

# Обобщение на правата на пътниците, пътуващи с градски и междуградски автобуси<sup>1</sup>

Регламент (ЕС) № 181/2011 (наричан по-долу „регламентът“) се прилага от 1 март 2013 г.

В него се предвиждат минимален набор от права на пътниците, пътуващи с градски и междуградски автобусни линии в рамките на Европейския съюз.

По принцип регламентът се прилага за „редовни превози“ (с други думи превози, предоставяни в определени интервали от време по определени маршрути, като пътниците се качват и слизат на предварително определени места за спиране) за неопределени категории пътници, когато точката на качване или слизане на пътника се намира на територията на държава членка<sup>2</sup>.

Следните основни права ще се прилагат за всички редовни превози, независимо от разстоянието на превоза по разписание:

- недискриминационни условия за транспорт,
- достъп до транспорт на лица с увреждания и лица с намалена подвижност без допълнително заплащане и финансова компенсация за изгубено или повредено тяхно оборудване за придвижване,
- минимални правила относно пътническата информация за всички пътници преди и по време на пътуването, както и предоставяне на обща информация за техните права,
- достъпни за всички пътници механизми за разглеждане на жалби, предоставени от превозвачите,
- независими национални органи във всяка държава членка, притежаващи правомощия да прилагат регламента и при необходимост да налагат наказания.

---

<sup>1</sup> Обобщение, изготвено в съответствие с член 25, параграф 2 от Регламент (ЕС) № 181/2011 относно правата на пътниците в автобусния транспорт и за изменение на Регламент (ЕО) № 2006/2004 (ОВ L 55, 28.2.2011 г. стр. 1]. Настоящото обобщение не е правно обвързващо.

<sup>2</sup> Освен това някои права се прилагат също за така наречените "случайни превози", където групата от пътници е образувана по инициатива на клиента или на самия превозвач при условие, че началната точка на качване или крайната точка на слизане на пътника се намира на територията на държава членка:

- а) недискриминационни условия за транспорт,
- б) предоставяне на (електронни) билети или други документи, даващи право на превоз,
- в) обезщетение и помощ в случай на смърт, телесна повреда, загуба или щета, причинена от произшествия,
- г) финансова компенсация за загуба или повреда на оборудването за придвижване на пътници с увреждания и пътници с намалена подвижност

Освен това при редовни превози, чието разстояние по разписание е 250 km или повече (наричани по-долу редовни превози на дълги разстояния) са приложими следните права:

- предоставяне на (електронни) билети или други документи, даващи право на превоз,
- обезщетение и помощ в случай на смърт, телесна повреда, загуба или щета, причинени от произшествия,
- информация в случай на отмяна на превоза или закъснение при заминаването,
- право на възстановяване на пълната стойност на билета или пренасочване в случай на отмяна или голямо закъснение,
- адекватна помощ в случай на отмяна или голямо закъснение (приложими само когато продължителността на пътуването е повече от 3 часа),
- компенсация в размер до 50 % от цената на билета, ако превозвачът не осигури на пътника избор между възстановяване на стойността на билета или пренасочване в случай на отмяна или голямо закъснение,
- специфична помощ без допълнително заплащане за лица с увреждания и лица с намалена подвижност както на автогарите, така и в автобусите.

Въпреки това, действайки по прозрачен и недискриминационен начин, държавите членки могат да освободят чисто вътрешните редовни превози от тези допълнителни права за период от не повече от четири години, който може да бъде удължен веднъж (общо максимум 8 години).

На последно място, държавите членки, действайки по прозрачен и недискриминационен начин, могат да освободят от прилагането на целия регламент за период от не повече от четири години, който може да бъде удължен веднъж (общо максимум 8 години) редовните превози, при които значителна част от услугата (включително най-малко една предвидена в разписанието спирка) се осъществява извън Европейския съюз.

## **Преглед на правата на пътниците, пътуващи с градски и междуградски автобусен транспорт**

### **1) Право на недискриминационни условия за транспорт**

Всички лица имат право да не бъдат дискриминирани, пряко или непряко, въз основа на тяхната националност или на мястото на установяване на превозвачите или продавачите на билети в рамките на Съюза при закупуване на билети за градски и междуградски услуги за автобусен превоз на пътници.

При редовни превози на дълги разстояния, превозвачът издават билет на пътника (такъв може да бъде издаден също в електронен формат), освен ако други документи не дават право на превоз.

## **2) Право на информация**

Всички пътници, използващи редовни градски и междуградски автобусни превози, имат право на подходяща информация по време на цялото пътуване. Това включва правото да бъдат информирани за правата на пътниците, както и за данните за контакт с националните правоприлагащи органи.

Цялата обща информация и условията за превоз са на разположение във формати, достъпни за лица с увреждания и лица с намалена подвижност (например едър шрифт, прост език, Брайлова азбука, аудио записи).

Освен това при редовни превози на дълги разстояния превозвачът или, когато е уместно, управлението на автогарата информират заминаващите пътници за евентуална отмяна или закъснение при заминаването във възможно най-кратък срок и във всеки случай не по-късно от 30 минути след времето за заминаване по разписание, както и на очакваното време за заминаване в момента, в който тази информация е налице. В случай че пътниците изпуснат свързващ превоз поради отмяна или закъснение, превозвачът или, когато е уместно, управлението на автогарата полагат разумни усилия, за да ги информират за алтернативни връзки. Превозвачът предоставя тази информация на пътниците и чрез електронни средства, ако това е технически приложимо, ако пътниците са поискали това и са предоставили на превозвача необходимите данни за връзка.

## **3) Право на обезщетение и помощ в случай на произшествия**

При редовни превози на дълги разстояния пътниците имат право на обезщетение в случай на смърт, телесна повреда, както и за загуба или повреда на багаж вследствие на произшествия, причинени от използването на услугите за градски и междуградски автобусни превози. Условията и размера на обезщетението се уреждат от приложимото национално законодателство, а в регламента са посочени само определени минимални суми. Това парично обезщетение не се предоставя автоматично, то трябва да бъде поискано пред националните съдилища.

В допълнение, след произшествието превозвачът осигурява разумна и пропорционална помощ, която покрива неотложните практически нужди на пътниците, ползващи редовни превози на дълги разстояния. Тази помощ включва, при необходимост, настаняване, храна, дрехи, транспорт и улесняване на предоставянето на първа помощ.

#### **4) Право на продължаване на пътуването, пренасочване и възстановяване на средства в случай на отмяна или голямо закъснение**

Ако при редовни превози на дълги разстояния<sup>3</sup> е налице дублиране на резервации или ако превозвачът основателно очаква закъснение с повече от 120 минути спрямо определения час на заминаване или отмяна на превоза, пътниците имат право да избират между:

- пренасочване до крайното местоназначение без допълнително заплащане при първа възможност и при съпоставими условия и
- възстановяване на пълната цена на билета и, когато това е приложимо, безплатен обратен превоз при първа възможност до първоначалната точка на тръгване, посочена в договора за превоз.

Същото право на избор е приложимо и ако превозът е отменен или закъснява при заминаването от автобусна спирка с повече от 120 минути.

Пътникът има право на обезщетение в размер на 50 % от цената на билета, ако превозвачът не осигури на пътник в горепосоченото положение възстановяване на стойността на билетите или пренасочване.

Това право на обезщетение и евентуално възстановяване на билета не възпрепятства пътниците да търсят обезщетение в съответствие с националното право пред националните съдилища във връзка със загуба в резултат на отмяна или закъснение на редовни превози.

Ако автобус претърпи повреда по време на пътуването, превозвачът е длъжен да изпрати друг автобус до мястото, където първият автобус е претърпял повреда или за да продължи превоза на пътниците до местоназначението им, или за да ги транспортира до подходящо място за изчакване или автогара, откъдето е възможно продължаване на пътуването.

#### **5) Право на помощ в случай на отменено или закъсняло заминаване**

При редовни превози на дълги разстояния с времетраене повече от три часа, в случай на отмяна на пътуването или при закъснение с повече от 90 минути пътниците имат право на адекватна помощ, включително закуски, храна и напитки, както и настаняване в хотел, ако е необходимо (превозвачите могат да ограничат общите разходи за настаняване до 80 EUR на нощувка при максимум две нощувки и не са задължени да покриват разходите за настаняване, ако отмяната или закъснението се дължат на екстремни климатични условия или тежки природни бедствия).

---

<sup>3</sup> Тази разпоредба не се прилага за пътници с отворени билети, доколкото времето на заминаване не е уточнено, с изключение на пътниците, които имат абонаментна карта или сезонен билет

## **б) Права на пътниците с увреждания и пътниците с намалена подвижност<sup>4</sup>**

Освен общите права на пътниците, лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност имат следните права при използване на редовен градски и междуградски автобусен превоз, за да могат да се ползват от същите възможности за пътуване като останалите граждани.

### **а) Право на достъп до транспорт за лица с увреждания и лица с намалена подвижност без допълнително заплащане**

На превозвачите, туристическите агенти и туроператорите не е позволено да изискват от лице с увреждане или лице с намалена подвижност да плаща допълнителни такси за резервации и билети.

Също така не им е позволено да откажат да приемат резервация, да предоставят билет или да вземат на борда пътници на основание тяхното увреждане или намалена подвижност. Изключения могат да се правят само когато превозването на въпросното лице с увреждане или с намалена подвижност е невъзможно да се осъществи в съответствие с приложимото законодателство за безопасността на пътниците и изискванията на компетентните органи за безопасност и опазване на здравето, или когато техническите характеристики на автобуса или транспортната инфраструктура правят невъзможно превозването на това лице по безопасен и оперативно приложим начин.

Ако при редовни превози на дълги разстояния превозвачът, туристическият агент или туроператорът откажат да приемат резервация, да предоставят билет или вземат на борда пътник по горепосочените причини, те незабавно информират пътника за мотивите за отказ, а ако той го изиска, предоставят тази информация в писмен вид. Освен това, в случай на отказ на приемане на резервация или предоставяне на билет, превозвачът информира засегнатото лице относно евентуален осигурен от него приемлив алтернативен превоз. Ако причините, поради които на засегнатия пътник е отказана резервация или вземане на борда, могат да бъдат отстранени посредством присъствието на лице, което може да предостави необходимата помощ, този пътник може да поиска да бъде придружен безплатно от лице по негов избор.

Ако при редовни превози на дълги разстояния лице с увреждания или лице с намалена подвижност притежава билет или резервация и надлежно уведоми превозвача за своите специфични нужди, и въпреки това му бъде отказан достъп на борда на основание увреждане или намалена подвижност, това лице може да избира между възстановяване на заплатената сума и пренасочване, в зависимост от наличието на подходящи пътнически услуги.

---

<sup>4</sup> Държавите членки могат да освободят редовните вътрешни пътнически превози от прилагането на разпоредбите, отнасящи се до лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност, при условие че те гарантират, че степента на защита на тези лица в националните им законодателства е най-малко равна на тази съгласно регламента

Превозвачите и операторите на автогари предвиждат недискриминационни условия за достъп до превоз на лица с увреждания и лица с намалена подвижност. Тези условия се правят обществено достояние и се предоставят на физически носител по искане на пътника.

#### **б) Право на специална помощ**

При дългосрочни редовни превози превозвачите и органите за управление на автогарите предоставят в рамките на съответните им области на компетентност безплатна помощ на лица с увреждания и лица с намалена подвижност.

Лицата с увреждания и лицата с намалена подвижност са задължени да уведомят превозвача за специфичните си нужди най-късно 36 часа преди тази помощ да стане необходима и да се явят на определения пункт на автогарата в договорения час (той не може да бъде повече от 60 минути преди отпътуването).

#### **в) Право на обезщетение за загуба или повреда на оборудване за придвижване**

Когато превозвач или оператор на автогара причини загуба или повреда на оборудване за придвижване (количка и други помощни средства), той е длъжен да плати компенсация, пропорционална на възстановителната стойност на съответното оборудване или разходите за неговия ремонт (при условие, че такъв ремонт е възможен).

Ако е необходимо, той полага всички усилия за временно заместване на загубеното или повредено оборудване за придвижване.

#### **7) Право на подаване на жалби до превозвачите и националните правоприлагащи органи**

Пътниците могат да подават жалби до превозвача в срок от 3 месеца от датата, на която редовният превоз е извършен или е трябвало да бъде извършен. В срок от един месец от получаване на жалбата, превозвачът уведомява пътника дали неговата жалба е основателна, дали е отхвърлена или все още е в процес на разглеждане. Превозвачът представя окончателен отговор в срок от 3 месеца от получаването на жалбата.

Посочените по-горе срокове не се прилагат по отношение на въпроси, свързани с обезщетение за смърт, телесна повреда или повреда и загуба на багаж в случай на произшествия.

#### **8) Прилагане на правата на пътниците**

Всяка държава членка трябва да определи един или няколко национални правоприлагащи органа, които следят за спазването на посочените в регламента права.

Националният правоприлагащ орган отговаря за прилагането на регламента по отношение на редовните превози от точки, разположени на територията на държавата членка и редовните превози от трета държава до такива точки.

Пътниците могат да подават жалби относно нарушаването на регламента пред съответния национален правоприлагащ орган. Дадена държава членка може да реши, че като първа стъпка пътниците подават жалба до превозвача, като в такъв случай националният правоприлагащ орган изпълнява функцията на апелативен орган по отношение на жалби, за които не е намерено решение.