (30) Pentru a se asigura acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, din motive practice, este necesar ca întreprinderii feroviare, gestionarului de gară, vânzătorului de legitimații de transport sau operatorului de turism să i se notifice în prealabil nevoia de asistență. Deși prezentul regulament stabilește un termen maxim comun pentru astfel de notificări prealabile, mecanisme voluntare care să prevadă termene mai scurte pot contribui la îmbunătățirea mobilității persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă. Pentru a garanta cea mai largă difuzare posibilă a informațiilor privind astfel de termene mai scurte, este important ca raportul Comisiei privind punerea în aplicare și rezultatele acestui regulament să includă informații privind elaborarea unor mecanisme de notificare prealabilă cu termene mai scurte și de diseminare a informațiilor aferente.

- (31) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să ia în considerare nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă, prin respectarea Directivei (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(5)</sup> și a Regulamentului (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei <sup>(6)</sup>. Atunci când prezentul regulament face trimitere la dispozițiile Directivei (UE) 2019/882, dispozițiile respective se aplică de către statele membre începând cu 28 iunie 2025 și în conformitate cu măsurile tranzitorii prevăzute la articolul 32 din directiva respectivă. În ceea ce privește serviciile de transport feroviar de călători, domeniul de aplicare al dispozițiilor respective este prevăzut la articolul 2 alineatul (2) litera (c) din directiva menționată.
- (32) Anumite animale sunt dresate pentru a asista persoanele cu handicap în vederea obținerii unei mobilități autonome. Pentru o astfel de mobilitate este esențial ca aceste animale să poată fi luate la bordul trenurilor. Prezentul regulament stabilește reguli și obligații comune în ceea ce privește câinii de asistență. Cu toate acestea, statele membre ar trebui să poată efectua studii folosind alte animale de asistență pentru mobilitate și să permită accesul acestora la bordul trenurilor în cadrul serviciilor de transport intern feroviar. Este importantă monitorizarea de către Comisie a evoluției acestor aspecte în vederea activității viitoare privind animalele de asistență pentru mobilitate.
- (33) Este de dorit ca prezentul regulament să stabilească un sistem de despăgubire a călătorilor în cazul unei întârzieri, inclusiv în cazurile în care întârzierea este cauzată de anularea unui serviciu de transport feroviar de călători sau de pierderea legăturii. În cazul unei întârzieri a unui serviciu de transport feroviar de călători, întreprinderile feroviare ar trebui să ofere călătorilor despăgubiri procentual din prețul legăturației de transport.
- (34) Întreprinderile feroviare ar trebui să aibă obligația să încheie o asigurare sau să dispună de garanții adecvate pentru răspunderea care le revine față de călătorii din transportul feroviar în cazul unui accident.
- (35) Consolidarea drepturilor la despăgubire și asistență în caz de întârziere, de pierdere a legăturii sau de anulare a unui serviciu de transport ar trebui să ducă la sporirea stimulentei pentru piața serviciilor de transport feroviar de călători, în beneficiul călătorilor.
- (36) În cazul unei întârzieri, călătorilor ar trebui să li se ofere opțiuni de transport prin continuarea călătoriei sau prin redirecționare, în condiții de transport comparabile. Într-un asemenea caz ar trebui să se țină seama de nevoile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.
- (37) Cu toate acestea, unei întreprinderi feroviare nu ar trebui să-i revină obligația să plătească despăgubiri dacă poate dovedi că întârzierea a fost provocată de circumstanțe extraordinare precum condiții meteorologice extreme sau dezastre naturale majore care pun în pericol exploatarea în siguranță a serviciului. Orice astfel de eveniment ar trebui să prezinte caracteristicile unei catastrofe naturale excepționale, distincte de condițiile meteorologice sezoniere normale, precum furtunile de toamnă sau inundațiile urbane periodice datorate mareelor sau topirii zăpezii. În plus, unei întreprinderi feroviare nu ar trebui să-i revină obligația să plătească despăgubiri dacă poate face dovada că întârzierea a fost cauzată de o criză majoră de sănătate publică, cum în cazul unei pandemii. De asemenea, întreprinderii feroviare nu ar trebui să-i revină obligația să plătească despăgubiri de întârziere în cazul în care întârzierea este cauzată de călător sau de anumite acțiuni ale unor părți terțe. Întreprinderile feroviare ar trebui să dovedească faptul că nu ar fi putut să prevadă sau să preîntâmpine astfel de evenimente și nici să prevină întârzierea chiar dacă s-ar fi luat toate măsurile rezonabile, inclusiv întreținerea preventivă corespunzătoare a

<sup>(5)</sup> Directiva (UE) 2019/882 a Parlamentului European și a Consiliului din 17 aprilie 2019 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor (JO L 151, 7.6.2019, p. 70).

<sup>(6)</sup> Regulamentul (UE) nr. 1300/2014 al Comisiei din 18 noiembrie 2014 privind specificațiile tehnice de interoperabilitate referitoare la accesibilitatea sistemului feroviar al Uniunii pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă (JO L 356, 12.12.2014, p. 110).

materialului rulant. Grevele personalului întreprinderii feroviare și acțiunile sau omisiunile altor operatori feroviari care utilizează aceeași infrastructură, ale administratorului de infrastructură sau ale gestionarilor de gară nu ar trebui să aducă atingere răspunderii pentru întârziere. Circumstanțele în care întreprinderile feroviare nu le revine obligația să plătească despăgubiri ar trebui să fie justificate în mod obiectiv. Atunci când dețin o comunicare sau un document al administratorului de infrastructură feroviară, al unei autorități publice sau al altui organism independent de întreprinderile feroviare, care indică circumstanțele pe care întreprinderea feroviară le invocă pentru a susține că este scutit de obligația de a plăti despăgubiri, întreprinderile feroviare ar trebui să aducă aceste comunicări sau documente în atenția călătorilor și, dacă este cazul, în atenția autorităților în cauză.

- (38) Întreprinderile feroviare ar trebui să fie încurajate să simplifice procedura de solicitare de despăgubiri sau de rambursare pentru călători. În special, statele membre ar trebui să poată impune întreprinderile feroviare cerința să accepte cereri prin anumite mijloace de comunicare, cum ar fi prin intermediul site-urilor de internet sau prin utilizarea aplicațiilor mobile, cu condiția ca această cerință să nu fie discriminatorie.
- (39) Pentru a facilita solicitarea de către călători a rambursării sau a despăgubirii în conformitate cu prezentul regulament, ar trebui să fie stabilite formulare de cerere de rambursare sau de despăgubire, care să fie aplicabile în întreaga Uniune. Călătorii ar trebui să poată adresa cererile utilizând un astfel de formular.
- (40) În cooperare cu administratorii de infrastructură și cu gestionarii de gară, întreprinderile feroviare ar trebui să elaboreze planuri de urgență, în vederea reducerii la minimum a efectelor unor perturbări majore prin punerea la dispoziția călătorilor blocați a unor informații și a unor servicii de asistență adecvate.
- (41) Este, de asemenea, de dorit să fie ajutate victimele accidentelor și persoanele aparținătoare pentru a face față nevoilor financiare pe termen scurt în perioada imediat următoare accidentului.
- (42) Este în interesul călătorilor din transportul feroviar să se adopte măsuri adecvate, de comun acord cu autoritățile publice, pentru a li se asigura securitatea personală în gări, precum și la bordul trenurilor.
- (43) Călătorii din transportul feroviar ar trebui să poată adresa o plângere oricărei întreprinderi feroviare implicate sau gestionarilor de gară din anumite gări, ori, după caz, vânzătorilor de legitimații de transport sau operatorilor de turism, în limitele răspunderii care-i revine fiecăruia, referitor la drepturile și obligațiile prevăzute de prezentul regulament. Călătorii din transportul feroviar ar trebui să aibă dreptul de a primi un răspuns într-un termen rezonabil.
- (44) În interesul gestionării eficiente a plângerilor, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să aibă dreptul să stabilească servicii comune de asistență a clienților și mecanisme comune de gestionare a plângerilor. Informațiile referitoare la procedurile de gestionare a plângerilor ar trebui să fie disponibile public și ușor accesibile tuturor călătorilor.
- (45) Prezentul regulament nu ar trebui să aducă atingere drepturilor călătorilor de a adresa o plângere unui organism național sau de a introduce o acțiune în justiție în conformitate cu procedurile naționale.
- (46) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară ar trebui să determine, să administreze și să controleze standarde de calitate a serviciilor pentru serviciile de transport feroviar de călători. Întreprinderile feroviare ar trebui, de asemenea, să pună la dispoziția publicului informații privind performanțele lor în materie de calitate a serviciilor.

- (47) Pentru a menține un nivel ridicat de protecție a consumatorilor în transportul feroviar, statele membre ar trebui să aibă obligația de a desemna organisme naționale de aplicare a legii care să monitorizeze îndeaproape aplicarea prezentului regulament și asigurarea respectării acestuia la nivel național. Aceste organisme ar trebui să poată lua o serie de măsuri de aplicare a legii. Călătorii ar trebui să poată adresa plângeri organismelor respective în legătură cu presupusele încălcări ale regulamentului. Pentru a asigura gestionarea în mod satisfăcător a acestor plângeri, organismele respective ar trebui de asemenea să coopereze cu organismele naționale de aplicare a legii ale altor state membre.
- (48) Statele membre care nu dispun de un sistem feroviar și nici de o perspectivă imediată de a avea un astfel de sistem ar suporta o sarcină disproporționată și inutilă dacă li s-ar aplica obligațiile de asigurare a respectării normelor în ceea ce privește gestionarii de gară și administratorii de infrastructură prevăzute de prezentul regulament. Același lucru este valabil și pentru obligațiile de asigurare a respectării normelor în ceea ce privește întreprinderile feroviare atât timp cât un stat membru nu a acordat o licență unei întreprinderi feroviare. În consecință, astfel de state membre ar trebui să fie exonerate de obligațiile respective.
- (49) Prelucrarea de date cu caracter personal ar trebui să se realizeze în conformitate cu dreptul Uniunii privind protecția datelor cu caracter personal, în special Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului (7).
- (50) Statele membre ar trebui să stabilească sancțiunile aplicabile în cazul încălcării prezentului regulament și să asigure aplicarea acestor sancțiuni. Sancțiunile, care pot include plata de despăgubiri către persoana în cauză, ar trebui să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare.
- (51) Întrucât obiectivele prezentului regulament, respectiv dezvoltarea căilor ferate ale Uniunii și consolidarea drepturilor călătorilor din transportul feroviar, nu pot fi realizate în mod satisfăcător de către statele membre dar pot fi, prin urmare, realizate mai bine la nivelul Uniunii, aceasta poate adopta măsuri, în conformitate cu principiul subsidiarității, astfel cum este prevăzut la articolul 5 din Tratatul privind Uniunea Europeană. În conformitate cu principiul proporționalității, astfel cum este prevăzut la articolul respectiv, prezentul regulament nu depășește ceea ce este necesar pentru realizarea obiectivelor menționate.
- (52) În vederea asigurării unui nivel ridicat de protecție a călătorilor, competența de a adopta acte în conformitate cu articolul 290 din TFUE ar trebui delegată Comisiei, pentru a modifica anexa I în ceea ce privește Regulile uniforme CIV și pentru a ajusta cuantumul minim al plății în avans în cazul decesului unui călător ținând cont de variația indicelui armonizat al prețurilor de consum la nivelul UE. Este deosebit de important ca, în cursul lucrărilor sale pregătitoare, Comisia să organizeze consultări adecvate, inclusiv la nivel de experți, și ca respectivele consultări să se desfășoare în conformitate cu principiile stabilite în Acordul interinstituțional din 13 aprilie 2016 privind o mai bună legiferare (8). În special, pentru a asigura participarea egală la pregătirea actelor delegate, Parlamentul European și Consiliul primesc toate documentele în același timp cu experții din statele membre, iar experții acestor instituții au acces sistematic la reuniunile grupurilor de experți ale Comisiei însărcinate cu pregătirea actelor delegate.
- (53) În vederea asigurării unor condiții uniforme pentru punerea în aplicare a prezentului regulament, ar trebui conferite competențe de executare Comisiei. Respectivele competențe ar trebui exercitate în conformitate cu Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului (9).

(7) Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) (JO L 119, 4.5.2016, p. 1).

(8) JO L 123, 12.5.2016, p. 1.

(9) Regulamentul (UE) nr. 182/2011 al Parlamentului European și al Consiliului din 16 februarie 2011 de stabilire a normelor și principiilor generale privind mecanismele de control de către statele membre al exercitării competențelor de executare de către Comisie (JO L 55, 28.2.2011, p. 13).



- (54) Prezentul regulament respectă drepturile fundamentale și principiile recunoscute în Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, în special articolele 21, 26, 38 și 47 privind, respectiv, interzicerea oricărei forme de discriminare, integrarea persoanelor cu handicap, garantarea unui nivel ridicat de protecție a consumatorilor și dreptul la o cale de atac eficientă și la un proces echitabil. Instanțele statelor membre trebuie să aplice în mod consecvent prezentul regulament respectând aceste drepturi și principii,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

## CAPITOLUL I

### DISPOZIȚII GENERALE

#### Articolul 1

##### Obiect și obiective

Pentru a asigura protecția efectivă a călătorilor și a încuraja călătoriile pe calea ferată, prezentul regulament stabilește norme aplicabile transportului feroviar cu privire la:

- (a) nediscriminarea între călători în ceea ce privește condițiile de transport și furnizarea legitimațiilor de transport;
- (b) răspunderea întreprinderilor feroviare și obligațiile lor în materie de asigurare a călătorilor și a bagajelor acestora;
- (c) drepturile călătorilor în cazul unui accident care se produce în urma utilizării serviciilor feroviare și care conduce la decesul sau la vătămarea corporală a călătorilor ori la pierderea sau deteriorarea bagajelor acestora;
- (d) drepturile călătorilor în cazul unei perturbări, cum ar fi anularea sau întârzierea, inclusiv dreptul acestora la despăgubiri;
- (e) informațiile minime și exacte, inclusiv în ceea ce privește emiterea legitimațiilor de transport, care trebuie puse la dispoziția călătorilor într-un format accesibil și în timp util;
- (f) nediscriminarea și acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă;
- (g) determinarea și monitorizarea standardelor de calitate a serviciilor și gestionarea riscurilor care ar putea afecta siguranța personală a călătorilor;
- (h) gestionarea plângerilor;
- (i) normele generale în materie de aplicare a legii.

#### Articolul 2

##### Domeniul de aplicare

- (1) Prezentul regulament se aplică serviciilor și călătoriilor feroviare internaționale și interne pe întreg teritoriul Uniunii, oferite de una sau mai multe întreprinderi feroviare care au obținut licența în conformitate cu Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(10)</sup>.
- (2) Statele membre pot exclude din domeniul de aplicare al prezentului regulament serviciile care sunt exploatate strict pentru utilizări istorice sau turistice. Derogarea respectivă nu se aplică în ceea ce privește articolele 13 și 14.

<sup>(10)</sup> Directiva 2012/34/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 noiembrie 2012 privind instituirea spațiului feroviar unic european (JO L 343, 14.12.2012, p. 32).

(3) Derogările acordate în conformitate cu articolul 2 alineatele (4) și (6) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 înainte de 6 iunie 2021 rămân valabile până la data la care derogările respective expiră. Derogările acordate în conformitate cu articolul 2 alineatul (5) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 înainte de 6 iunie 2021 rămân valabile până la 7 iunie 2023.

(4) Înainte de expirarea unei derogări acordate serviciilor de transport feroviar intern de călători în temeiul articolului 2 alineatul (4) din Regulamentul (CE) nr. 1371/2007, statele membre pot acorda acestor servicii de transport feroviar intern de călători derogări de la aplicarea articolelor 15, 17 și 19, a articolului 20 alineatul (2) literele (a) și (b), precum și a articolului 30 alineatul (2) din prezentul regulament pentru o perioadă suplimentară de cel mult cinci ani.

(5) Până la 7 iunie 2030, statele membre pot să prevadă că articolul 10 nu se aplică în cazul în care nu este fezabil din punct de vedere tehnic ca un administrator de infrastructură să comunice informații în timp real în sensul articolului 10 alineatul (1) oricărei întreprinderi feroviare, oricărui vânzător de legitimații de transport, operator de turism sau gestionar de gară. Cel puțin la fiecare doi ani, statele membre reevaluează măsura în care comunicarea acestor informații este fezabilă din punct de vedere tehnic.

(6) Sub rezerva alineatului (8), statele membre pot excepta următoarele servicii de la aplicarea prezentului regulament:

(a) serviciile de transport feroviar urban, suburban ori regional de călători;

(b) serviciile de transport feroviar internațional de călători în cazul cărora o parte importantă, incluzând cel puțin o oprire programată într-o gară, este efectuată în afara Uniunii.

(7) Statele membre informează Comisia cu privire la derogările acordate în temeiul alineatelor (2), (4), (5) și (6) și prezintă motivele pentru aceste derogări.

(8) Derogările acordate în conformitate cu alineatul (6) litera (a) nu se aplică în ceea ce privește articolele 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 și 28.

În cazul în care derogările respective privesc servicii de transport feroviar regional de călători, acestea nu se aplică nici în ceea ce privește articolele 6 și 12, articolul 18 alineatul (3) și capitolul V.

Prin excepție de la cel de al doilea paragraf de la prezentul alineat, derogările de la aplicarea articolului 12 alineatul (1) și a articolului 18 alineatul (3), acordate serviciilor de transport feroviar regional de călători, se pot aplica până la 7 iunie 2028.

### Articolul 3

#### Definiții

În sensul prezentului regulament, se aplică următoarele definiții:

1. „întreprindere feroviară” înseamnă o întreprindere feroviară în înțelesul definiției de la articolul 3 punctul 1 din Directiva 2012/34/UE;
2. „administrator de infrastructură” înseamnă un administrator de infrastructură în înțelesul definiției de la articolul 3 punctul 2 din Directiva 2012/34/UE;
3. „gestionar de gară” înseamnă entitatea organizațională dintr-un stat membru care a fost însărcinată cu gestionarea uneia sau mai multor gări feroviare și care poate fi administratorul de infrastructură;

4. „operator de turism” înseamnă un organizator sau un comerciant cu amănuntul în înțelesul definițiilor de la articolul 3 punctele 8 și 9 din Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului <sup>(11)</sup>, altul decât o întreprindere feroviară;
5. „vânzător de legitimații de transport” înseamnă orice comerciant cu amănuntul de servicii de transport feroviar care vinde legitimații de transport, inclusiv bilete directe, pe baza unui contract sau a unei alte înțelegeri între comerciantul cu amănuntul și una sau mai multe întreprinderi feroviare;
6. „contract de transport” înseamnă un contract de transport feroviar, contra cost sau gratuit, între o întreprindere feroviară și un călător, în vederea prestării unuia sau mai multor servicii de transport;
7. „legitimație de transport” înseamnă o dovadă valabilă a încheierii unui contract de transport, indiferent de forma acesteia;
8. „rezervare” înseamnă o autorizație, pe hârtie sau în format electronic, care dă drept la transport pe baza planului personalizat de transport confirmat anterior;
9. „bilet direct” înseamnă un bilet direct, în înțelesul definiției de la articolul 3 punctul 35 din Directiva 2012/34/UE;
10. „serviciu” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători efectuat între gări în conformitate cu un orar, inclusiv serviciile de transport oferite pentru redirectionare;
11. „călătorie” înseamnă transportul unui călător între o gară de plecare și o gară de sosire;
12. „serviciu de transport feroviar intern de călători” înseamnă un serviciu feroviar pentru transportul de călători care nu traversează frontiera unui stat membru;
13. „serviciu de transport feroviar urban și suburban de călători” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători în înțelesul de la articolul 3 punctul 6 din Directiva 2012/34/UE;
14. „serviciu de transport feroviar regional de călători” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători în înțelesul de la articolul 3 punctul 7 din Directiva 2012/34/UE;
15. „serviciu de lung parcurs de transport feroviar de călători” înseamnă un serviciu feroviar pentru transportul de călători care nu este un serviciu de transport feroviar urban, suburban sau regional de călători;
16. „serviciu de transport feroviar internațional de călători” înseamnă un serviciu de transport feroviar de călători în cadrul căruia trenul traversează cel puțin o frontieră a unui stat membru și al cărui scop principal este acela de a transporta călători între stații aflate în state membre diferite sau aflate într-un stat membru și o țară terță;
17. „întârziere” înseamnă intervalul de timp dintre ora la care călătorul trebuia să ajungă, în conformitate cu orarul publicat, și ora sa de sosire reală sau preconizată la gara de destinație finală;
18. „sosire” înseamnă momentul în care ușile trenului sunt deschise la peronul de destinație și debarcarea este permisă;

<sup>(11)</sup> Directiva (UE) 2015/2302 a Parlamentului European și a Consiliului din 25 noiembrie 2015 privind pachetele de servicii de călătorie și serviciile de călătorie asociate, de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2011/83/UE ale Parlamentului European și ale Consiliului și de abrogare a Directivei 90/314/CEE a Consiliului (JO L 326, 11.12.2015, p. 1).

19. „permis de călătorie” sau „abonament” înseamnă o legitimație pentru un număr nelimitat de călătorii care permite titularului autorizat să călătorească pe calea ferată, în decursul unei perioade specificate, pe o anumită rută sau rețea;
20. „legătură pierdută” înseamnă o situație în care un călător pierde unul sau mai multe servicii în decursul unei călătorii feroviare, vândute sub forma unui bilet direct, ca urmare a întârzierii sau anulării unuia sau mai multor servicii anterioare, sau a plecării unui serviciu înainte de ora planificată a plecării;
21. „persoană cu handicap” și „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană prezentând o deficiență fizică, mentală, intelectuală sau senzorială, permanentă sau temporară, care, în combinație cu diverse obstacole, poate împiedica persoana respectivă să utilizeze în mod integral și eficace transporturile, în condiții de egalitate cu alți călători sau a cărei mobilitate atunci când folosește transporturile este redusă din cauza vârstei;
22. „gară” înseamnă un loc situat pe o cale ferată unde un serviciu de transport feroviar de călători poate începe, poate opri sau se poate încheia.

## CAPITOLUL II

### CONTRACTUL DE TRANSPORT, INFORMAȚII ȘI LEGITIMAȚII DE TRANSPORT

#### Articolul 4

#### **Contractul de transport**

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, încheierea și executarea unui contract de transport, precum și furnizarea de informații și de legitimații de transport sunt reglementate de dispozițiile titlurilor II și III din anexa I.

#### Articolul 5

#### **Condiții contractuale și tarife nediscriminatorii**

Fără a aduce atingere tarifelor sociale, întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport sau operatorii de turism oferă publicului larg condiții contractuale și tarife fără a discrimina călătorii, în mod direct sau indirect, pe baza cetățeniei sau a locului în care este stabilit(ă) în Uniune întreprinderea feroviară ori vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism.

Primul paragraf de la prezentul articol se aplică întreprinderilor feroviare și vânzătorilor de legitimații de transport și atunci când acceptă rezervări din partea călătorilor în conformitate cu articolul 11.

#### Articolul 6

#### **Biciclete**

(1) Sub rezerva restricțiilor menționate la alineatul (3) și, după caz, la un cost rezonabil, călătorii au dreptul să ia biciclete la bordul trenului.

În trenurile pentru care este obligatorie o rezervare, trebuie să se poată efectua o rezervare pentru transportul unei biciclete.

În cazul în care un călător a făcut o rezervare pentru o bicicletă, iar transportul bicicletei este refuzat fără un motiv justificat, călătorul are dreptul la redirectionare sau la rambursare în conformitate cu articolul 18, la despăgubiri în conformitate cu articolul 19 și la asistență în conformitate cu articolul 20 alineatul (2).

(2) În cazul în care la bordul trenului sunt disponibile locuri pentru biciclete, călătorii își depun bicicletele în astfel de locuri. În cazul în care nu sunt disponibile astfel de locuri, călătorii își supraveghează bicicletele și fac toate eforturile rezonabile să se asigure că bicicletele lor nu provoacă nicio vătămare sau prejudiciu altor călători, echipamentelor de mobilitate, bagajelor sau operațiunilor feroviare.

(3) Întreprinderile feroviare pot restrânge dreptul călătorilor de a lua biciclete la bordul trenului din motive de siguranță sau de exploatare, în special din cauza restricțiilor de capacitate din timpul orelor de vârf, sau în cazul în care materialul rulant nu permite acest lucru. Întreprinderile feroviare pot, de asemenea, să restricționeze transportul bicicletelor în funcție de greutatea și dimensiunile acestora. Întreprinderile feroviare publice pe site-urile lor oficiale de internet condițiile pentru transportul bicicletelor, inclusiv informații actualizate privind capacitatea disponibilă, prin utilizarea aplicațiilor telematice menționate în Regulamentul (UE) nr. 454/2011.

(4) La inițierea procedurilor de achiziții pentru material rulant nou sau la realizarea unei modernizări semnificative a materialului rulant existent care necesită o nouă autorizație de introducere pe piață a vehiculului în temeiul articolului 21 alineatul (12) din Directiva (UE) 2016/797 a Parlamentului European și a Consiliului<sup>(12)</sup>, întreprinderile feroviare se asigură că compunerile trenurilor în care este utilizat materialul rulant în cauză sunt dotate cu un număr adecvat de locuri pentru biciclete. Prezentul paragraf nu se aplică vagoanelor restaurant, vagoanelor de dormit sau vagoanelor cușetă.

Întreprinderile feroviare stabilesc un număr adecvat de locuri pentru biciclete ținând cont de dimensiunea compunerii trenului, de tipul serviciului și de cererea de transport de biciclete. Numărul adecvat de locuri pentru biciclete este determinat în planurile menționate la alineatul (5). În cazul în care nu există astfel de planuri sau planurile nu determină un astfel de număr, fiecare compunere a trenului dispune de cel puțin patru locuri pentru biciclete.

Statele membre pot să stabilească un număr mai mare de patru locuri ca fiind numărul minim adecvat pentru anumite tipuri de servicii, iar în acest caz, se aplică numărul respectiv în locul numărului determinat în conformitate cu al doilea paragraf.

(5) Întreprinderile feroviare pot să întocmească și să actualizeze planuri pentru extinderea și îmbunătățirea transportului de biciclete, precum și alte soluții care să încurajeze utilizarea combinată a transportului feroviar și a bicicletelor.

Autoritățile competente în înțelesul definiției de la articolul 2 litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 1370/2007 al Parlamentului European și al Consiliului<sup>(13)</sup> pot să întocmească astfel de planuri pentru serviciile furnizate în temeiul unor contracte de servicii publice. Statele membre pot impune întocmirea unor astfel de planuri de către autoritățile competente respective sau de către întreprinderile feroviare care își desfășoară activitatea pe teritoriul lor.

(6) Planurile menționate la alineatul (5) sunt întocmite în urma consultării publicului și a organizațiilor reprezentative relevante. Planurile respective se publică pe site-ul de internet al întreprinderii feroviare sau al autorității competente, după caz.

<sup>(12)</sup> Directiva (UE) 2016/797 a Parlamentului European și a Consiliului din 11 mai 2016 privind interoperabilitatea sistemului feroviar în Uniunea Europeană (JO L 138, 26.5.2016, p. 44).

<sup>(13)</sup> Regulamentul (CE) nr. 1370/2007 al Parlamentului European și al Consiliului din 23 octombrie 2007 privind serviciile publice de transport feroviar și rutier de călători și de abrogare a Regulamentelor (CEE) nr. 1191/69 și (CEE) nr. 1107/70 ale Consiliului (JO L 315, 3.12.2007, p. 1).

*Articolul 7***Inadmisibilitatea exonerării și indicarea limitărilor**

(1) Obligațiile față de călători în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau exonerări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport. Orice condiții contractuale care au drept scop, direct sau indirect, exonerarea, derogarea sau limitarea drepturilor care decurg din prezentul regulament nu sunt obligatorii pentru călător.

(2) Întreprinderile feroviare, operatorii de turism sau vânzătorii de legitimații de transport pot să ofere călătorilor condiții contractuale mai favorabile decât condițiile stabilite prin prezentul regulament.

*Articolul 8***Obligația de a comunica informațiile privind întreruperea serviciilor**

Întreprinderile feroviare sau, după caz, autoritățile competente care răspund de un contract de servicii publice feroviare își fac publice deciziile de întrerupere permanentă sau temporară a serviciilor feroviare, prin mijloace adecvate, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu dispozițiile Directivei (UE) 2019/882 și ale Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014, și înaintea punerii în aplicare a acestor decizii.

*Articolul 9***Informații de călătorie**

(1) Întreprinderile feroviare, operatorii de turism și vânzătorii de legitimații de transport care oferă contracte de transport în numele uneia sau mai multor întreprinderi feroviare pun la dispoziția călătorilor, la cerere, cel puțin informațiile prevăzute în partea I din anexa II, cu privire la călătoriile pentru care respectiva întreprindere feroviară oferă un contract de transport.

(2) Întreprinderile feroviare și, dacă este posibil, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism pun la dispoziția călătorilor, în timpul călătoriei, cel puțin informațiile prevăzute în partea II din anexa II. Atunci când un gestionar de gară deține astfel de informații, și acesta le pune la dispoziția călătorilor.

(3) Informațiile menționate la alineatele (1) și (2) se comunică în formatul cel mai adecvat, atunci când este posibil pe baza unor informații de călătorie în timp real, inclusiv prin utilizarea unor tehnologii de comunicare corespunzătoare. Se acordă o atenție deosebită asigurării faptului că aceste informații sunt accesibile în conformitate cu dispozițiile Directivei (UE) 2019/882 și ale Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014.

*Articolul 10***Accesul la informațiile de trafic și de călătorie**

(1) Administratorii de infrastructură comunică întreprinderilor feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport, operatorilor de turism și gestionarilor de gară informații în timp real referitoare la sosirea și plecarea trenurilor.

(2) Întreprinderile feroviare acordă altor întreprinderi feroviare, vânzătorilor de legitimații de transport și operatorilor de turism care le comercializează serviciile accesul la informațiile de călătorie minime prevăzute în partea I și partea II din anexa II, precum și la operațiunile privind sistemele de rezervare menționate în partea III din anexa II.

(3) Informațiile sunt comunicate și accesul se acordă într-o manieră nediscriminatorie și fără întârzieri nejustificate. Pentru a avea acces continuu la informații este suficientă o singură cerere. Administratorul de infrastructură și întreprinderea feroviară care au obligația să pună la dispoziție informații în conformitate cu alineatele (1) și (2) pot solicita încheierea unui contract sau a unui alt acord pe baza căruia se comunică informațiile sau se acordă accesul.

Clauzele și condițiile oricărui contract sau acord privind utilizarea informațiilor nu restricționează în mod nejustificat posibilitățile de reutilizare a acestora și nici nu sunt utilizate pentru a limita concurența.

Întreprinderile feroviare pot solicita altor întreprinderi feroviare, operatorilor de turism și vânzătorilor de legitimații de transport o compensație financiară echitabilă, rezonabilă și proporțională pentru costurile suportate în vederea acordării accesului, iar administratorii de infrastructură pot solicita o compensație în conformitate cu normele aplicabile.

(4) Informațiile se comunică și accesul se acordă prin mijloace tehnice adecvate, cum ar fi interfețele de programare a aplicațiilor.

(5) În măsura în care informațiile care intră sub incidența alineatelor (1) sau (2) sunt comunicate în conformitate cu alte acte juridice ale Uniunii, în special cu Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei <sup>(14)</sup>, obligațiile corespunzătoare în temeiul prezentului articol se consideră respectate.

#### Articolul 11

### Disponibilitatea legitimațiilor de transport și a rezervărilor

(1) Întreprinderile feroviare, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism oferă legitimații de transport și, dacă sunt disponibile, bilete directe și rezervări.

(2) Fără a aduce atingere alineatelor (3) și (4), întreprinderile feroviare vând călătorilor legitimații de transport, fie direct, fie prin intermediul vânzătorilor de legitimații de transport sau al operatorilor de turism, cel puțin prin intermediul uneia dintre următoarele modalități de vânzare:

- (a) ghișee, alte puncte de vânzare sau distribuitoare automate;
- (b) telefon, internet sau orice altă tehnologie informațională disponibilă pe scară largă;
- (c) la bordul trenurilor.

Autoritățile competente, astfel cum sunt definite la articolul 2 litera (b) din Regulamentul (CE) nr. 1370/2007 pot impune întreprinderilor feroviare să pună la dispoziție legitimații de transport pentru servicii furnizate în temeiul unor contracte de servicii publice prin intermediul mai multor modalități de vânzare.

(3) În cazul în care în gara de plecare nu există ghișee sau distribuitoare automate de legitimații de transport, călătorii vor fi informați în gară cu privire la:

- (a) posibilitatea de a achiziționa legitimații de transport prin telefon/internet sau la bordul trenului, precum și cu privire la procedura de achiziție în acest mod;
- (b) cea mai apropiată gară sau cel mai apropiat loc în care sunt disponibile ghișee sau distribuitoare automate de legitimații de transport.

<sup>(14)</sup> Regulamentul delegat (UE) 2017/1926 al Comisiei din 31 mai 2017 de completare a Directivei 2010/40/UE a Parlamentului European și a Consiliului în ceea ce privește furnizarea la nivelul UE a unor servicii de informare cu privire la călătoriile multimodale (JO L 272, 21.10.2017, p. 1).

(4) Dacă în gara de plecare nu este disponibil niciun ghișeu sau distribuitor automat de legitimații de transport și nicio altă modalitate accesibilă de a achiziționa în avans o legitimație de transport, persoanelor cu handicap li se permite să achiziționeze legitimații de transport la bordul trenului fără taxe suplimentare. Întreprinderile feroviare pot limita sau refuza acest drept pe motive justificabile legate de securitate sau de rezervare obligatorie a călătoriei.

În cazul în care nu există personal la bordul trenului, întreprinderea feroviară informează persoanele cu handicap asupra necesității și modalităților de a achiziționa legitimația de transport.

Statele membre pot permite ca întreprinderile feroviare să ceară ca persoanele cu handicap să fie recunoscute ca atare în conformitate cu legislația și practicile naționale din țara de rezidență a acestora.

Statele membre pot extinde dreptul menționat la primul paragraf la toți călătorii. În cazul în care aplică această opțiune, statele membre informează Comisia cu privire la aceasta. Agenția Uniunii Europene pentru Căile Ferate publică pe site-ul său informațiile cu privire la punerea în aplicare a Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014.

#### Articolul 12

##### **Biletele directe**

(1) În cazul în care serviciile de lung parcurs de transport feroviar de călători sau serviciile de transport feroviar regional de călători sunt operate de o întreprindere feroviară unică, aceasta oferă un bilet direct pentru aceste servicii. Pentru alte servicii de transport feroviar de călători, întreprinderile feroviare depun toate eforturile rezonabile pentru a oferi bilete directe și cooperează în acest scop între ele.

În sensul primului paragraf, sintagma „întreprindere feroviară unică” include, de asemenea, toate întreprinderile feroviare care sunt deținute integral de același proprietar sau sunt filiale deținute în totalitate de către unul dintre întreprinderile feroviare implicate.

(2) În cazul călătoriilor care includ una sau mai multe legături, călătorul este informat, înainte de a achiziționa legitimația sau legitimațiile de transport, dacă respectivele legitimații constituie un bilet direct.

(3) În cazul călătoriilor care includ una sau mai multe legături, una sau mai multe legitimații de transport achiziționate într-o singură tranzacție comercială de la o întreprindere feroviară constituie un bilet direct și întreprinderii feroviare îi revine răspunderea în conformitate cu articolele 18, 19 și 20 în cazul în care călătorul pierde una sau mai multe legături.

(4) În cazul în care una sau mai multe legitimații de transport sunt achiziționate printr-o singură tranzacție comercială, iar vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism a combinat legitimațiile de transport din proprie inițiativă, vânzătorului de legitimații de transport sau operatorului de turism care a vândut legitimația sau legitimațiile de transport îi revine răspunderea pentru rambursarea sumei plătite prin tranzacția respectivă pentru legitimația sau legitimațiile de transport și, în plus, pentru plata unei despăgubiri în valoare de 75 % din respectiva sumă în cazul în care călătorul pierde una sau mai multe legături.

Dreptul la rambursare și la despăgubire menționat la primul paragraf nu aduce atingere dreptului intern aplicabil prin care se acordă călătorilor despăgubiri suplimentare pentru prejudicii.



(5) Obligațiile prevăzute la alineatele (3) și (4) nu se aplică dacă se menționează pe legitimațiile de transport, pe un alt document sau electronic, în așa fel încât să i se permită călătorului să reproducă informațiile pentru consultare ulterioară, că legitimațiile de transport reprezintă contracte de transport separate, iar călătorul a fost informat cu privire la acest aspect înainte de achiziționare.

(6) Sarcina probei că respectivului călător i-au fost comunicate informațiile menționate la acest articol îi revine întreprinderii feroviare, operatorului de turism sau vânzătorului de legitimații de transport care a vândut legitimația sau legitimațiile respective.

(7) Vânzătorilor de legitimații de transport sau operatorilor de turism le revine răspunderea pentru gestionarea cererilor și a eventualelor plângeri din partea călătorului în temeiul alineatului (4). Rambursarea și despăgubirea menționate la alineatul (4) se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii.

### CAPITOLUL III

## RĂSPUNDEREA ÎNTREPRINDERILOR FEROVIARE FAȚĂ DE CĂLĂTORI ȘI DE BAGAJELE LOR

### Articolul 13

#### Răspunderea față de călători și de bagajele lor

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol și fără a aduce atingere dreptului intern aplicabil prin care se acordă despăgubiri suplimentare călătorilor pentru prejudicii, răspunderea întreprinderilor feroviare față de călători și de bagajele lor este reglementată în anexa I la titlul IV capitolele I, III și IV și la titlurile VI și VII.

### Articolul 14

#### Asigurare și acoperirea răspunderii

O întreprindere feroviară este asigurată în mod corespunzător sau dispune de garanții adecvate, în condițiile pieței, pentru acoperirea răspunderii sale, în conformitate cu articolul 22 din Directiva 2012/34/UE.

### Articolul 15

#### Plățile în avans

(1) În cazul decesului sau vătămării corporale a unui călător, întreprinderea feroviară astfel cum se menționează la articolul 26 alineatul (5) din anexa I efectuează, fără întârziere și în orice caz, în cel mult 15 zile de la stabilirea identității persoanei fizice care are dreptul la despăgubire, plățile în avans necesare pentru a satisface nevoi economice imediate, în mod proporțional cu prejudiciul suferit.

(2) Fără a aduce atingere alineatului (1), în caz de deces, plata în avans nu poate fi mai mică decât 21 000 EUR pe călător.

(3) O plată în avans nu constituie recunoașterea răspunderii și poate fi dedusă din orice sumă plătită ulterior în baza prezentului regulament, dar nu este rambursabilă, cu excepția cazurilor în care prejudiciul a fost cauzat prin neglijența sau din culpa călătorului sau a cazurilor în care persoana care a primit plata în avans nu era persoana care are dreptul la despăgubire.

### Articolul 16

#### Declinarea răspunderii

Chiar dacă întreprinderea feroviară își declină răspunderea pentru vătămarea corporală a unui călător pe care îl transportă, aceasta trebuie să depună toate eforturile, în mod rezonabil, pentru a acorda asistență unui călător care solicită despăgubiri pentru prejudiciul cauzat de terți.

## CAPITOLUL IV

**ÎNTÂRZIERI, PIERDEREA LEGĂTURII ȘI ANULĂRI***Articolul 17***Răspunderea pentru întârzieri, pierderea legăturii și anulări**

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, răspunderea întreprinderilor feroviare pentru întârzieri, pierderea legăturii și anulări este reglementată în anexa I titlul IV capitolul II.

*Articolul 18***Rambursare și redirecționare**

(1) Atunci când se poate prevedea, în mod rezonabil, fie la plecare, fie în cazul pierderii unei legături sau al unei anulări, că sosirea la destinația finală prevăzută în contractul de transport se va efectua cu o întârziere de 60 de minute sau mai mult, întreprinderea feroviară care exploatează serviciul întârziat sau anulat oferă imediat călătorului posibilitatea de a alege una dintre următoarele opțiuni și întreprinde demersurile necesare în acest sens:

- (a) rambursarea costului total al legitimației de transport, în condițiile de achiziție a acesteia, pentru partea sau părțile de călătorie care nu au fost efectuate și pentru partea sau părțile care au fost deja efectuate, în cazul în care călătoria devine inutilă în raport cu planul de călătorie inițial al călătorului, însoțită de asigurarea, în cazul în care este nevoie, a transportului de întoarcere la punctul inițial de plecare în cel mai scurt timp posibil;
- (b) continuarea călătoriei sau redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, în cel mai scurt timp posibil;
- (c) continuarea călătoriei sau redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală la o dată ulterioară, la alegerea călătorului.

(2) În cazul în care, în scopul alineatului (1) literele (b) și (c), redirecționarea în condiții comparabile este efectuată de aceeași întreprindere feroviară sau sarcina de a efectua redirecționarea este încredințată unei altei întreprinderi, acest lucru nu trebuie să genereze costuri suplimentare pentru călător. Această cerință se aplică, de asemenea, în cazul în care redirecționarea implică utilizarea unei clase superioare de servicii și a unor moduri alternative de transport. Întreprinderile feroviare depun eforturi rezonabile pentru a evita introducerea unor legături suplimentare și pentru a se asigura că întârzierea este cât mai scurtă posibilă în raport cu durata totală al călătoriei. Călătorii nu pot să fie declasați la condiții de transport dintr-o clasă inferioară, cu excepția cazului în care aceste condiții reprezintă singura soluție de redirecționare disponibilă.

(3) Fără a aduce atingere alineatului (2), întreprinderea feroviară poate permite călătorului, la cerere, să încheie contracte cu alți furnizori de servicii de transport care să îi permită să ajungă la destinația finală în condiții comparabile, caz în care întreprinderea feroviară rambursează călătorului costurile suportate.

În cazul în care opțiunile disponibile pentru redirecționare nu sunt comunicate călătorului în termen de 100 de minute de la ora de plecare prevăzută a serviciului întârziat sau anulat sau de la pierderea legăturii, călătorul are dreptul să încheie un astfel de contract cu alți furnizori de servicii de transport public feroviar, cu autocarul sau cu autobuzul. Întreprinderea feroviară rambursează costurile necesare, corespunzătoare și rezonabile suportate de călător.

Prezentul alineat nu aduce atingere actelor cu putere de lege și actelor administrative de drept intern prin care călătorilor li se acordă condiții mai avantajoase de redirecționare.

(4) Furnizorii serviciului de transport de redirecționare asigură persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă un nivel comparabil de asistență și accesibilitate în cazul în care oferă un serviciu alternativ. Furnizorii serviciului de transport de redirecționare pot oferi persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă servicii alternative adecvate nevoilor lor care sunt diferite de cele oferite altor călători.

(5) Rambursările menționate la alineatul (1) litera (a) și la alineatul (3) se efectuează în termen de 30 de zile de la primirea cererii. Statele membre pot impune întreprinderilor feroviare să accepte primirea unor astfel de cereri prin mijloace de comunicare specifice, cu condiția ca cererea să nu aibă efecte discriminatorii. Rambursarea poate fi plătită în bonuri și/sau prin furnizarea altor servicii cu condiția ca clauzele referitoare la bonurile și/sau serviciile respective să fie suficient de flexibile, în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația, iar călătorul acceptă bonurile și/sau serviciile respective. Din rambursarea reprezentând prețul legitimației de transport nu se scad costurile ocazionate de tranzacția financiară precum comisioanele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale.

(6) Până la 7 iunie 2023, Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care stabilește un formular comun pentru cererile de rambursare în temeiul prezentului regulament. Formularul comun respectiv este stabilit într-un format care este accesibil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Actul de punere în aplicare respectiv se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 38 alineatul (2).

(7) Călătorii au dreptul de a-și adresa cererile utilizând formularul comun menționat la alineatul (6). Întreprinderile feroviare nu refuză o cerere de rambursare numai pentru motivul că formularul respectiv nu a fost utilizat de călător. În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, întreprinderea feroviară solicită călătorului să precizeze cererea și îi acordă asistență în acest sens.

#### Articolul 19

#### Despăgubirea

(1) Fără a pierde dreptul la transport, un călător are dreptul să-i fie acordată de către întreprinderea feroviară o despăgubire pentru întârziere, în cazul în care se confruntă cu o întârziere între locul de plecare și cel de destinație finală menționate pe legitimația de transport sau pe biletul direct, pentru care costul nu a fost rambursat în conformitate cu articolul 18. Despăgubirea minimă pentru întârziere se stabilește după cum urmează:

(a) 25 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere între 60 și 119 minute;

(b) 50 % din prețul legitimației de transport pentru o întârziere de 120 de minute sau mai mult.

(2) Alineatul (1) se aplică, de asemenea, călătorilor care dețin un permis de călătorie sau un abonament. Dacă se confruntă cu întârzieri sau cu anulări repetate pe durata de valabilitate a permisului de călătorie sau a abonamentului, călătorii respectivi au dreptul la o despăgubire adecvată în conformitate cu regimul de despăgubiri acordate de întreprinderile feroviare. Regimul respectiv stabilește criterii pentru determinarea întârzierii și pentru calcularea despăgubirii. În cazul în care pe durata de valabilitate a permisului de călătorie sau a abonamentului survin în mod repetat întârzieri mai mici de 60 de minute, aceste întârzieri pot fi contabilizate cumulativ, iar călătorii pot fi despăgubiți în conformitate cu regimul de despăgubiri acordate de întreprinderile feroviare.

(3) Sub rezerva alineatului (2), valoarea despăgubirii pentru întârziere se calculează în funcție de prețul întreg pe care călătorul l-a plătit efectiv pentru serviciul în cazul căruia s-a înregistrat întârzierea. Atunci când contractul de transport are ca obiect o călătorie dus-întors, valoarea despăgubirii pentru întârziere fie la dus, fie la întors este calculată în raport cu prețul indicat pe legitimația de transport pentru segmentul respectiv al călătoriei. În cazul în care nu există o astfel de indicație cu privire la prețul segmentelor individuale ale călătoriei, compensația se calculează în raport cu jumătate din prețul plătit pentru legitimația de transport. În același mod, valoarea despăgubirii în caz de întârziere a unui serviciu care face obiectul oricărui alt tip de contract de transport care dă dreptul călătorului la efectuarea a două sau mai multe călătorii ulterioare este calculată în raport cu prețul întreg.

(4) La calcularea duratei de întârziere nu se ia în considerare o întârziere referitor la care întreprinderea feroviară poate dovedi că a survenit în afara Uniunii.

(5) Până la 7 iunie 2023, Comisia adoptă un act de punere în aplicare prin care se stabilește un formular comun pentru cererile de despăgubire în temeiul prezentului regulament. Formularul comun respectiv este stabilit într-un format care este accesibil persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Actul de punere în aplicare respectiv se adoptă în conformitate cu procedura de examinare menționată la articolul 38 alineatul (2).

(6) Statele membre pot impune întreprinderilor feroviare să accepte primirea unor cereri de despăgubire prin mijloace de comunicare specifice, cu condiția ca cererea să nu aibă efecte discriminatorii. Călătorii au dreptul să-și prezinte cererile prin utilizarea formularului menționat la alineatul (5). Întreprinderile feroviare nu refuză o cerere de despăgubire numai pentru motivul că formularul respectiv nu a fost utilizat de călător. În cazul în care o cerere nu este suficient de precisă, întreprinderea feroviară solicită călătorului să precizeze cererea și îi acordă asistență în acest sens.

(7) Despăgubirea pentru prețul legitimației de transport se plătește în termen de o lună de la adresarea cererii de despăgubire. Despăgubirea poate fi plătită în bonuri și/sau furnizarea altor servicii cu condiția ca clauzele referitoare la bonurile și/sau serviciile respective să fie suficient de flexibile, în special în ceea ce privește perioada de valabilitate și destinația. La cererea călătorului, despăgubirea se plătește în bani.

(8) Din despăgubirea reprezentând prețul legitimației de transport nu se deduc costurile ocazionate de tranzacția financiară precum comisioanele, cheltuielile telefonice sau timbrele poștale. Întreprinderile feroviare pot introduce un plafon minim sub care nu se va plăti nicio despăgubire. Acest plafon nu poate fi mai mare de 4 EUR per legitimație de transport.

(9) Călătorii nu au dreptul la nicio despăgubire în cazul în care sunt informați cu privire la întârziere înainte de achiziționarea legitimației de transport sau dacă întârzierea care se datorează redirectionării sau continuării călătoriei la bordul unui alt tren nu depășește 60 de minute.

(10) O întreprindere feroviară nu este obligată să plătească despăgubiri dacă poate dovedi că întârzierea, pierderea legăturii sau anularea a fost cauzată direct de, sau este indisolubil legată de:

(a) circumstanțe extraordinare independente de exploatarea feroviară, precum condițiile meteorologice extreme, dezastrele naturale majore sau crizele majore în domeniul sănătății publice, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului, nu le-a putut evita și ale căror consecințe nu le-a putut preîntâmpina;

(b) culpa călătorului; sau

(c) comportamentul unui terț, pe care întreprinderea feroviară, în ciuda efectuării demersurilor impuse de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu l-a putut evita și ale cărui consecințe nu le-a putut preîntâmpina, cum ar fi prezența a unor persoane pe liniile de cale ferată, furtul de cabluri, urgențe la bordul trenurilor, activități de asigurare a respectării legii, acte de sabotaj sau terorism.

Grevele personalului întreprinderii feroviare, acțiunile sau omisiunile altor întreprinderi care utilizează aceeași infrastructură feroviară, precum și acțiunile sau omisiunile administratorilor de infrastructură și ale gestionarilor de gară nu intră sub incidența derogării menționate la primul paragraf litera (c).

*Articolul 20***Asistență**

(1) În caz de întârziere la sosire sau la plecare ori de anulare a unui serviciu, întreprinderile feroviare sau gestionarul de gară informează călătorii asupra situației și a orelor de plecare și de sosire orientative ale serviciului sau ale serviciului de înlocuire, de îndată ce astfel de informații sunt disponibile. În cazul în care vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism dețin astfel de informații, aceștia le comunică, la rândul lor, călătorilor.

(2) În cazul în care întârzierea menționată la alineatul (1) este de 60 de minute sau mai mult, ori în cazul în care serviciul este anulat, întreprinderea feroviară care exploatează serviciul întârziat sau anulat oferă gratuit călătorilor:

(a) mese și băuturi răcoritoare în mod proporțional rezonabil cu timpul de așteptare, dacă acestea sunt disponibile la bordul trenului sau în gară ori pot fi furnizate în mod rezonabil, ținând cont de criteriile precum distanța de la furnizor, durata necesară pentru livrare și costul;

(b) cazare hotelieră sau de altă natură și transportul între gară și locul de cazare, în cazul în care o ședere de una sau mai multe nopți devine necesară sau în cazul în care devine necesară o ședere suplimentară, în măsura în care acest lucru este efectiv posibil. În cazul în care o astfel de ședere devine necesară având în vedere circumstanțele menționate la articolul 19 alineatul (10), întreprinderea feroviară poate limita durata cazării la maximum trei nopți. Ori de câte ori este posibil, se au în vedere necesitățile de acces pentru persoanele cu handicap și cele cu mobilitate redusă și necesitățile câinilor de asistență;

(c) în cazul în care trenul este blocat pe calea ferată, transportul de la tren până la gară, până la un alt punct de plecare sau până la destinația finală a serviciului, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere fizic.

(3) Dacă serviciul feroviar este întrerupt și nu mai poate fi continuat deloc sau nu poate fi continuat într-un timp rezonabil, întreprinderile feroviare oferă călătorilor, cât mai repede posibil, servicii de transport alternative și întreprind demersurile necesare.

(4) Întreprinderile feroviare informează călătorii afectați cum să solicite certificarea faptului că serviciul feroviar a avut întârziere, a cauzat pierderea unei legături sau a fost anulat. Certificarea respectivă se aplică și în legătură cu dispozițiile prevăzute la articolul 19.

(5) La aplicarea alineatelor (1)-(4), întreprinderea feroviară în cauză acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu handicap, ale persoanelor cu mobilitate redusă, ale însoțitorilor acestora și ale câinilor de asistență.

(6) În cazul în care se stabilesc planuri de urgență în conformitate cu articolul 13a alineatul (3) din Directiva 2012/34/UE, întreprinderile feroviare își coordonează împreună cu gestionarul de gară și cu administratorul de infrastructură pregătirea în eventualitatea unor perturbări majore și a unor întârzieri prelungite care ar duce la blocarea în gară a unui număr considerabil de călători. Aceste planuri de urgență trebuie să includă cerințe privind accesibilitatea sistemelor de alertă și de informare.

## CAPITOLUL V

**PERSOANELE CU HANDICAP ȘI PERSOANELE CU MOBILITATE REDUSĂ***Articolul 21***Dreptul la transport**

(1) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară, cu implicarea activă a organizațiilor reprezentative și, dacă este cazul, a reprezentanților persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă, stabilesc sau prevăd reguli de acces nediscriminatorii pentru transportul persoanelor cu handicap, inclusiv al asistenților personali ai acestora, recunoscuți ca atare în conformitate cu practicile naționale, și al persoanelor cu mobilitate redusă. Regulile respective au în vedere acordurile menționate la punctul 4.4.3 din anexa la Regulamentul (UE) nr. 1300/2014, în special în ceea ce privește entitatea a căreia îi revine răspunderea pentru acordarea de asistență persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

(2) Rezervările și legitimațiile de transport sunt oferite persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă fără costuri suplimentare. O întreprindere feroviară, un vânzător de legitimații de transport sau un operator de turism nu poate refuza să accepte o rezervare sau să elibereze o legitimație de transport pentru o persoană cu handicap sau o persoană cu mobilitate redusă și nu poate impune condiția ca o astfel de persoană să fie însoțită de o altă persoană, decât în cazul în care acest lucru este absolut necesar în vederea respectării regulilor de acces menționate la alineatul (1).

*Articolul 22***Informarea persoanelor cu handicap și a persoanelor cu mobilitate redusă**

(1) Gestionarul de gară, întreprinderea feroviară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism comunică, la cerere, persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă informații, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu dispozițiile Directivei (UE) 2019/882 și ale Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014, privind accesibilitatea gării și a facilităților asociate, precum și a serviciilor de transport feroviar și condițiile de acces la materialul rulant în conformitate cu regulile de acces menționate la articolul 21 alineatul (1) și informează persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă cu privire la facilitățile oferite la bord.

(2) Atunci când o întreprindere feroviară, un vânzător de legitimații de transport sau un operator de turism se prevalează de derogarea prevăzută la articolul 21 alineatul (2), acesta informează în scris, la cerere, persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă în cauză cu privire la motivele acestei derogări, în termen de cinci zile lucrătoare de la refuzul acceptării rezervării sau al emiterii legitimației de transport sau de la impunerea condiției de a fi însoțită. Întreprinderea feroviară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism depun eforturi rezonabile pentru a propune persoanei în cauză o opțiune de transport alternativă acceptabilă, ținând seama de nevoile de accesibilitate ale acesteia.

(3) În găriile fără personal, întreprinderile feroviare și gestionarii de gară se asigură că informațiile sunt ușor accesibile, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu dispozițiile Directivei (UE) 2019/882 și ale Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014 și, în special, că acestea sunt afișate în conformitate cu regulile de acces menționate la articolul 21 alineatul (1), în ceea ce privește cea mai apropiată gară cu personal și asistența direct disponibilă pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă.

*Articolul 23***Asistența în gări și la bordul trenurilor**

(1) Persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă sunt asistate după cum urmează:

- (a) asistentul personal, recunoscut ca atare în conformitate cu practicile naționale, poate călători cu un tarif special și, dacă este cazul, gratuit și se poate așeza, atunci când este posibil, lângă persoana cu handicap;
- (b) în cazul în care o întreprindere feroviară impune unui călător să fie însoțit la bordul trenului în conformitate cu articolul 21 alineatul (2), persoana însoțitoare are dreptul să călătorească gratuit și să se așeze, dacă este posibil, lângă persoana cu handicap sau lângă persoana cu mobilitate redusă;

- (c) este permis ca acestea să fie însoțite de un câine de asistență, în conformitate cu orice norme relevante de drept intern;
  - (d) în cazul trenurilor fără personal, gestionarii de gară sau întreprinderile feroviare acordă asistență gratuită, în conformitate cu regulile de acces menționate la articolul 21 alineatul (1), la urcarea și la coborârea din tren, în cazul în care în gară se află în serviciu personal instruit;
  - (e) la plecare, în timpul tranzitului sau la sosirea într-o gară cu personal, gestionarul de gară sau întreprinderea feroviară acordă asistența gratuită necesară pentru ca persoana respectivă să poată urca în tren, să poată face transferul către un serviciu feroviar de legătură pentru care dispune de o legitimație de transport sau să poată coborî din tren, dacă există în serviciu personal instruit. În cazul în care nevoia de asistență a fost notificată în avans, în conformitate cu articolul 24 litera (a), gestionarul de gară sau întreprinderea feroviară se asigură că asistența este acordată conform nevoilor;
  - (f) în gările fără personal, întreprinderile feroviare acordă asistență gratuită la bordul trenului, precum și la urcarea și la coborârea din tren, în cazul în care în tren se află personal însoțitor instruit;
  - (g) în absența personalului însoțitor instruit la bordul trenului sau în gară, întreprinderea feroviară sau gestionarul de gară depune toate eforturile rezonabile pentru a asigura accesul persoanelor cu handicap sau al persoanelor cu mobilitate redusă la transportul feroviar;
  - (h) întreprinderile feroviare depun toate eforturile rezonabile pentru a acorda persoanelor cu handicap sau persoanelor cu mobilitate redusă accesul la aceleași servicii de la bord care sunt disponibile celorlalți călători, în cazul în care aceste persoane nu pot avea acces la aceste servicii în mod independent și în condiții de siguranță.
- (2) Regulile menționate la articolul 21 alineatul (1) stabilesc regimul de exercitare a drepturilor menționate la alineatul (1) de la prezentul articol.

#### Articolul 24

##### Condițiile în care se acordă asistență

Întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism cooperează pentru a acorda asistență gratuită persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, astfel cum se precizează la articolele 21 și 23, oferind un mecanism de notificare unică, în conformitate cu următoarele dispoziții:

- (a) se acordă asistență cu condiția ca întreprinderea feroviară, gestionarul de gară, vânzătorul de legitimații de transport sau operatorul de turism de la care a fost achiziționată legitimația de transport, ori ghișeul unic menționat la litera (f), după caz, să fi fost notificate cu privire la nevoile de asistență ale călătorului cu cel puțin 24 de ore înainte ca asistența să fie necesară. O notificare unică pentru o călătorie cu trenul este suficientă. Astfel de notificări se transmit mai departe tuturor întreprinderilor feroviare și gestionarilor de gară implicați în călătorie.

Astfel de notificări se acceptă fără costuri suplimentare, indiferent de mijloacele de comunicare utilizate.

În cazul în care o legitimație de transport sau un abonament permite efectuarea mai multor călătorii, o singură notificare este suficientă, cu condiția să fie comunicate informații adecvate cu privire la orele călătoriilor ulterioare și, în orice caz, cu cel puțin 24 de ore înaintea primului moment în care este necesară asistența. Călătorul sau reprezentantul său depune toate eforturile rezonabile pentru a informa cu privire la anularea oricăror astfel de călătorii ulterioare cu cel puțin 12 ore în avans.

Statele membre pot permite ca termenul de 24 de ore pentru notificările menționate la primul, la al doilea și la al treilea paragraf să fie extins până la 36 de ore, dar nu ulterior datei de 30 iunie 2026. În astfel de cazuri, statele membre notifică Comisiei permisiunea respectivă și îi comunică măsurile care au fost luate sau care urmează să fie luate pentru a reduce termenul respectiv;

- (b) întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism iau toate măsurile necesare pentru recepția notificărilor. În cazul în care nu sunt în măsură să gestioneze astfel de notificări, vânzătorii de legitimații de transport indică puncte alternative de achiziție sau modalități alternative pentru prezentarea notificării;
- (c) în absența unei notificări în conformitate cu litera (a), întreprinderea feroviară și gestionarul de gară depun toate eforturile rezonabile pentru a acorda asistența necesară astfel încât persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să poată călători;
- (d) sub rezerva literei (f) de la prezentul articol, gestionarul de gară sau orice altă persoană autorizată desemnează puncte unde persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă își pot face cunoscută sosirea în gară și pot solicita asistență. Responsabilitățile privind desemnarea acestor puncte și difuzarea informației despre respectivele puncte se stabilesc prin regulile de acces menționate la articolul 21 alineatul (1);
- (e) asistența se acordă cu condiția ca persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă să se prezinte la punctul desemnat la ora indicată în prealabil de către întreprinderea feroviară sau de către gestionarul gării care acordă asistență. Orice oră indicată nu trebuie să precedă cu mai mult de 60 de minute ora de plecare publicată sau ora la care toți călătorii sunt rugați să se prezinte. Dacă nu este indicată o oră la care persoana cu handicap sau persoana cu mobilitate redusă trebuie să se prezinte, aceasta se prezintă cu cel puțin 30 de minute înainte de ora de plecare publicată sau înainte de ora la care toți călătorii sunt rugați să se prezinte;
- (f) statele membre pot impune gestionarilor de gară și întreprinderile feroviare de pe teritoriul lor să coopereze pentru a înființa și opera ghișee unice pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă. Condițiile de funcționare a ghișeelor unice se stabilesc prin regulile de acces menționate la articolul 21 alineatul (1). Ghișeelor unice le revin următoarele responsabilități:
  - (i) să accepte cererile de asistență în gări;
  - (ii) să transmită cererile individuale de asistență gestionarilor de gară și întreprinderilor feroviare; și
  - (iii) să comunice informații privind accesibilitatea.

#### Articolul 25

#### **Despăgubirea pentru echipamente de mobilitate, dispozitive de asistare și câini de asistență**

(1) În cazul în care întreprinderile feroviare și gestionarii de gară cauzează pierderea sau deteriorarea unor echipamente de mobilitate, inclusiv fotoliile rulante, și a altor dispozitive de asistare, sau pierderea ori rănirea câinilor de asistență folosiți de persoanele cu handicap sau de persoanele cu mobilitate redusă, aceștia răspund pentru pierderea, deteriorarea sau vătămarea respectivă și plătesc, fără întârzieri nejustificate, o despăgubire. Despăgubirea respectivă include:

- (a) costul înlocuirii sau al reparării echipamentelor de mobilitate sau dispozitivelor de asistare care au fost pierdute sau deteriorate;
- (b) costul înlocuirii sau al tratamentului rănii unui câine de asistență care a fost pierdut sau rănit; și



(c) costurile rezonabile ale înlocuirii temporare a echipamentelor de mobilitate, dispozitivelor de asistare sau a câinelui de asistență, în cazul în care întreprinderea feroviară sau gestionarul de gară nu asigură această înlocuire în conformitate cu alineatul (2).

(2) Atunci când se aplică alineatul(1), întreprinderile feroviare și gestionarii de gară depun rapid toate eforturile rezonabile pentru a asigura imediat înlocuirea temporară necesară a echipamentelor de mobilitate sau a dispozitivelor de asistare. Persoanei cu handicap sau persoanei cu mobilitate redusă i se permite să păstreze echipamentul sau dispozitivul înlocuitor temporar respectiv până când a fost plătită despăgubirea menționată la alineatul (1).

#### Articolul 26

### Programe de formare a personalului

(1) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară se asigură că toți membrii personalului, inclusiv cei angajați recent, care acordă, în cadrul atribuțiilor lor obișnuite, asistență directă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă, beneficiază de programe de formare privind handicapurile, pentru a ști cum să satisfacă necesitățile persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară oferă, de asemenea, întregului personal care activează în gară sau la bordul trenurilor și care lucrează direct cu publicul călător programe de formare și programe de perfecționare periodică pentru conștientizarea nevoilor persoanelor cu handicap și ale persoanelor cu mobilitate redusă.

(2) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară pot accepta participarea la programele de formare menționate la alineatul (1) a angajaților cu handicap și pot avea în vedere participarea călătorilor cu handicap și a călătorilor cu mobilitate redusă și/sau a organizațiilor care îi reprezintă.

## CAPITOLUL VI

### SECURITATE, PLÂNGERI ȘI CALITATEA SERVICIILOR

#### Articolul 27

### Securitatea personală a călătorilor

De comun acord cu autoritățile publice, întreprinderile feroviare, administratorii de infrastructură și gestionarii de gară iau măsurile corespunzătoare în domeniile lor de competență și le adaptează în funcție de nivelul de securitate determinat de autoritățile publice pentru asigurarea securității personale a călătorilor în gări și la bordul trenurilor și pentru gestionarea riscurilor. Întreprinderile feroviare, administratorii de infrastructură și gestionarii de gară cooperează și fac schimb de informații în legătură cu cele mai bune practici privind prevenirea actelor care sunt susceptibile să deterioreze nivelul de securitate.

#### Articolul 28

### Plângeri

(1) Întreprinderea feroviară și gestionarul de gară al gării prin care, în cursul unui an, trec în medie peste 10 000 de călători pe zi, stabilesc un regim de gestionare a plângerilor referitoare la drepturile și obligațiile prevăzute de prezentul regulament care sunt de competența lor. Aceștia fac cunoscute călătorilor datele lor de contact, precum și limba sau limbile de lucru. Acest regim nu se aplică în cazul capitolului III.

(2) Călătorii pot adresa o plângere oricărei întreprinderi feroviare sau oricărui gestionar de gară, în limitele răspunderii fiecăruia, în cadrul regimului menționat la alineatul (1). O astfel de plângere se prezintă în termen de trei luni de la incidentul care face obiectul plângerii. În termen de o lună de la primirea plângerii, destinatarul răspunde cu argumente la plângere sau, în situații justificate, informează călătorii că vor primi un răspuns într-un termen mai scurt de trei luni de la

data primirii plângerii. Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară păstrează datele necesare pentru a evalua plângerea pe durata întregii proceduri de gestionare a plângerii, inclusiv procedurile de gestionare a plângerilor menționate la articolele 33 sau 34, și le pun, la cerere, la dispoziția organismelor naționale de aplicare a legii.

(3) Detaliile referitoare la procedura de gestionare a plângerilor sunt accesibile public, inclusiv persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă. Aceste informații sunt disponibile la cerere, cel puțin în limba (limbile) oficială (oficiale) a (ale) statului membru în care își desfășoară activitatea întreprinderea feroviară.

(4) Întreprinderea feroviară publică în raportul menționat la articolul 29 alineatul (2) numărul și categoriile de plângeri primite și de plângeri gestionate, timpul de răspuns și eventualele acțiuni de îmbunătățire întreprinse.

#### Articolul 29

### Standarde de calitate a serviciilor

(1) Întreprinderile feroviare stabilesc standarde de calitate a serviciilor și pun în aplicare un sistem de management al calității pentru menținerea calității serviciului. Standardele de calitate a serviciilor acoperă cel puțin punctele enumerate în anexa III.

(2) Întreprinderile feroviare își monitorizează performanța în raport cu standardele de calitate a serviciilor. Până la 30 iunie 2023 și, ulterior, la fiecare doi ani, întreprinderile feroviare publică pe site-urile lor de internet un raport privind performanța în materie de calitate a serviciilor lor. De asemenea, rapoartele respective sunt făcute publice pe site-ul de internet al Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate.

(3) Gestionarii de gară stabilesc standarde de calitate a serviciilor bazate pe elementele relevante enumerate în anexa III. Gestionarii de gară monitorizează performanța în conformitate cu standardele respective și oferă autorităților publice naționale, la cerere, acces la informațiile privind performanța lor.

#### CAPITOLUL VII

### INFORMARE ȘI APLICAREA LEGII

#### Articolul 30

### Informarea călătorilor cu privire la drepturile lor

(1) Atunci când vând legitimații de transport pe calea ferată, întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism informează călătorii cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în temeiul prezentului regulament. Pentru a respecta această cerință de informare, aceștia pot utiliza un rezumat al dispozițiilor prezentului regulament, pregătit de Comisie în toate limbile oficiale ale Uniunii și pus la dispoziția lor. Aceștia comunică informațiile respective, fie pe hârtie, fie în format electronic sau prin orice alte mijloace, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu Directiva (UE) 2019/882 și cu Regulamentul (UE) nr. 1300/2014. Aceștia precizează de unde pot fi obținute informațiile respective în caz de anulare, de pierdere a legăturii sau de întârziere de durată.

(2) Întreprinderile feroviare și gestionarii de gară informează călătorii în mod corespunzător, inclusiv în formate accesibile în conformitate cu Directiva (UE) 2019/882 și cu Regulamentul (UE) nr. 1300/2014, în gară, la bordul trenului sau pe site-ul lor de internet, cu privire la drepturile și obligațiile care le revin în temeiul prezentului regulament și la datele de contact ale organismului sau organismelor desemnate de statele membre în conformitate cu articolul 31.

### Articolul 31

#### Desemnarea organismelor naționale de aplicare a legii

- (1) Fiecare stat membru desemnează unul sau mai multe organisme responsabile pentru aplicarea prezentului regulament. Fiecare organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor călătorilor.
- (2) Fiecare organism este independent, în ceea ce privește organizarea, deciziile de finanțare, forma juridică și adoptarea deciziilor, de orice administrator de infrastructură, organism de tarife, organism de alocare sau întreprindere feroviară.
- (3) Statele membre informează Comisia în legătură cu organismul sau organismele desemnate în conformitate cu prezentul articol și în legătură cu responsabilitățile care revin fiecăruia. Comisia și organismele desemnate publică informațiile respective pe site-urile lor de internet.
- (4) Obligațiile de asigurare a respectării legii în ceea ce privește gestionarii de gară și administratorii de infrastructură prevăzute în prezentul capitol nu se aplică Ciprului și Maltei atât timp cât pe teritoriul lor nu s-a constituit un sistem feroviar și, în ceea ce privește întreprinderile feroviare, atât timp cât niciunei întreprinderi feroviare nu i-a fost acordată o licență de către o autoritate de acordare a licențelor desemnată de Cipru sau Malta în conformitate cu articolul 2 alineatul (1).

### Articolul 32

#### Atribuții de aplicare a legii

- (1) Organismele naționale de aplicare a legii monitorizează îndeaproape respectarea prezentului regulament, inclusiv respectarea Regulamentelor (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014 în măsura în care se face trimitere la acestea în cuprinsul prezentului regulament, și iau măsurile necesare pentru a se asigura că drepturile călătorilor sunt respectate.
- (2) În sensul alineatului (1), întreprinderile feroviare, gestionarii de gară, administratorii de infrastructură, precum și vânzătorii de legitimații de transport și operatorii de turism pun la dispoziția organismelor naționale de aplicare a legii, la cerere, documentele și informațiile relevante, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, în termen de o lună de la primirea cererii. În cazurile complexe, organismul național de aplicare a legii poate prelungi acest termen până la cel mult trei luni de la data primirii cererii. În îndeplinirea atribuțiilor care le revin, organismele de aplicare a legii țin seama, la gestionarea plângerilor, de informațiile care le sunt comunicate de organismul desemnat în temeiul articolului 33, dacă acesta este un organism distinct. Organismele de aplicare a legii pot de asemenea să hotărască cu privire la acțiuni de aplicare a legii în funcție de plângerile individuale transmise de organismul desemnat.
- (3) La fiecare doi ani, organismele naționale de aplicare a legii publică, până la 30 iunie a următorului an calendaristic, rapoarte care conțin statistici cu privire la activitatea lor, inclusiv cu privire la sancțiunile aplicate. Rapoartele respective se publică pe site-ul de internet al Agenției Uniunii Europene pentru Căile Ferate.
- (4) Întreprinderile feroviare comunică datele lor de contact organismului sau organismelor naționale de aplicare a legii din statele membre în care își desfășoară activitatea.

### Articolul 33

#### Gestionarea plângerilor de către organismele naționale de aplicare a legii și alte organisme

- (1) Fără a aduce atingere drepturilor consumatorilor de a recurge la căi de atac alternative în temeiul Directivei 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului<sup>(15)</sup>, după ce a adresat fără succes o plângere în temeiul articolului 28 întreprinderii feroviare sau gestionarului de gară, un călător poate adresa o plângere organismului național de aplicare a legii sau oricărui alt organism desemnat în temeiul alineatului (2) de la prezentul articol în termen de trei luni de la primirea informațiilor referitoare la respingerea plângerii inițiale. În cazul în care nu primește răspuns în termen de trei luni de la introducerea plângerii inițiale, călătorul are dreptul să adreseze o plângere organismului național de aplicare a legii sau oricărui alt organism desemnat în temeiul alineatului (2). Atunci când este necesar, respectivul organism îl informează pe reclamant cu privire la dreptul său de a se adresa unor organisme de soluționare alternativă a litigiilor pentru a solicita reparații individuale.

<sup>(15)</sup> Directiva 2013/11/UE a Parlamentului European și a Consiliului din 21 mai 2013 privind soluționarea alternativă a litigiilor în materie de consum și de modificare a Regulamentului (CE) nr. 2006/2004 și a Directivei 2009/22/CE (JO L 165, 18.6.2013, p. 63).

(2) Orice călător poate adresa o plângere în legătură cu o presupusă încălcare a prezentului regulament fie organismului național de aplicare a legii, fie oricărui alt organism desemnat de un stat membru în acest sens.

(3) Organismul național de aplicare a legii sau orice alt organism desemnat în temeiul alineatului (2) confirmă primirea plângerii în termen de două săptămâni de la primirea acesteia. Procedura de gestionare a plângerilor durează maximum trei luni de la data întocmirii dosarului plângerii. În cazurile complexe, organismul în cauză poate prelungi durata procedurii respective până la șase luni. Într-un astfel de caz, călătorul este informat cu privire la motivele prelungirii și la durata preconizată necesară pentru finalizarea procedurii. Procedura poate avea o durată mai mare de șase luni numai în cazurile care implică acțiuni în justiție. Dacă organismul în cauză reprezintă totodată un organism de soluționare alternativă a litigiilor în sensul Directivei 2013/11/UE, au prioritate termenele stabilite prin directiva respectivă.

Procedura de gestionare a plângerilor trebuie să fie accesibilă persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă.

(4) Plângerile călătorilor referitoare la un incident care implică o întreprindere feroviară sunt gestionate de organismul național de aplicare a legii sau de orice alt organism desemnat în temeiul alineatului (2) din statul membru care a acordat licența întreprinderii respective.

(5) În cazul în care o plângere se referă la presupuse încălcări comise de gestionarii de gară sau de administratorii de infrastructură, plângerea este gestionată de organismul național de aplicare a legii sau de orice alt organism desemnat în temeiul alineatului (2) din statul membru pe teritoriul căruia s-a produs incidentul.

(6) În cadrul cooperării în conformitate cu articolul 34, organismele naționale de aplicare a legii pot deroga de la alineatele (4) și (5) din prezentul articol atunci când, din motive justificate, în special cele care privesc limba sau reședința, acest lucru este în interesul călătorului.

#### Articolul 34

##### **Schimbul de informații și cooperarea transfrontalieră între organismele naționale de aplicare a legii**

(1) În cazul desemnării în temeiul articolelor 31 și 33 a unor organisme distincte, se stabilesc modalități de raportare care să asigure schimbul de informații între acestea, în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679, cu scopul de a ajuta organismul național de aplicare a legii să își îndeplinească sarcinile de supraveghere și de aplicare a legii care îi revin, astfel încât organismul de gestionare a plângerilor desemnat în temeiul articolului 33 să poată colecta informațiile necesare pentru examinarea fiecărei plângeri în parte.

(2) Organismele naționale de aplicare a legii fac schimb de informații în ceea ce privește activitatea, principiile și practicile lor decizionale, în scopul coordonării. Comisia le acordă sprijin în această privință.

(3) În cazuri complexe precum cele care implică mai multe plângeri sau mai mulți operatori, călătorii transfrontaliere sau accidente pe teritoriul altui stat membru decât cel care a acordat licența întreprinderii, în special atunci când nu este clar care organism național de aplicare a legii este competent sau atunci când acest lucru ar facilita sau ar accelera soluționarea plângerii, organismele naționale de aplicare a legii cooperează pentru a identifica un organism principal care să servească drept ghîșeu unic pentru călători. Toate organismele naționale de aplicare a legii implicate cooperează pentru a facilita soluționarea plângerii, inclusiv prin schimb de informații, prin acordarea de asistență pentru traducerea documentelor și prin comunicarea de informații cu privire la circumstanțele incidentelor. Călătorii sunt informați cu privire la organismul care acționează în calitate de organism principal.

CAPITOLUL VIII  
**DISPOZIȚII FINALE**

*Articolul 35*

**Sancțiuni**

(1) Statele membre stabilesc normele privind sancțiunile aplicabile în cazurile de încălcare a prezentului regulament și iau toate măsurile necesare pentru asigurarea punerii în aplicare a acestora. Sancțiunile trebuie să fie efective, proporționale și cu efect de descurajare. Statele membre notifică aceste norme și măsuri Comisiei și îi comunică acesteia, fără întârziere, orice modificare ulterioară a acestora.

(2) În cadrul cooperării menționate la articolul 34, organismul național de aplicare a legii care este competent în sensul articolului 33 alineatul (4) sau (5) investighează, la cererea organismului național de aplicare a legii care gestionează plângerea, încălcarea prezentului regulament identificată de organismul respectiv și, dacă este necesar, impune sancțiuni.

*Articolul 36*

**Delegare de competențe**

Comisia este împuternicită să adopte acte delegate, în conformitate cu articolul 37, de modificare a prezentului regulament în scopul de:

- (a) a ajusta valorile financiare indicate la articolul 15 alineatul (2) pentru a ține seama de variația indicelui armonizat al prețurilor de consum la nivelul UE, excluzând energia și produsele alimentare neprelucrate, astfel cum este publicat de Comisie (Eurostat);
- (b) a modifica anexa I pentru a ține seama de modificările aduse Regulilor uniforme referitoare la Contractul de transport internațional feroviar de călători (CIV), astfel cum figurează în apendicele A la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF).

*Articolul 37*

**Exercitarea delegării de competențe**

- (1) Competența de a adopta acte delegate este conferită Comisiei în condițiile prevăzute la prezentul articol.
- (2) Competența de a adopta acte delegate menționată la articolul 36 se conferă Comisiei pe o perioadă de cinci ani de la 6 iunie 2021. Comisia elaborează un raport privind delegarea de competențe cu cel puțin nouă luni înainte de încheierea perioadei de cinci ani. Delegarea de competențe se prelungește tacit cu perioade de timp identice, cu excepția cazului în care Parlamentul European sau Consiliul se opune prelungirii respective cu cel puțin trei luni înainte de încheierea fiecărei perioade.
- (3) Delegarea de competențe menționată la articolul 36 poate fi revocată oricând de Parlamentul European sau de Consiliu. O decizie de revocare pune capăt delegării de competențe specificate în decizia respectivă. Decizia produce efecte din ziua care urmează datei publicării acesteia în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene* sau de la o dată ulterioară menționată în decizie. Decizia nu aduce atingere actelor delegate care sunt deja în vigoare.
- (4) Înainte de adoptarea unui act delegat, Comisia consultă experții desemnați de fiecare stat membru în conformitate cu principiile prevăzute în Acordul interinstituțional din 13 aprilie 2016 privind o mai bună legislație.
- (5) De îndată ce adoptă un act delegat, Comisia îl notifică simultan Parlamentului European și Consiliului.
- (6) Un act delegat adoptat în temeiul articolului 36 intră în vigoare numai în cazul în care nici Parlamentul European și nici Consiliul nu au formulat obiecții în termen de două luni de la notificarea acestuia către Parlamentul European și Consiliu sau în cazul în care, înaintea expirării termenului respectiv, Parlamentul European și Consiliul au informat Comisia că nu vor formula obiecții. Respectivul termen se prelungește cu două luni la inițiativa Parlamentului European sau a Consiliului.

*Articolul 38***Procedura comitetului**

- (1) Comisia este asistată de un comitet. Respectivul comitet reprezintă un comitet în înțelesul Regulamentului (UE) nr. 182/2011.
- (2) În cazul în care se face trimitere la prezentul alineat, se aplică articolul 5 din Regulamentul (UE) nr. 182/2011.

*Articolul 39***Raport**

Până la 7 iunie 2026, Comisia prezintă Parlamentului European și Consiliului un raport cu privire la punerea în aplicare și rezultatele prezentului regulament.

Raportul se bazează pe informațiile care se pun la dispoziție în conformitate cu prezentul regulament. În cazul în care este necesar, raportul este însoțit de propuneri adecvate.

*Articolul 40***Abrogare**

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007 se abrogă de la 7 iunie 2023.

Trimiterile la regulamentul abrogat se interpretează ca trimiteri la prezentul regulament și se citesc în conformitate cu tabelul de corespondență din anexa IV.

*Articolul 41***Intrarea în vigoare**

Prezentul regulament intră în vigoare în a douăzecea zi de la data publicării în *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*.

Se aplică de la 7 iunie 2023.

Cu toate acestea, articolul 6 alineatul (4) se aplică de la 7 iunie 2025.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.

Adoptat la Bruxelles, 29 aprilie 2021.

Pentru Parlamentul European  
Președintele  
D.M. SASSOLI

Pentru Consiliu  
Președintele  
A.P. ZACARIAS

## ANEXA I

EXTRAS DIN REGULILE UNIFORME PRIVIND CONTRACTUL DE TRANSPORT INTERNAȚIONAL  
FEROVIAR DE CĂLĂTORI (CIV)

Apendicele A la Convenția privind transporturile internaționale feroviare (COTIF) din 9 mai 1980, astfel cum a fost modificată de Protocolul de modificare a Convenției privind transporturile internaționale feroviare din 3 iunie 1999

## TITLUL I

**DISPOZIȚII GENERALE***Articolul 3***Definiții**

În sensul prezentelor Reguli uniforme, termenul

- (a) „operator de transport” înseamnă operatorul contractual cu care călătorul a încheiat contractul de transport în temeiul prezentelor Reguli uniforme, sau un operator de transport succesiv care este răspunzător în temeiul contractului respectiv;
- (b) „operator de transport substituit” înseamnă un operator care nu a încheiat contractul de transport cu călătorul, dar căruia operatorul menționat la litera (a) i-a încredințat, în întregime sau în parte, executarea transportului feroviar;
- (c) „condiții generale de transport” înseamnă condițiile operatorului de transport sub formă de condiții generale sau de tarife intrate în vigoare din punct de vedere juridic în toate statele membre și care au devenit, prin încheierea contractului de transport, parte integrantă din acesta;
- (d) „vehicul” înseamnă un vehicul motor sau o remorcă, transportate cu ocazia unui transport de călători;

## TITLUL II

**ÎNCHEIEREA ȘI EXECUTAREA CONTRACTULUI DE TRANSPORT***Articolul 6***Contractul de transport**

- (1) Prin contractul de transport, operatorul de transport se angajează să transporte la locul de destinație călătorul, precum și, dacă este cazul, bagaje și vehicule, și să livreze bagajele și vehiculele la locul de destinație.
- (2) Contractul de transport trebuie să fie constatat prin una sau mai multe legitimații de transport eliberate călătorului. Cu toate acestea, sub rezerva articolului 9, absența, neregularitatea sau pierderea legitimației de transport nu afectează existența sau validitatea contractului, care rămâne sub incidența prezentelor Reguli uniforme.
- (3) Legitimația de transport confirmă, până la proba contrarie, încheierea și conținutul contractului de transport.

*Articolul 7***Legitimația de transport**

- (1) Condițiile generale de transport stabilesc forma și conținutul legitimațiilor de transport, precum și limba și caracterele în care trebuie tipărite și completate.
- (2) Pe legitimația de transport trebuie menționate cel puțin:
  - (a) operatorul sau operatorii de transport;
  - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, în pofida oricărei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
  - (c) orice altă indicație care este necesară pentru a dovedi încheierea și conținutul contractului de transport și care permite călătorului să beneficieze de drepturile ce decurg din respectivul contract.
- (3) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea legitimației de transport, că aceasta a fost completată potrivit indicațiilor sale.

- (4) Legitimația de transport este transferabilă dacă nu este nominală și dacă nu a fost începută călătoria.
- (5) Legitimația de transport poate fi emisă sub formă de înregistrare electronică de date, care poate fi transformată în caractere scrise lizibile. Procedurile folosite pentru înregistrarea și pentru tratarea datelor trebuie să fie echivalente din punct de vedere funcțional, în special în ceea ce privește puterea doveditoare a legitimației de transport reprezentate prin aceste date.

#### Articolul 8

##### **Plata și rambursarea prețului transportului**

- (1) Sub rezerva unei convenții contrare între călător și operatorul de transport, prețul transportului se plătește în avans.
- (2) Condițiile generale de transport stabilesc condițiile de rambursare ale prețului transportului.

#### Articolul 9

##### **Dreptul la transport. Excluderea de la transport**

- (1) Încă de la începerea călătoriei, călătorul trebuie să dețină o legitimație de transport valabilă și să o prezinte cu ocazia controlului legitimațiilor de transport. Condițiile generale de transport pot prevedea:
- (a) că un călător care nu prezintă o legitimație de transport valabilă trebuie să plătească, în afara prețului transportului, o suprataxă;
- (b) că unui călător care refuză să facă plata imediată a prețului transportului sau a suprataxei i se poate cere să-și întrerupă călătoria;
- (c) dacă și în ce condiții are loc rambursarea suprataxei.
- (2) Condițiile generale de transport pot prevedea că acei călători care:
- (a) prezintă un pericol pentru siguranța și buna funcționare a operațiunilor sau pentru siguranța celorlalți călători,
- (b) îi incomodează pe ceilalți călători de manieră intolerabilă

sunt excluși de la transport sau li se poate cere să-și întrerupă călătoria și că aceste persoane nu au dreptul la rambursarea prețului transportului, nici a prețului pe care l-au plătit pentru transportul bagajelor lor înregistrate.

#### Articolul 10

##### **Îndeplinirea formalităților administrative**

Călătorul trebuie să se conformeze formalităților solicitate de autoritățile vamale sau de alte autorități administrative.

#### Articolul 11

##### **Anularea sau întârzierea trenurilor. Pierderea legăturii**

Operatorul de transport trebuie, dacă este necesar, să certifice pe legitimația de transport că trenul a fost anulat sau că s-a pierdut legătura.

### TITLUL III

## **TRANSPORTUL DE BAGAJE DE MÂNĂ, ANIMALE, BAGAJE ÎNREGISTRATE ȘI VEHICULE**

### CAPITOLUL I

#### **Dispoziții comune**

#### Articolul 12

##### **Obiectele și animalele admise**

- (1) Călătorul poate lua cu el obiecte ușor de purtat (bagaje de mână) precum și animale vii, în conformitate cu Condițiile generale de transport. În plus, călătorul poate lua cu el obiecte incomode, în conformitate cu dispozițiile specifice conținute în Condițiile generale de transport. Nu sunt admise ca bagaje de mână obiectele și animalele care pot deranja sau incomoda călătorii sau pot provoca prejudicii.
- (2) Călătorii pot expedia, sub formă de bagaje înregistrate, obiecte și animale, în conformitate cu Condițiile generale de transport.



(3) Operatorul de transport poate admite transportul de vehicule cu ocazia transportului de călători, în conformitate cu dispozițiile specifice conținute în Condițiile generale de transport.

(4) Transportul mărfurilor periculoase sub formă de bagaje de mână, bagaje înregistrate, precum și în sau pe vehicule care, în conformitate cu prezentul titlu, sunt transportate pe calea ferată, trebuie să respecte Regulamentul privind transportul de mărfuri periculoase pe căile ferate (RID).

#### Articolul 13

##### **Verificarea**

(1) În cazul în care există motive întemeiate pentru a suspecta nerespectarea condițiilor de transport, operatorul de transport are dreptul să verifice dacă obiectele (bagaje de mână, bagaje înregistrate, vehicule, inclusiv încărcătura acestora) și animalele transportate sunt conforme condițiilor de transport, cu condiția ca actele cu putere de lege ale statului în care urmează să aibă loc verificarea să nu o interzică. Călătorul trebuie să fie invitat să asiste la verificare. Dacă acesta din urmă nu se prezintă sau nu poate fi contactat, operatorul de transport trebuie să solicite prezența a doi martori independenți.

(2) Dacă s-a constatat că nu au fost respectate condițiile de transport, operatorul de transport îi poate cere călătorului să plătească cheltuielile care decurg din verificare.

#### Articolul 14

##### **Îndeplinirea formalităților administrative**

Călătorul trebuie să se conformeze formalităților solicitate de autoritățile vamale sau de alte autorități administrative în cazul în care, în timpul transportului, acesta deține obiecte (bagaje de mână, bagaje înregistrate, vehicule, inclusiv încărcătura acestora) sau animale. Călătorul trebuie să fie prezent în timpul inspecției acestor obiecte, în afara excepțiilor prevăzute de actele cu putere de lege ale fiecărui stat.

#### CAPITOLUL II

##### **Bagajele de mână și animalele**

#### Articolul 15

##### **Supravegherea**

Supravegherea bagajelor de mână și a animalelor ce însoțesc călătorul îi revine acestuia din urmă.

#### CAPITOLUL III

##### **Bagajele înregistrate**

#### Articolul 16

##### **Expedierea bagajelor înregistrate**

(1) Obligațiile contractuale privind expedierea bagajelor înregistrate trebuie constatate printr-un buletin de bagaje înregistrate emis călătorului.

(2) Sub rezerva articolului 22, absența, neregularitatea sau pierderea buletinului de bagaje înregistrate nu afectează existența sau validitatea convențiilor referitoare la expedierea bagajelor înregistrate, care rămân sub incidența prezentelor Reguli uniforme.

(3) Buletinul de bagaje înregistrate face dovada, până la proba contrarie, a înregistrării bagajelor și a condițiilor de transport.

(4) Până la proba contrarie, se presupune că, atunci când operatorul de transport a preluat bagajele înregistrate, acestea erau în stare aparent bună și că numărul și cantitatea bagajelor corespundeau mențiunilor existente pe buletinul de bagaje înregistrate.

#### Articolul 17

##### **Buletinul de bagaje înregistrate**

(1) Condițiile generale de transport determină forma și conținutul buletinului de bagaje înregistrate, precum și limba și caracterele în care trebuie tipărit și completat. Articolul 7 alineatul (5) se aplică prin analogie.

- (2) Pe buletinul de bagaje înregistrate trebuie menționate cel puțin:
- (a) operatorul sau operatorii de transport;
  - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, sub rezerva unei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
  - (c) orice altă declarație care este necesară pentru a demonstra obligațiile contractuale referitoare la expedierea bagajelor înregistrate și care îi permite călătorului să își exercite drepturile ce decurg din contractul de transport.
- (3) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea buletinului de bagaje înregistrate, că acesta a fost completat potrivit indicațiilor sale.

#### Articolul 18

##### **Înregistrarea și transportul**

- (1) Cu excepția cazurilor în care se prevede altfel în condițiile generale de transport, înregistrarea bagajelor are loc doar în momentul prezentării unei legitimații de transport valabile cel puțin până la locul de destinație al bagajelor. În celelalte cazuri, înregistrarea se realizează în conformitate cu prevederile legale în vigoare la locul expediției.
- (2) În cazul în care condițiile generale de transport prevăd că anumite bagaje pot fi admise la transport fără prezentarea unei legitimații de transport, prevederile prezentelor Reguli uniforme care stabilesc drepturile și obligațiile călătorului referitoare la bagaje înregistrate ale acestuia se aplică prin analogie expeditorului bagajelor înregistrate.
- (3) Operatorul de transport poate expedia bagajele înregistrate cu un alt tren sau un alt mijloc de transport și pe un alt itinerar decât cel utilizat de călător.

#### Articolul 19

##### **Plata prețului pentru transportul de bagaje înregistrate**

Sub rezerva unei convenții contrare între călător și operatorul de transport, prețul pentru transportul bagajelor înregistrate trebuie plătită în momentul înregistrării.

#### Articolul 20

##### **Marcarea bagajelor înregistrate**

Călătorul trebuie să indice pe fiecare bagaj înregistrat, într-un loc vizibil, într-un mod suficient de durabil și lizibil:

- (a) numele și adresa sa;
- (b) locul de destinație.

#### Articolul 21

##### **Dreptul de a dispune de bagajele înregistrate**

- (1) Dacă circumstanțele o permit și dacă formalitățile vamale sau cerințele altor autorități administrative nu sunt contrare, călătorul poate solicita returnarea bagajelor la locul de expediere în schimbul predării buletinului de bagaje înregistrate și, în cazul în care aceasta este prevăzută de condițiile generale de transport, la prezentarea legitimației de transport.
- (2) Condițiile generale de transport pot conține alte prevederi referitoare la dreptul de a dispune de bagajele înregistrate, în special modificări ale locului de destinație și eventuale consecințe financiare ce trebuie suportate de către călător.

#### Articolul 22

##### **Livrarea**

- (1) Bagajele înregistrate sunt livrate în schimbul predării buletinului de bagaje înregistrate și, dacă este cazul, în schimbul plății sumelor ce trebuie achitate în momentul expedierii.

Operatorul de transport are dreptul, fără a fi obligat, de a verifica dacă deținătorul buletinului are dreptul de a prelua livrarea.

- (2) Următoarele cazuri sunt echivalente livrării către deținătorul buletinului de bagaje înregistrate dacă, în conformitate cu prevederile legale în vigoare la locul de destinație:
- (a) bagajele au fost predate autorităților vamale competente, la sediile sau depozitele acestora, dacă acestea nu se află sub supravegherea operatorului de transport;
  - (b) animalele vii au fost încredințate unor părți terțe.
- (3) Deținătorul buletinului de bagaje înregistrate poate solicita livrarea bagajelor la locul de destinație de îndată ce a expirat timpul convenit și, dacă este cazul, timpul necesar operațiilor efectuate de autoritățile vamale sau de alte autorități administrative.
- (4) În absența predării buletinului de bagaje înregistrate, operatorul de transport este obligat să livreze bagajele doar persoanei care își demonstrează acest drept; dacă dovada oferită pare insuficientă, operatorul de transport poate pretinde o garanție.
- (5) Bagajele sunt livrate la locul de destinație pentru care au fost înregistrate.
- (6) Deținătorul buletinului de bagaje înregistrate căruia nu i-au fost livrate bagajele poate cere, în conformitate cu alineatul (3), certificarea pe buletin a datei și orei la care a solicitat livrarea.
- (7) Persoana îndreptățită poate să refuze acceptarea bagajelor, dacă operatorul de transport nu dă curs solicitării sale de a efectua o verificare a bagajelor înregistrate în vederea constatării unor presupuse prejudicii.
- (8) În toate celelalte cazuri, livrarea bagajelor se efectuează în conformitate cu prevederile legale în vigoare la locul destinației.

#### CAPITOLUL IV

##### **Vehicule**

##### *Articolul 23*

##### **Condiții de transport**

Dispozițiile specifice care reglementează transportul vehiculelor, prevăzute în condițiile generale de transport, determină în special condițiile care reglementează acceptarea transportului, înregistrarea, încărcarea și transportul, descărcarea și livrarea, precum și obligațiile călătorului.

##### *Articolul 24*

##### **Buletin de transport**

- (1) Obligațiile contractuale privind transportul vehiculelor trebuie stabilite printr-un buletin de transport emis călătorului. Buletinul de transport poate fi inclus în legitimația de transport a călătorului.
- (2) Dispozițiile specifice care reglementează transportul vehiculelor, cuprinse în condițiile generale de transport, determină forma și conținutul buletinului de transport, precum și limba și caracterele în care trebuie tipărit și completat. Articolul 7 alineatul (5) se aplică prin analogie.
- (3) Pe buletinul de transport trebuie menționate cel puțin:
- (a) operatorul sau operatorii de transport;
  - (b) o declarație conform căreia transportul respectă, sub rezerva unei clauze contrare, prezentele Reguli uniforme; aceasta se poate indica prin acronimul CIV;
  - (c) orice altă declarație care este necesară pentru a demonstra obligațiile contractuale referitoare la transportul vehiculelor și care îi permite călătorului să își exercite drepturile ce decurg din contractul de transport.
- (4) Călătorul trebuie să se asigure, la primirea buletinului de transport, că acesta a fost completat potrivit indicațiilor sale.

*Articolul 25***Drept aplicabil**

Sub rezerva dispozițiilor prezentului capitol, dispozițiile capitolului III referitoare la transportul de bagaje se aplică și vehiculelor.

## TITLUL IV

**RĂSPUNDEREA OPERATORILOR DE TRANSPORT**

## CAPITOLUL I

**Răspunderea în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor***Articolul 26***Baza răspunderii**

(1) Operatorul de transport este răspunzător pentru pierderea sau prejudiciul rezultat din decesul, vătămarea corporală sau orice alt prejudiciu adus integrității fizice sau psihice a călătorului, cauzat printr-un accident survenit în timpul exploatarea feroviare și în timp ce călătorul fie se află în vehiculele feroviare, fie urcă sau coboară din acestea, indiferent de infrastructura feroviară utilizată.

(2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere

(a) dacă accidentul a fost cauzat de circumstanțe independente de exploatarea feroviară pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;

(b) în măsura în care accidentul este din culpa călătorului;

(c) dacă accidentul este cauzat de comportamentul unui terț pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu îl putea evita și pe ale cărui consecințe nu le putea preîntâmpina; o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu este considerată un terț; nu se aduce atingere dreptului de regres.

(3) Dacă accidentul este cauzat de comportamentul unui terț și dacă, în ciuda acestui fapt, operatorul de transport nu este în întregime exonerat de răspunderea sa în conformitate cu alineatul (2) litera (c), operatorul de transport răspunde pe deplin, în limitele prevăzute în prezentele Reguli uniforme, dar fără a aduce atingere dreptului de regres pe care îl poate avea împotriva terțului.

(4) Prezentele Reguli uniforme nu aduc atingere răspunderii care îi poate reveni operatorului de transport pentru cazurile neprevăzute la alineatul (1).

(5) În cazul în care un transport reglementat de un contract de transport unic este efectuat de operatori de transport succesivi, este răspunzător, în cazul decesului și al vătămării corporale a călătorilor, operatorul de transport căruia îi revine, prin contractul de transport, prestarea serviciului de transport în cursul căruia a avut loc accidentul. În cazul în care acest serviciu nu a fost prestat de către operatorul de transport, ci de către un operator de transport substituit, cei doi operatori de transport sunt răspunzători în solidar, în conformitate cu prezentele Reguli uniforme.

*Articolul 27***Daune-interese în caz de deces**

(1) În cazul decesului călătorului, daunele-interese cuprind:

(a) toate cheltuielile necesare efectuate ca urmare a decesului, în special cele legate de transportul corpului și de înmormântare;

(b) dacă decesul nu a survenit imediat, daunele-interese prevăzute la articolul 28.

(2) Dacă, prin decesul unui călător, persoanele față de care acesta avea sau ar fi avut în viitor o obligație de întreținere în baza legii sunt private de sprijinul acestuia, persoanele vizate sunt de asemenea despăgubite pentru această pierdere. Dreptul la acțiune în despăgubire al persoanelor cărora călătorul le asigura întreținerea, fără să existe o obligație legală, este reglementat de dreptul intern.

*Articolul 28***Daune-interese în caz de vătămare corporală**

În caz de vătămare corporală sau de orice alt prejudiciu adus integrității fizice și psihice a călătorului, daunele-interese cuprind:

- (a) toate cheltuielile necesare, în special cele legate de tratament și transport;
- (b) despăgubirea pierderii financiare datorate incapacității de muncă totale sau parțiale sau unui număr sporit de nevoi.

*Articolul 29***Despăgubirea pentru alte prejudicii corporale**

Dreptul intern stabilește dacă și în ce măsură operatorul de transport trebuie să plătească daune-interese pentru alte prejudicii corporale decât cele prevăzute la articolele 27 și 28.

*Articolul 30***Forma și suma daunelor-interese în caz de deces și vătămare corporală**

(1) Daunele-interese prevăzute la articolul 27 alineatul (2) și la articolul 28 litera (b) trebuie acordate sub formă de sumă forfetară. Cu toate acestea, dacă dreptul intern permite plata unei anuități, daunele-interese vor fi acordate sub această formă în cazul în care călătorul vătămat sau persoanele îndreptățite menționate la articolul 27 alineatul (2) solicită aceasta.

(2) Cuantumul daunelor-interese care trebuie acordate potrivit alineatului (1) se stabilește în conformitate cu dreptul intern. Cu toate acestea, în sensul prezentelor Reguli uniforme, limita maximă pe călător este stabilită la 175 000 de unități de cont ca sumă forfetară sau ca anuitate corespunzătoare acestei sume, în cazul în care dreptul intern prevede o limită maximă inferioară acelei sume.

*Articolul 31***Alte moduri de transport**

(1) Sub rezerva alineatului (2), dispozițiile referitoare la răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorului nu se aplică pierderilor sau prejudiciilor survenite în timpul transportului care, în conformitate cu contractul de transport, nu era un transport feroviar.

(2) Cu toate acestea, în cazul în care vehiculele feroviare sunt transportate cu feribotul, dispozițiile referitoare la răspunderea în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor se aplică pierderilor sau prejudiciilor menționate la articolul 26 alineatul (1) și la articolul 33 alineatul (1), cauzate printr-un accident survenit în timpul exploatării feroviare și în timp ce călătorul fie se află în vehiculele feroviare, fie urcă sau coboară din acestea.

(3) În cazul în care, ca urmare a unor circumstanțe excepționale, exploatarea feroviară este întreruptă în mod provizoriu, iar călătorii sunt transportați cu un alt mod de transport, operatorul de transport este răspunzător în temeiul prezentelor Reguli uniforme.

*CAPITOLUL II***Răspunderea în caz de nerespectare a orarelor***Articolul 32***Răspunderea în caz de anulare, de întârziere a trenurilor sau pierdere a legăturii**

(1) Operatorul de transport este răspunzător față de călător pentru pierderea sau prejudiciul rezultat din faptul că, din cauza anulării, a întârzierii unui tren sau a pierderii unei legături, călătoria nu poate fi continuată în aceeași zi sau continuarea nu poate fi solicitată în mod rezonabil în aceeași zi, având în vedere circumstanțele date. Daunele-interese cuprind cheltuieli rezonabile de cazare, precum și cheltuieli rezonabile datorate informării persoanelor care îl așteptau pe călător.

(2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere atunci când anularea, întârzierea sau pierderea legăturii se datorează uneia dintre cauzele următoare:

- (a) circumstanțe independente de exploatarea feroviară pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina;

- (b) o vină din partea călătorului; sau
- (c) comportamentul unui terț pe care operatorul de transport, în ciuda diligențelor cerute de circumstanțele specifice ale cazului în speță, nu îl putea evita și pe ale cărui consecințe nu le putea preîntâmpina; o altă întreprindere care utilizează aceeași infrastructură feroviară nu este considerată un terț; nu se aduce atingere dreptului de regres.
- (3) Dreptul intern stabilește dacă și în ce măsură operatorul de transport trebuie să plătească daune-interese pentru alte prejudicii decât cele prevăzute la alineatul (1). Prezenta dispoziție nu aduce atingere articolului 44.

### CAPITOLUL III

#### **Răspunderea în cazul bagajelor de mână, animalelor, bagajelor înregistrate și vehiculelor**

##### Secțiunea 1

#### **Bagaje de mână și animalele**

##### Articolul 33

#### **Răspundere**

- (1) În caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor, operatorul de transport este de asemenea răspunzător pentru pierderea sau prejudiciul rezultat din pierderea totală sau parțială sau deteriorarea obiectelor pe care călătorul le avea fie asupra sa, fie cu el sub formă de bagaje de mână; aceasta se aplică de asemenea animalelor care îl însoțeau pe călător. Articolul 26 se aplică prin analogie.
- (2) În celelalte cazuri, operatorul de transport nu este răspunzător pentru pierderea totală sau parțială sau deteriorarea obiectelor, a bagajelor de mână sau a animalelor a căror supraveghere era în sarcina călătorului în conformitate cu articolul 15, cu excepția cazului în care această pierdere sau deteriorare este cauzată din vina operatorului de transport. Celelalte articole din titlul IV, cu excepția articolului 51, și din titlul VI nu se aplică în acest caz.

##### Articolul 34

#### **Limitarea daunelor-interese în caz de pierdere sau deteriorare a obiectelor**

În cazul în care este răspunzător în temeiul articolului 33 alineatul (1), operatorul de transport trebuie să plătească o despăgubire de până la o limită de 1 400 de unități de cont pentru fiecare călător.

##### Articolul 35

#### **Exonerarea de răspundere**

Operatorul de transport nu este răspunzător față de călător pentru pierderea sau prejudiciul rezultat din faptul că acesta din urmă nu se conformează formalităților impuse de autoritățile vamale sau de alte autorități administrative.

##### Secțiunea 2

#### **Bagaje înregistrate**

##### Articolul 36

#### **Baza răspunderii**

- (1) Operatorul de transport este răspunzător pentru pierderea sau prejudiciul rezultat din pierderea totală sau parțială sau deteriorarea bagajelor înregistrate în intervalul de timp dintre preluarea de către operatorul de transport și livrare, precum și în caz de întârziere la livrare.
- (2) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere în măsura în care pierderea, deteriorarea sau întârzierea la livrare a fost cauzată din vina călătorului, de un ordin al acestuia nerezultând dintr-o vină a operatorului de transport, de un viciu propriu al bagajului înregistrat sau de circumstanțe pe care operatorul de transport nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina.
- (3) Operatorul de transport este exonerat de această răspundere în măsura în care pierderea sau prejudiciul rezultă ca urmare a riscurilor speciale inerente ce pot apărea într-una sau mai multe din circumstanțele următoare:
- (a) absența ambalajului sau ambalarea inadecvată;
  - (b) natura specială a bagajului;
  - (c) expedierea ca bagaje a obiectelor neacceptate la transport.

*Articolul 37***Sarcina probei**

(1) Sarcina dovedirii că pierderea, deteriorarea sau întârzierea la livrare s-a datorat uneia din cauzele prevăzute la articolul 36 alineatul (2) incumbă operatorului de transport.

(2) Dacă operatorul de transport stabilește că, ținând cont de circumstanțele unui caz particular, pierderea sau deteriorarea ar fi putut rezulta din unul sau mai multe din riscurile speciale menționate la articolul 36 alineatul (3), se presupune că aceasta a rezultat din aceste riscuri. Persoana îndreptățită își păstrează totuși dreptul de a dovedi că pierderea sau deteriorarea nu putea fi atribuită, fie în totalitate, fie parțial, unuia din aceste riscuri.

*Articolul 38***Operatorii de transport succesivi**

Dacă un transport reglementat de un contract de transport unic este efectuat de mai mulți operatori de transport succesivi, fiecare operator de transport, prin preluarea bagajelor însoțite de buletinul de bagaje înregistrate sau a vehiculului însoțit de buletinul de transport, devine parte la contractul de transport în ceea ce privește expedierea bagajelor sau transportul vehiculelor, în conformitate cu condițiile buletinului de bagaje înregistrate sau a buletinului de transport, și își asumă obligațiile care decurg din acesta. Într-un astfel de caz, fiecare operator de transport răspunde de transport pe întreg parcursul până la livrare.

*Articolul 39***Operator de transport substituit**

(1) În cazul în care operatorul de transport a încredințat efectuarea transportului, în totalitate sau parțial, unui operator de transport substituit, indiferent dacă, în temeiul contractului de transport, are sau nu dreptul de a face aceasta, operatorul de transport este în continuare răspunzător pentru întregul transport.

(2) Toate dispozițiile prezentelor Reguli uniforme care reglementează răspunderea operatorului de transport se aplică de asemenea răspunderii operatorului de transport substituit pentru transportul efectuat de acesta din urmă. Articolele 48 și 52 se aplică atunci când este introdusă o acțiune în justiție împotriva agenților sau a oricăror alte persoane ale căror servicii au fost utilizate de către operatorul de transport substituit pentru a efectua transportul.

(3) Orice convenție specifică prin care operatorul de transport își asumă obligații care nu îi revin în temeiul prezentelor Reguli uniforme sau renunță la unele din drepturile care îi sunt conferite de prezentele Reguli uniforme nu produce efecte asupra operatorului de transport substituit care nu a acceptat convenția respectivă în mod expres și în scris. Indiferent dacă operatorul de transport substituit a acceptat sau nu această convenție, operatorul de transport trebuie să respecte în continuare obligațiile sau renunțările care rezultă dintr-o astfel de convenție specifică.

(4) Dacă și în măsura în care atât operatorul de transport, cât și operatorul de transport substituit sunt răspunzători, răspunderea lor este solidară.

(5) Valoarea totală a despăgubirii datorate de operatorul de transport, operatorul de transport substituit, precum și de agenții lor și de alte persoane ale căror servicii sunt utilizate de către aceștia în scopul efectuării transportului nu depășește limitele prevăzute în prezentele Reguli uniforme.

(6) Prezentul articol nu aduce atingere drepturilor de regres care pot exista între operatorul de transport și operatorul de transport substituit.

*Articolul 40***Prezumția de pierdere**

(1) Persoana îndreptățită poate, fără a fi obligată să furnizeze dovezi suplimentare, să considere pierdut un bagaj dacă acesta nu a fost livrat sau pus la dispoziția sa în termen de 14 zile de la cererea de livrare adresată conform articolului 22 alineatul (3).

(2) Dacă un bagaj considerat pierdut este recuperat în decurs de un an de la data cererii de livrare, operatorul de transport trebuie să informeze persoana îndreptățită dacă adresa acesteia este cunoscută sau poate fi aflată.

(3) Persoana îndreptătită poate solicita, în termen de treizeci de zile de la primirea avizului menționat la alineatul (2), să îi fie livrat bagajul. În acest caz, persoana îndreptătită trebuie să plătească cheltuielile aferente transportului bagajului de la locul de expediție până la locul unde se efectuează livrarea și să restituie despăgubirea primită, din care se rețin, dacă este cazul, cheltuielile incluse în aceasta. Cu toate acestea, își păstrează drepturile de a pretinde despăgubire pentru întârzierea livrării, prevăzute la articolul 43.

(4) Dacă bagajul recuperat nu a fost revendicat în termenul prevăzut la alineatul (3) sau dacă este recuperat la mai mult de un an de la cererea de livrare, operatorul de transport dispune de acesta în conformitate cu actele cu putere de lege în vigoare la locul unde se află bagajul.

#### Articolul 41

##### Despăgubirea în caz de pierdere

(1) În caz de pierdere totală sau parțială a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească, în afara tuturor celorlalte daune-interese:

- (a) dacă valoarea pierderii sau prejudiciului suferit este dovedită, o despăgubire egală cu valoarea respectivă, dar care să nu depășească 80 de unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă sau 1 200 de unități de cont pe bagaj;
- (b) dacă valoarea pierderii sau prejudiciului suferit nu este dovedită, o despăgubire forfetară de 20 de unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă sau 300 de unități de cont pe bagaj.

Modalitatea de despăgubire, pe kilogram lipsă sau pe bagaj, este stabilită în condițiile generale de transport.

(2) Operatorul de transport trebuie, în plus, să restituie prețul pentru transportul bagajelor și celelalte sume plătite pentru transportul bagajului pierdut, precum și taxele vamale și accizele deja achitate.

#### Articolul 42

##### Despăgubirea în caz de deteriorare

(1) În caz de deteriorare a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească, în afara tuturor celorlalte daune-interese, o despăgubire echivalentă cu deprecierea bagajelor.

(2) Despăgubirea nu depășește:

- (a) dacă toate bagajele s-au depreciat din cauza deteriorării, suma care ar fi trebuit plătită în caz de pierdere integrală;
- (b) dacă doar o parte a bagajelor s-au depreciat din cauza deteriorării, suma care ar fi trebuit plătită în caz de pierdere a părții depreciate.

#### Articolul 43

##### Despăgubirea în caz de întârziere la livrare

(1) În caz de întârziere la livrare a bagajelor înregistrate, operatorul de transport trebuie să plătească pentru fiecare perioadă integrală de 24 de ore de la solicitarea livrării, dar care nu depășește un maximum de 14 zile:

- (a) dacă persoana îndreptătită dovedește că pierderea sau prejudiciul a rezultat ca urmare a întârzierii, o despăgubire egală cu suma pierderii sau prejudiciului, până la maximum 0,80 unități de cont pe kilogram de masă brută lipsă a bagajelor sau 14 unități de cont pe bagaj livrat cu întârziere;
- (b) dacă persoana îndreptătită nu dovedește că pierderea sau prejudiciul a rezultat ca urmare a întârzierii, o despăgubire forfetară de 0,14 unități de cont pe kilogram de masă brută de bagaje sau 2,80 unități de cont pe bagaj livrat cu întârziere.

Modalitățile de despăgubire, pe kilogram lipsă sau pe bagaj, sunt stabilite în condițiile generale de transport.

(2) În caz de pierdere totală a bagajelor, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) nu se cumulează cu cea prevăzută la articolul 41.



(3) În caz de pierdere parțială a bagajelor, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) este plătită pentru partea care nu a fost pierdută.

(4) În caz de deteriorare a bagajelor care nu a survenit în urma întârzierii la livrare, despăgubirea prevăzută la alineatul (1) se cumulează, dacă este cazul, cu cea prevăzută la articolul 42.

(5) Cumulul despăgubirilor prevăzute la alineatul (1) împreună cu cele prevăzute la articolele 41 și 42 nu depășește în niciun caz despăgubirea care ar trebui plătită în cazul pierderii totale a bagajelor.

### Secțiunea 3

#### **Vehicule**

##### *Articolul 44*

#### **Despăgubirea în caz de întârziere**

(1) În caz de întârziere la încărcare datorată unei cauze imputabile operatorului de transport sau în caz de întârziere la livrarea unui vehicul, operatorul de transport trebuie să plătească, dacă persoana îndreptățită dovedește că pierderea sau prejudiciul a rezultat ca urmare a acestor acțiuni, o despăgubire care să nu depășească suma prețului transportului.

(2) Dacă, în caz de întârziere la încărcare datorată unei cauze imputabile operatorului de transport, persoana îndreptățită renunță la contractul de transport, prețul transportului îi este rambursat. Pe lângă aceasta, persoana îndreptățită poate, dacă dovedește că pierderea sau prejudiciul a rezultat ca urmare a întârzierii, să pretindă o despăgubire care să nu depășească prețul transportului.

##### *Articolul 45*

#### **Despăgubirea în caz de pierdere**

În caz de pierdere totală sau parțială a unui vehicul, despăgubirea care trebuie plătită persoanei îndreptățite pentru pierderea sau prejudiciul dovedit este calculată pe baza valorii uzuale a vehiculului. Aceasta nu depășește 8 000 de unități de cont. O remorcă încărcată sau fără încărcătură este considerată un vehicul separat.

##### *Articolul 46*

#### **Răspunderea în privința altor obiecte**

(1) În ceea ce privește obiectele lăsate în vehicul sau care se găsesc în portbagaje (de exemplu, portbagaj sau portschi), operatorul de transport nu este răspunzător decât pentru pierderea sau prejudiciul cauzat din vina sa. Despăgubirea totală care trebuie plătită nu depășește 1 400 de unități de cont.

(2) În ceea ce privește obiectele fixate în exteriorul vehiculului, inclusiv portbagajele menționate la alineatul (1), operatorul de transport nu este răspunzător de obiectele situate în exteriorul vehiculului decât dacă se dovedește că pierderea sau prejudiciul rezultă dintr-o acțiune sau o omisiune pe care operatorul de transport a comis-o fie cu intenția de a provoca o astfel de pierdere sau prejudiciu, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta o astfel de pierdere sau prejudiciu.

##### *Articolul 47*

#### **Drept aplicabil**

Sub rezerva dispozițiilor prezentei secțiuni, dispozițiile secțiunii 2 referitoare la răspunderea pentru bagaje se aplică în cazul vehiculelor.

### CAPITOLUL IV

#### **Dispoziții comune**

##### *Articolul 48*

#### **Decăderea din dreptul de a invoca limitele de răspundere**

Limitele de răspundere prevăzute în prezentele Reguli uniforme, precum și dispozițiile de drept intern care limitează despăgubirea la o sumă fixă nu se aplică dacă se dovedește că pierderea sau prejudiciul rezultat în urma unei acțiuni sau omisiuni pe care operatorul de transport a comis-o fie cu intenția de a provoca o astfel de pierdere sau prejudiciu, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta o astfel de pierdere sau prejudiciu.

*Articolul 49***Convertibilitate și dobânzi**

- (1) În cazul în care calculul despăgubirii impune conversia sumelor exprimate în valută, conversia este efectuată la cursul de schimb aplicabilă în ziua și în locul în care a fost făcută plata despăgubirii.
- (2) Persoana îndreptățită poate pretinde dobândă asupra despăgubirii, calculată la un procent de cinci la sută per an, începând de la data reclamației prevăzute la articolul 55 sau, dacă nu s-a făcut nicio reclamație, de la data acționării în justiție.
- (3) Cu toate acestea, în cazul unei despăgubiri care trebuie plătită în temeiul articolelor 27 și 28, dobânda se aplică doar de la data la care au avut loc evenimentele relevante pentru evaluarea valorii despăgubirii, dacă data respectivă este ulterioară datei reclamației sau datei acționării în justiție.
- (4) În cazul bagajelor, dobânda este datorată doar dacă despăgubirea depășește 16 unități de cont pe buletin de bagaje înregistrate.
- (5) În cazul bagajelor, dacă persoana îndreptățită nu îi prezintă operatorului de transport, într-un termen care i-a fost fixat în mod rezonabil, piesele justificative cerute pentru soluționarea definitivă a reclamației, dobânda nu curge în perioada dintre expirarea termenului fixat și depunerea efectivă a documentelor în cauză.

*Articolul 50***Răspunderea în caz de accident nuclear**

Operatorul de transport este exonerat de răspunderea care îi revine în temeiul prezentelor Reguli uniforme atunci când pierderea sau prejudiciul a fost cauzat în urma unui accident nuclear și atunci când operatorul unei instalații nucleare, sau altă persoană care îl înlocuiește este răspunzătoare pentru pierdere sau prejudiciu în temeiul actelor cu putere de lege ale unui stat care reglementează răspunderea în domeniul energiei nucleare.

*Articolul 51***Persoanele pentru care răspunde operatorul de transport**

Operatorul de transport răspunde de agenții săi și de alte persoane ale căror servicii le utilizează pentru executarea transportului atunci când agenții și persoanele menționate acționează în exercițiul funcțiunii lor. Administratorii infrastructurii feroviare pe care se efectuează transportul sunt considerați persoane ale căror servicii le utilizează operatorul de transport pentru executarea transportului.

*Articolul 52***Alte acțiuni în justiție**

- (1) În toate cazurile în care se aplică prezentele Reguli uniforme, orice acțiune în justiție, indiferent de motive, nu poate fi intentată împotriva operatorului de transport decât în condițiile și în limitele prezentelor Reguli uniforme.
- (2) Aceeași procedură se aplică oricărei acțiuni intentate împotriva agenților și a altor persoane de care răspunde operatorul de transport în temeiul articolului 51.

## TITLUL V

**RĂSPUNDEREA CĂLĂTORULUI***Articolul 53***Principii specifice de răspundere**

Călătorul este răspunzător față de operatorul de transport pentru orice pierdere sau prejudiciu:

- (a) rezultat din nerespectarea obligațiilor sale în temeiul

1. articolelor 10, 14 și 20,

2. dispozițiilor specifice pentru transportul vehiculelor, conținute în condițiile generale de transport, sau

3. Regulamentului privind transportul internațional feroviar de mărfuri periculoase (RID); sau

(b) cauzat de către obiectele și animalele care îl însoțesc,

cu excepția cazului în care dovedește că pierderea sau prejudiciul a fost cauzat de circumstanțe pe care nu le putea evita și pe ale căror consecințe nu le putea preîntâmpina, în ciuda faptului că a făcut dovada diligenței cerute unui călător conștient. Această dispoziție nu aduce atingere răspunderii operatorului de transport în temeiul articolului 26 și al articolului 33 alineatul (1).

## TITLUL VI

### EXERCITAREA DREPTURILOR

#### Articolul 54

#### **Constatarea unei pierderi parțiale sau a unei deteriorări**

(1) În cazul în care o pierdere parțială sau o deteriorare a unui articol aflat în sarcina operatorului de transport (bagaje, vehicule) este descoperită sau presupusă de către operatorul de transport sau pretinsă de către persoana îndreptățită, operatorul de transport trebuie, fără întârziere și, dacă este posibil, în prezența persoanei îndreptățite, să întocmească un proces-verbal care să specifice natura pierderii sau a deteriorării, condiția obiectului și, pe cât posibil, importanța pierderii sau a deteriorării, cauza acesteia și momentul în care s-a produs.

(2) O copie a procesului-verbal de constatare trebuie să fie transmisă gratuit persoanei îndreptățite.

(3) În cazul în care persoana îndreptățită nu acceptă constatările din procesul-verbal, aceasta poate solicita ca starea bagajelor sau a vehiculului, precum și cauza și valoarea pierderii sau a deteriorării să fie constatate de către un expert numit fie de părțile contractului de transport, fie de o instanță. Procedura care trebuie respectată este reglementată de actele cu putere de lege ale statului în care are loc constatarea.

#### Articolul 55

#### **Reclamațiile**

(1) Reclamațiile referitoare la răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor trebuie adresate în scris operatorului de transport împotriva căruia poate fi introdusă o acțiune în justiție. În cazul unui transport reglementat de un contract unic și efectuat de operatori de transport succesivi, reclamațiile pot fi, de asemenea, adresate primului sau ultimului operator de transport, precum și operatorului de transport care are sediul principal, sucursala sau reprezentanța care a încheiat contractul de transport în statul în care călătorul este domiciliat sau își are reședința obișnuită.

(2) Celelalte reclamații referitoare la contractul de transport trebuie adresate în scris operatorului de transport menționat la articolul 56 alineatele (2) și (3).

(3) Documentele pe care persoana îndreptățită le consideră utile pentru a însoți reclamația trebuie prezentate fie în original, fie sub formă de copii, dacă este cazul, copiile fiind autentificate corespunzător, dacă operatorul de transport cere acest lucru. Atunci când are loc soluționarea reclamației, operatorul de transport poate solicita restituirea legitimației de transport, a buletinului de înregistrare a bagajelor și a buletinului de transport.

#### Articolul 56

#### **Operatori de transport care pot fi acționați în justiție**

(1) O acțiune în justiție bazată pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor nu poate fi introdusă decât împotriva operatorului de transport răspunzător în temeiul articolului 26 alineatul (5).

(2) Sub rezerva alineatului (4), celelalte acțiuni în justiție introduse de călători pe baza contractului de transport nu pot fi intentate decât împotriva primului operator de transport, a ultimului operator de transport sau a operatorului de transport care a efectuat acea parte a transportului în cursul căreia s-a produs faptul generator al acțiunii în justiție.

(3) Atunci când, în cazul unor transporturi efectuate de operatori de transport succesivi, operatorul de transport care trebuie să livreze bagajele sau vehiculul este înscris cu consimțământul său pe buletinul de bagaje înregistrate sau pe buletinul de transport, acesta poate fi acționat în justiție în conformitate cu alineatul (2), chiar dacă nu a preluat bagajele sau vehiculul.

(4) Acțiunea în justiție pentru recuperarea unei sume plătite în baza contractului de transport poate fi introdusă împotriva operatorului de transport care a perceput suma sau împotriva operatorului de transport în beneficiul căruia a fost percepută această sumă.

(5) Acțiunea în justiție poate fi introdusă împotriva unui operator de transport diferit de cei menționați la alineatele (2) și (4) atunci când acțiunea este prezentată ca cerere reconvențională sau ca excepție în instanță referitoare la o reclamație principală bazată pe același contract de transport.

(6) În măsura în care prezentele Reguli uniforme se aplică operatorului de transport substituit, acesta poate de asemenea să fie acționat în justiție.

(7) Dacă reclamantul poate alege între mai mulți operatori de transport, dreptul său de opțiune se stinge de îndată ce introduce o acțiune în justiție împotriva unuia dintre ei; aceasta se aplică de asemenea dacă reclamantul poate alege între unul sau mai mulți operatori de transport și un operator de transport substituit.

#### Articolul 58

##### **Stingerea acțiunii în justiție în caz de deces sau vătămare corporală**

(1) Orice acțiune în justiție al persoanei îndreptățite, bazat pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală, se stinge dacă persoana îndreptățită nu semnalează accidentul suferit de călător, într-un termen de 12 luni de la data constatării pierderii sau prejudiciului, unuia dintre operatorii de transport căruia îi poate fi adresată o reclamație în conformitate cu articolul 55 alineatul (1). În cazul în care persoana îndreptățită sesizează verbal accidentul operatorului de transport, acesta trebuie să elibereze o dovadă a acestei sesizări verbale.

(2) Cu toate acestea, acțiunea în justiție nu se stinge dacă:

- (a) în termenul prevăzut la alineatul (1), persoana îndreptățită a adresat o reclamație unuia dintre transportatorii desemnați la articolul 55 alineatul (1);
- (b) în termenul prevăzut la alineatul (1), operatorul de transport răspunzător a luat cunoștință de accident pe o altă cale;
- (c) accidentul nu a fost semnalat sau a fost semnalat tardiv în urma unor circumstanțe care nu pot fi imputate persoanei îndreptățite;
- (d) persoana îndreptățită dovedește că accidentul a avut drept cauză o vină a operatorului de transport.

#### Articolul 59

##### **Stingerea acțiunii în justiție rezultată din transportul de bagaje**

(1) Acceptarea bagajelor de către persoana îndreptățită stinge orice acțiune în justiție împotriva operatorului de transport, rezultat din contractul de transport, în caz de pierdere parțială, deteriorare sau de întârziere la livrare.

(2) Cu toate acestea, acțiunea în justiție nu se stinge:

- (a) în caz de pierdere parțială sau de deteriorare dacă:
  1. pierderea sau deteriorarea a fost constatată în conformitate cu articolul 54 înainte ca persoana îndreptățită să accepte bagajele;
  2. constatarea care ar fi trebuit să fie făcută în conformitate cu articolul 54 a fost omisă exclusiv din vina operatorului de transport;
- (b) în caz de pierdere sau deteriorare neobservabilă, a cărei existență este constatată după acceptarea bagajelor de către persoana îndreptățită, dacă aceasta din urmă
  1. solicită o constatare în conformitate cu articolul 54 imediat după descoperirea pierderii sau deteriorării, cel târziu în termen de trei zile de la acceptarea bagajelor și
  2. dovedește în plus că pierderea sau deteriorarea a survenit în perioada dintre luarea în primire de către operatorul de transport și livrare;
- (c) în caz de întârziere la livrare, dacă persoana îndreptățită și-a valorificat drepturile, în termen de 21 de zile, împotriva unuia dintre operatorii de transport menționați la articolul 56 alineatul (3);
- (d) persoana îndreptățită dovedește că pierderea sau deteriorarea a avut drept cauză culpa operatorului de transport.

#### Articolul 60

##### **Termenul de prescripție**

(1) Termenul de prescripție a acțiunii în justiție privind daunele-interese bazate pe răspunderea operatorului de transport în caz de deces sau vătămare corporală a călătorilor este:

- (a) în cazul unui călător, trei ani începând din ziua următoare accidentului;

(b) în cazul celorlalte persoane îndreptățite, trei ani începând de a doua zi după decesul călătorului, fără ca acest termen să poată totuși depăși cinci ani din ziua următoare accidentului.

(2) Termenul de prescripție pentru celelalte acțiuni rezultate din contractul de transport este de un an. Cu toate acestea, termenul de prescripție este de doi ani în cazul unei acțiuni în justiție pentru pierdere sau prejudiciu rezultat dintr-o acțiune sau omisiune comisă fie cu intenția de a provoca un astfel de prejudiciu, fie în mod neglijent și în cunoștință de cauză că ar putea rezulta un astfel de prejudiciu.

(3) Termenul de prescripție prevăzut la alineatul (2) curge pentru acțiuni în justiție:

(a) pentru despăgubirea pierderii totale, din a 14-a zi care urmează expirării termenului prevăzut la articolul 22 alineatul (3);

(b) pentru despăgubirea pierderii parțiale, a deteriorării sau a întârzierii la livrare începând din ziua în care a avut loc livrarea;

(c) în toate celelalte cazuri referitoare la transportul călătorilor, începând din ziua expirării valabilității legitimației de transport.

Ziua indicată pentru începerea termenului de prescripție nu este inclusă în termen.

(4) Suspendarea și întreruperea termenului de prescripție sunt, de altfel, reglementate de dreptul intern.

#### TITLUL VII

### RAPORTURILE DINTRE OPERATORII DE TRANSPORT

#### Articolul 61

#### Distribuirea prețului de transport

(1) Orice operator de transport trebuie să plătească operatorilor de transport interesați partea care le revine dintr-un transport pe care l-a încasat sau pe care ar fi trebuit să-l încaseze. Modalitățile de plată sunt fixate prin convenție între operatori de transport.

(2) Articolul 6 alineatul (3), articolul 16 alineatul (3) și articolul 25 se aplică și în privința raporturilor dintre operatori de transport succesivi.

#### Articolul 62

#### Dreptul de regres

(1) Operatorul de transport care a plătit o despăgubire în temeiul prezentelor Reguli uniforme are un drept de regres împotriva operatorilor de transport care au participat la transport în conformitate cu prevederile următoare:

(a) operatorul de transport care a cauzat pierderea sau deteriorarea este singurul răspunzător;

(b) atunci când pierderea sau deteriorarea a fost cauzată de mai mulți operatori de transport, fiecare dintre ei răspunde pentru pierderea sau deteriorarea pe care a provocat-o; dacă o asemenea diferențiere este imposibilă, despăgubirea este repartizată între operatorii de transport în conformitate cu litera (c);

(c) dacă nu se poate dovedi care dintre operatorii de transport a cauzat pierderea sau deteriorarea, despăgubirea este repartizată între toți operatorii de transport care au participat la transport, cu excepția celor care demonstrează că pierderea sau deteriorarea nu a fost cauzată de ei; această repartizare se face proporțional cu partea din prețul de transport care îi revine fiecărui operator de transport.

(2) În cazul insolvenței unuia dintre acești operatori de transport, partea neplătită care îi revine acestuia este repartizată între toți ceilalți operatori de transport care au participat la transport, proporțional cu prețul de transport care îi revine fiecărui.

#### Articolul 63

#### Procedura de regres

(1) Validitatea plății efectuate de către operatorul de transport care exercită un drept de regres în conformitate cu articolul 62 nu poate fi contestată de către operatorul de transport împotriva căruia este exercitat regresul atunci când despăgubirea a fost stabilită de o instanță și când acestui ultim operator de transport, înștiințat în mod corespunzător de proces, i s-a permis să intervină în proces. Instanța sesizată prin acțiunea principală în justiție fixează termenele acordate pentru o astfel de chemare în judecată și pentru intervenția la proces.

(2) Operatorul de transport care își exercită dreptul de regres trebuie să-și prezinte reclamația în una și aceeași instanță împotriva tuturor operatorilor de transport cu care nu a ajuns la o înțelegere, sub sancțiunea de a-și pierde dreptul de regres împotriva celor pe care nu i-a acționat în judecată.

- (3) Instanța statuează printr-o unică și singură hotărâre asupra tuturor acțiunilor în regres cu care este sesizată.
- (4) Operatorul de transport care dorește să-și valorifice dreptul de regres poate sesiza instanța statului pe teritoriul căruia unul din operatorii de transport participanți la transport își are sediul principal, sucursala sau reprezentanța care a încheiat contractul de transport.
- (5) Atunci când acțiunea în justiție trebuie introdusă împotriva mai multor operatori de transport, operatorul de transport reclamant o poate alege, dintre instanțele competente în conformitate cu alineatul (4), pe aceea în fața căreia își va introduce regresul.
- (6) Nu pot fi introduse în instanță acțiuni în regres împreună cu acțiuni de despăgubire introduse de persoana îndreptățită în baza contractului de transport.

*Articolul 64*

**Convenții referitoare la acțiuni în regres**

Operatorii de transport sunt liberi să încheie între ei convenții care derogă de la articolele 61 și 62.

---

## ANEXA II

## INFORMAȚIILE MINIME PE CARE LE COMUNICĂ ÎNTREPRINDERILE FERROVIARE ȘI VÂNZĂTORII DE LEGITIMAȚII DE TRANSPORT

## Partea I: Informații anterioare călătoriei

Condițiile generale aplicabile contractului

Orarele și condițiile pentru cea mai rapidă călătorie

Orarele și condițiile pentru toate prețurile disponibile, evidențiind cele mai mici prețuri

Accesibilitatea, condițiile de acces și disponibilitatea la bord a echipamentelor pentru persoanele cu handicap și persoanele cu mobilitate redusă, în conformitate cu Directiva (UE) 2019/882 și cu Regulamentele (UE) nr. 454/2011 și (UE) nr. 1300/2014

Disponibilitatea capacității și condițiile de acces pentru biciclete

Disponibilitatea locurilor în vagoanele de clasa întâi și clasa a doua, precum și în vagoanele cușetă și vagoanele de dormit

Perturbările și întârzierile (prevăzute și în timp real)

Disponibilitatea la bord a unor echipamente, inclusiv a rețelei Wi-Fi și a toaletelor, și a serviciilor de la bord, inclusiv a asistenței oferite de personal călătorilor.

Informații anterioare achiziționării, indicând dacă legitimația sau legitimațiile de transport constituie un bilet direct

Procedurile pentru reclamarea bagajelor pierdute

Procedurile pentru introducerea plângerilor

## Partea a II-a: Informații în cursul călătoriei

Serviciile și echipamentele de la bord, inclusiv Wi-Fi

Următoarea gară

Perturbările și întârzierile (prevăzute și în timp real)

Principalele legături

Aspecte privind securitatea și siguranța

## Partea a III-a: Operațiuni privind sistemele de rezervare

Cereri privind disponibilitatea serviciilor de transport feroviar, inclusiv tarifele aplicabile

Cereri de rezervare a serviciilor de transport feroviar

Cereri de anulare parțială sau integrală a unei rezervări

---

## ANEXA III

## STANDARDELE MINIME DE CALITATE A SERVICIILOR

Informațiile și legitimațiile de călătorie

Punctualitatea serviciilor și principiile generale pentru a face față disfuncționalităților serviciilor

Întârzierile

- (i) întârzierea medie generală a serviciilor ca procent per categorie de serviciu (de lung parcurs, regional și urban/suburban);
- (ii) procentul întârzierilor cauzate de circumstanțele menționate la articolul 19 alineatul (10)
- (iii) procentul serviciilor care au suferit întârzieri la plecare;
- (iv) procentul serviciilor care au suferit întârzieri la sosire:
  - procentul întârzierilor de sub 60 de minute;
  - procentul întârzierilor de 60-119 minute;
  - procentul întârzierilor de 120 de minute sau mai mult.

Anularea serviciilor

- (i) anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban);
- (ii) anularea serviciilor ca procent per categorie de serviciu (internațional, de lung parcurs intern, regional și urban/suburban) cauzată de circumstanțele menționate la articolul 19 alineatul (10).

Starea de curățenie a materialului rulant și a echipamentelor gărilor (calitatea aerului și controlul temperaturii din vagoane, igiena echipamentelor sanitare etc.)

Evaluarea satisfacției clienților

Tratarea plângerilor, rambursările și despăgubirile în caz de nerespectare a normelor de calitate a serviciului

Asistența acordată persoanelor cu handicap și persoanelor cu mobilitate redusă și discutarea acestei asistențe cu organizațiile reprezentative și, în cazurile în care este relevant, cu reprezentanții persoanelor cu handicap și ai persoanelor cu mobilitate redusă.

—



## ANEXA IV

## TABEL DE CORESPONDENȚĂ

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007	Prezentul regulament
Articolul 1	Articolul 1
Articolul 1 litera (a)	Articolul 1 litera (a)
Articolul 1 litera (b)	Articolul 1 litera (b)
—	Articolul 1 litera (c)
Articolul 1 litera (c)	Articolul 1 litera (d)
—	Articolul 1 litera (e)
Articolul 1 litera (d)	Articolul 1 litera (f)
Articolul 1 litera (e)	Articolul 1 litera (g)
—	Articolul 1 litera (h)
Articolul 1 litera (f)	Articolul 1 litera (i)
Articolul 2	Articolul 2
Articolul 2 alineatul (1)	Articolul 2 alineatul (1)
Articolul 2 alineatul (2)	—
Articolul 2 alineatul (3)	—
Articolul 2 alineatul (4)	—
Articolul 2 alineatul (5)	Articolul 2 alineatul (6) litera (a) și alineatul (8)
Articolul 2 alineatul (6)	Articolul 2 alineatul (6) litera (b)
Articolul 2 alineatul (7)	Articolul 2 alineatul (7)
—	Articolul 2 alineatul (2)
—	Articolul 2 alineatul (3)
—	Articolul 2 alineatul (4)
—	Articolul 2 alineatul (5)
Articolul 3	Articolul 3
Articolul 3 punctul 1	Articolul 3 punctul 1
Articolul 3 punctele 2 și 3	—
Articolul 3 punctul 4	Articolul 3 punctul 2

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007	Prezentul regulament
Articolul 3 punctul 5	Articolul 3 punctul 3
Articolul 3 punctul 6	Articolul 3 punctul 4
Articolul 3 punctul 7	Articolul 3 punctul 5
Articolul 3 punctul 8	Articolul 3 punctul 6
—	Articolul 3 punctul 7
Articolul 3 punctul 9	Articolul 3 punctul 8
Articolul 3 punctul 10	Articolul 3 punctul 9
—	Articolul 3 punctul 10
—	Articolul 3 punctul 11
Articolul 3 punctul 11	Articolul 3 punctul 12
—	Articolul 3 punctul 13
—	Articolul 3 punctul 14
—	Articolul 3 punctul 15
—	Articolul 3 punctul 16
Articolul 3 punctul 12	Articolul 3 punctul 17
—	Articolul 3 punctul 18
Articolul 3 punctul 13	Articolul 3 punctul 19
—	Articolul 3 punctul 20
Articolul 3 punctul 15	Articolul 3 punctul 21
—	Articolul 3 punctul 22
Articolul 4	Articolul 4
—	Articolul 5
Articolul 5	Articolul 6
Articolul 6	Articolul 7
Articolul 7	Articolul 8
Articolul 8	Articolul 9
—	Articolul 10
Articolul 19	Articolul 11
—	Articolul 12

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007	Prezentul regulament
Articolul 11	Articolul 13
Articolul 12	Articolul 14
Articolul 13	Articolul 15
Articolul 14	Articolul 16
Articolul 15	Articolul 17
Articolul 16	Articolul 18
—	Articolul 18 alineatele (2), (3), (4), (5), (6), (7)
Articolul 17 alineatul (1)	Articolul 19 alineatele (1), (2), (3), (4)
—	Articolul 19 alineatele (5), (6)
Articolul 17 alineatul (2)	Articolul 19 alineatul (7)
Articolul 17 alineatul (3)	Articolul 19 alineatul (8)
Articolul 17 alineatul (4)	Articolul 19 alineatul (9)
—	Articolul 19 alineatul (10)
Articolul 18	Articolul 20
—	Articolul 20 alineatul (6)
Articolul 19	Articolul 21
Articolul 20	Articolul 22
Articolul 21 alineatul (1)	—
Articolul 21 alineatul (2)	Articolul 23 alineatul (1) litera (g)
Articolul 22, articolul 23	Articolul 23
Articolul 22 alineatul (2)	—
Articolul 24	Articolul 24
Articolul 25	Articolul 25 alineatele (1), (2) și (3)
—	Articolul 26
Articolul 26	Articolul 27
Articolul 27	Articolul 28
—	Articolul 28 alineatul (3)
Articolul 27 alineatul (3)	Articolul 28 alineatul (4)

Regulamentul (CE) nr. 1371/2007	Prezentul regulament
Articolul 28	Articolul 29
Articolul 29	Articolul 30
Articolul 30	Articolul 31
—	Articolele 32 și 33
Articolul 31	Articolul 34
—	Articolul 34 alineatele (1) și (3)
Articolul 32	Articolul 35
—	Articolul 35 alineatul (2)
Articolul 33	—
Articolul 34	Articolul 36
Articolul 35	Articolul 38
—	Articolul 37
Articolul 36	Articolul 39
—	Articolul 40
Articolul 37	Articolul 41
Anexa I	Anexa I
Anexa II	Anexa II
Anexa III	Anexa III
—	Anexa IV