



Bruksela, dnia 29.11.2023 r.
COM(2023) 753 final

ANNEXES 1 to 4

ZAŁĄCZNIKI

do wniosku dotyczącego

rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady

zmieniającego rozporządzenia (WE) nr 261/2004, (WE) nr 1107/2006, (UE) nr 1177/2010, (UE) nr 181/2011 i (UE) 2021/782 w odniesieniu do egzekwowania praw pasażerów w Unii

ZAŁĄCZNIK I

ZAŁĄCZNIK 2

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

Informowanie pasażerów o ich prawach zgodnie z wymogami niniejszego rozporządzenia (w sposób przejrzysty, dostępny, niedyskryminacyjny, skuteczny i proporcjonalny) oraz o biletach

Punktualność lotów i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłóceń w lotach
Opóźnienia

- a) całkowite średnie opóźnienie lotów;
- b) odsetek opóźnień wynikających z następujących powodów:
 - nadzwyczajne okoliczności
 - wina podróżnego; lub
 - zachowanie się osoby trzeciej;
- c) odsetek lotów opóźnionych w momencie odlotu:
 - o dwie lub więcej godzin w przypadku lotów do 1 500 kilometrów;
 - o trzy lub więcej godzin w przypadku wszystkich lotów wewnątrzspółnotowych dłuższych niż 1 500 kilometrów i wszystkich innych lotów o długości pomiędzy 1 500 a 3 500 kilometrów;
 - o cztery lub więcej godzin w przypadku wszystkich innych lotów;
- d) odsetek lotów opóźnionych w momencie przylotu:
 - odsetek opóźnień przekraczających 3 godziny (5 godzin).

Odwołanie lotów

- a) odwołanie lotów;
- b) odsetek odwołań lotów wynikających z następujących powodów:
 - nadzwyczajne okoliczności
 - wina podróżnego; lub
 - zachowanie się osoby trzeciej;

Czystość środków transportu pasażerskiego i pomieszczeń terminali (jakość powietrza i regulowanie temperatury pomieszczenia, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

Przestrzeganie norm branżowych dotyczących masy i wymiarów bagażu podręcznego

Wyniki badania lub badań opinii klientów

Rozpatrywanie skarg

- a) liczba skarg;
- b) rodzaje skarg;
- c) wyniki rozpatrywania skarg;
- d) zwroty oraz
- e) odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

ZAŁĄCZNIK II

ZAŁĄCZNIK III

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

Informowanie pasażerów o ich prawach zgodnie z wymogami niniejszego rozporządzenia (w sposób przejrzysty, dostępny, niedyskryminacyjny, skuteczny i proporcjonalny).

Wyniki badania lub badań opinii klientów koncentrujących się na doświadczeniach osób z niepełnosprawnościami i osób o ograniczonej sprawności ruchowej i osób im towarzyszącym

Rozpatrywanie skarg

- a) liczba skarg;
- b) rodzaje skarg;
- c) wyniki rozpatrywania skarg; oraz
- d) odszkodowanie w razie zaginięcia lub uszkodzenia sprzętu do poruszania się.

Pomoc udzielana osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

- a) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, wraz z uzasadnieniem;
- b) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono ze względu na certyfikowanego psa przewodnika lub sprzęt do poruszania się, wraz z uzasadnieniem;
- c) liczba spraw dotyczących zaginięcia lub uszkodzenia sprzętu do poruszania się oraz ich wynik;
- d) liczba przypadków, w których przewoźnik wymagał, aby osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa;
- e) konsultacje dotyczące tej pomocy z organizacjami przedstawicielskimi oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicielami osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- f) realizacja szkoleń w zakresie wiedzy na temat niepełnosprawności i pomocy osobom z niepełnosprawnościami.

ZAŁĄCZNIK III

ZAŁĄCZNIK V

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

Informowanie pasażerów o ich prawach zgodnie z wymogami niniejszego rozporządzenia (w sposób przejrzysty, dostępny, niedyskryminacyjny, skuteczny i proporcjonalny) oraz o biletach

Punktualność połączeń i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług

Opóźnienia

- a) całkowite średnie opóźnienie usług;
- b) odsetek opóźnień wynikających z następujących powodów:
 - wina podróżnego;
 - warunki pogodowe stwarzające zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku lub
 - nadzwyczajne okoliczności utrudniające wykonanie usługi przewozu pasażerskiego.
- c) odsetek kursów z opóźnieniem w odjeździe;
 - odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 90 minut,
 - odsetek opóźnień wynoszących więcej niż 90 minut;
- d) odsetek kursów z opóźnieniem w przyjeździe;
 - odsetek opóźnień wynoszących mniej niż 1 godzinę;
 - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej godzinę w przypadku rejsu rozkładowego trwającego do czterech godzin;
 - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej dwie godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż cztery godziny, ale nieprzekraczającego ośmiu godzin;
 - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej trzy godziny w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż osiem godzin, ale nieprzekraczającego 24 godzin;
 - odsetek opóźnień wynoszących co najmniej sześć godzin w przypadku rejsu rozkładowego trwającego dłużej niż 24 godziny.

Odwołanie usług

- a) odwołanie usług;
- b) odsetek odwołań usług wynikających z następujących powodów:
 - wina podróżnego;
 - warunki pogodowe stwarzające zagrożenie dla bezpiecznej eksploatacji statku lub
 - nadzwyczajne okoliczności utrudniające wykonanie usługi przewozu pasażerskiego;

Czystość środków transportu pasażerskiego i pomieszczeń terminali (jakość powietrza i regulowanie temperatury pomieszczenia, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

Wyniki badania lub badań opinii klientów

Rozpatrywanie skarg

- a) liczba skarg;
- b) rodzaje skarg;
- c) wyniki rozpatrywania skarg;
- d) zwroty oraz
- e) odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

Pomoc udzielana osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

- a) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, wraz z uzasadnieniem;
- b) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono ze względu na uznanego psa asystującego lub sprzęt ułatwiający poruszanie się, wraz z uzasadnieniem;
- c) liczba spraw dotyczących zaginięcia lub uszkodzenia sprzętu ułatwiającego poruszanie się oraz ich wynik;
- d) liczba przypadków, w których przewoźnik wymagał, aby osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa;
- e) konsultacje dotyczące tej pomocy z organizacjami przedstawicielskimi oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicielami osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- f) realizacja szkoleń w zakresie wiedzy na temat niepełnosprawności i pomocy osobom z niepełnosprawnościami.

ZAŁĄCZNIK IV

ZAŁĄCZNIK III

MINIMALNE NORMY JAKOŚCI USŁUG

Informowanie pasażerów o ich prawach zgodnie z wymogami niniejszego rozporządzenia (w sposób przejrzysty, dostępny, niedyskryminacyjny, skuteczny i proporcjonalny) oraz o biletach

Punktualność w ramach usług regularnych i ogólne zasady dotyczące postępowania w przypadku zakłócenia w świadczeniu usług regularnych

Opóźnienia

- a) całkowite średnie opóźnienie usług regularnych;
- b) odsetek opóźnień wynikających z następujących powodów:
 - bardzo złe warunki pogodowe lub poważne klęski żywiołowe stwarzające zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego;
 - awaria autobusu lub autokaru podczas podróży;
- c) odsetek usług regularnych, w przypadku których odjazd jest opóźniony:
 - odsetek opóźnień wynoszących nie więcej niż 120 minut;
 - odsetek opóźnień wynoszących więcej niż 120 minut;

Odwołanie usług regularnych

- a) odsetek odwołanych usług regularnych;
- b) odsetek odwołanych usług regularnych wynikających z następujących powodów:
 - bardzo złe warunki pogodowe lub poważne klęski żywiołowe stwarzające zagrożenia dla bezpiecznej realizacji usług transportu autobusowego lub autokarowego;
 - awaria autobusu lub autokaru podczas podróży;

Czystość autobusów i autokarów (klimatyzacja, higiena dostępnych urządzeń sanitarnych itp.) i pomieszczeń terminali (jakość powietrza i regulowanie temperatury pomieszczenia, higiena urządzeń sanitarnych itp.)

Wyniki badania lub badań opinii klientów

Rozpatrywanie skarg

- a) liczba skarg;
- b) rodzaje skarg;
- c) wyniki rozpatrywania skarg;
- d) zwroty oraz
- e) odszkodowania za nieprzestrzeganie norm jakości usług.

Pomoc udzielana osobom z niepełnosprawnością i osobom o ograniczonej sprawności ruchowej

- a) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono osobie o ograniczonej sprawności ruchowej, wraz z uzasadnieniem;
- b) liczba usług transportowych, których świadczenia odmówiono ze względu na certyfikowanego psa przewodnika lub sprzęt służący do poruszania się, wraz z uzasadnieniem;
- c) liczba spraw dotyczących zaginięcia lub uszkodzenia sprzętu służącego do poruszania się oraz ich wynik;
- d) liczba przypadków, w których przewoźnik wymagał, aby osobie z niepełnosprawnością lub o ograniczonej sprawności ruchowej towarzyszyła inna osoba w celu spełnienia wymogów bezpieczeństwa;
- e) konsultacje dotyczące tej pomocy z organizacjami przedstawicielskimi oraz, w stosownych przypadkach, przedstawicielami osób o ograniczonej sprawności ruchowej;
- f) realizacja szkoleń w zakresie wiedzy na temat niepełnosprawności i pomocy osobom z niepełnosprawnościami.