

ЗАКОН ЗА ДОПОЛНУВАЊЕ НА ЗАКОНОТ ЗА ДОГОВОРИТЕ ЗА ПРЕВОЗ ВО ЖЕЛЕЗНИЧКИОТ СООБРАЌАЈ

Сл. Весник на Р. Македонија, бр.148 од 21.10.2011 година

Член 1

Во Законот за договорите за превоз во железничкиот сообраќај ("Службен весник на Република Македонија" број 55/2007), во членот 2 став 1 по точката 14 се додаваат 13 нови точки 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 и 27, кои гласат:

15. „Управник на железничка станица“ е организациона единица во состав на правното лице кое управува со железничката инфраструктура, која е одговорна за управување со железничка станица;
16. „Тур-оператор“ е правно или физичко лице регистрирано за вршење на дејност организирање продажба на услуги за превоз во железничкиот сообраќај, а кој не е железнички превозник;
17. „Продавач на билети“ е правно или физичко лице регистрирано за давање услуги во железничкиот сообраќај (склучување на договори за превоз, продажба на билети) за еден или повеќе железнички превозници или превозникот;
18. „Договор за превоз“ е облигационен акт со или без добивка склучен меѓу железнички превозник или продавач на билети и патник за давање на една или повеќе услуги за превоз по железница;
19. „Резервација“ е овластување дадено во хартиена или електронска форма со кое се потврдува правото за вршење на превозот според претходно склучен договор за превоз;
20. „Преносен билет“ е билет или билети кои претставуваат договор за превоз за натамошни железнички услуги кои ги дава едно или неколку железнички превозници;
21. „Домашна услуга за превоз на патници по железница“ е услуга која се дава при превоз на патници по железница и која не ја преминува границата на Република Македонија;
22. „Доцнење“ е временска разлика меѓу времето предвидено патникот да пристигне во согласност со објавениот возен ред и очекуваното време на негово фактичко пристигнување;
23. „Патна пропусница“ е билет за неограничен број патувања кој го дава овластено правно лице за вршење на превозот на патници по железница за определена дестинација;
24. „Сезонски билет“ е билет за неограничен број патувања кој го дава овластено правно лице за вршење на превозот на патници по железница за даден период;
25. „Електронски систем за информирање и систем за резервации за превоз по железница (ЕСИР)“ е систем сочинет од хардвер и софтвер, кој содржи информации за железнички услуги за патници кои ги даваат железнички превозници;
26. „Инвалидизирано лице и лице со намалена способност за движење“ е лице чија способност за движење при користење на превозот е намалена, поради физички инвалидитет (сензорен или локомоторен, траен или привремен), интелектуална пречка или недостаток, или каков било друг инвалидитет, или како резултат на старост, поради што му е потребена соодветна придружба и приспособување кон неговите карактеристични потреби за достапност на услугата како за сите патници и
27. „Општи услови за превоз“ се услови за превоз или тарифи кои се во сила и кои настануваат со склучување на договорот за превоз и се составен дел од договорот.“

Член 2

Во членот 5 по ставот (1) се додаваат четири нови става (2), (3), (4) и (5), кои гласат:

„(2) Договорот за превоз на патниците треба минимум да содржи одредби за обврските на превозникот, обврски на патникот, цена, содржина и постапка во случај на пречекорување на времетраењето на патувањето, измени на цени и правото на патникот за откажување на патувањето, минимални стандарди кои се нудат од страна на превозникот, опис на услугите, откажување на патувањето од страна на превозникот, откажување на патувањето од страна на патникот, багаж, осигурување, приговор и рекламација на патникот, информации за патувањето, општи напомени и одговорност за неисполнување и непочитување на договорот.

(3) Обврските кон патниците, согласно со овој закон, не смеат да се ограничуваат или откажуваат, особено обврските не смее да се отстапуваат на друг или во договорот за превоз да се воведуваат рестриктивни одредби.

(4) Превозникот може да понуди поповолни услови во договорот за превоз на патниците отколку условите утврдени со овој закон.

(5) Превозникот е должен договорот за превоз на патници да го истакне на својата веб страница. Договорот за превоз треба да биде достапен на увид на местата каде што се продаваат билети.“

Член 3

По членот 5 се додаваат три нови члена 5-а, 5-б и 5-в, кои гласат:

„Постапка за престанок за давање на услугите и обврска за давање на информации за престанок на услугата

Член 5-а

Превозникот, кој има склучено договор за вршење на јавна патничка услуга како услуга од јавен интерес во железничкиот превоз на патници со Владата на Република Македонија претставувана од Министерството за транспорт и врски или надлежен орган на општините, односно на градот Скопје, планира да прекине дел или сите услуги е должен прекилот за давање на услугата веднаш да го објави на својата веб страница.

Информации за патување

Член 5-б

1) Превозникот и продавачите на билети кои нудат договори за превоз во име на еден или повеќе превозници, по барање на патникот му ги доставуваат особено следниве информации пред патувањето:

- општи услови кои се однесуваат на договорот,
- возен ред и услови за најбрзото патување,
- возен ред и услови за најниската цена,
- достапност, услови за пристап и достапност во возот на погодностите за инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење,
- достапност и услови за пристап на велосипеди,
- достапност на седишта во кабини за пушење и кабини каде што е забрането пушењето, кабини од прва и втора класа, како и кушет и коли за спиење,
- сите активности кои можат да ги попречат или задоцнат услугите,
- достапност на услуги во возот,
- постапки за враќање на загубен багаж и
- постапки за поднесување рекламации.

(2) Продавачите на билети кои нудат договори за превоз за лична сметка и тур-операторите, информациите од ставот (2) на овој член ги даваат доколку се во можност.

(3) Превозникот во текот на патувањето на патникот му ги доставува особено информациите за:

- услуги во возот,
- следна железничка станица,
- доцнења,
- главни услуги за поврзување и
- сигурносни и безбедносни прашања.

(4) Информациите од ставовите (1) и (3) на овој член се даваат во најсоодветна форма, при што треба да се обрне внимание на потребите на лицата со аудио и/или визуелна попреченост.

Велосипеди

Член 5-в

Превозникот треба да му овозможи на секој патник да го превезе својот велосипед во возот, доколку е можно, со плаќање на надоместок, доколку лесно се ракува со велосипедот, ако не влијае негативно на железничките услуги и ако тоа го дозволува железничкото возило.“

Член 4

По членот 7 се додаваат два нови член 7-а и 7-б кои гласат:

„Достапност на билети, преносни билети и резервации

Член 7-а

(1) Превозникот и продавачите на билети можат да нудат билети, преносни билети и резервации.

(2) Превозникот дистрибуира билети до патниците преку едно од следниве продажни места:

- а) билетарници или апарти за продажба на билети;
- б) телефон, интернет или која било друга информатичка технологија со широка распространетост и
- в) во возовите.

(3) Превозникот дистрибуира билети за услугите кои се нудат согласно со договорите за јавна услуга преку едно од следниве продажни места:

- а) билетарници или апарати за продажба на билети и
- б) во возовите.

(4) Превозникот може да продава билети за дадени услуги во возот, доколку со тоа не се ограничува сигурноста, постои заштита од измама, поради задолжителна резервација и оправдани комерцијални причини.

(5) Доколку не постои билетарница или апарати за продажба на билети во железничката станицата од каде што започнува патувањето, патниците се информираат во службата за информирање во железничката станица за:

- а) можноста за купување билети преку телефон или интернет или во возот и за постапката за овој начин на купување и
- б) најблиската железничка станица или место каде што има билетарници и/или апарати за продажба на билети.

Систем за информирање и системи за резервации

Член 7-б

(1) Со цел да се дадат информации и да се издадат билети, превозникот и продавачите на билети користат електронски систем за информирање и систем за резервации за превоз на патници по железница (ЕСИР).

(2) Системот од ставот (1) на овој член опфаќа информации за:

- а) распореди и возни редови за патничките услуги;
- б) достапност на седишта за патничките услуги;
- в) цена на превоз и посебни услови;
- г) достапност на возови за инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење и
- д) капацитети преку кои може да се направат резервации или да се издадат билети или преносни билети до степен до кој некои или сите капацитети им се достапни на корисниците.

(3) Системот за информирање и системот за резервации, превозникот ги воспоставува согласно со барањата утврдени во техничка спецификација за интероперабилност за телематска апликација за патнички превоз, во согласност со планот за распоредување утврден во таа техничка спецификација.

(4) Превозникот или продавачот на билети не треба на други превозници и/или продавачи на билети да им открива лични податоци за физичките лица кои извршиле резервации, согласно со закон.“

Член 5

По членот 13 се додаваат три нови член 13-а, 13-б и 13-в, кои гласат:

„Надоместок и промена на маршрута

Член 13-а

Доколку постои основано сомнение дека доцнењето при патувањето до крајното одредиште според договорот за превоз ќе биде повеќе од 60 минути, патникот може да избере меѓу:

- а) надоместок во висина на вкупната сума на билетот, под услови под кои истиот бил платен, за дел или делови од неговото патување кои не се случиле и за дел или делови кои се случиле доколку патувањето повеќе не е од корист за патникот заедно со, доколку е потребно, услуга за враќање назад до местото од каде што се тргнало на почетокот. Исплатата на надоместокот се врши под условите од членот 13-б од овој закон или
- б) продолжување или промена на маршрута, под слични услови за превоз, со можност за најрано пристигнување до крајната дестинација или
- в) продолжување или промена на маршрута, под слични услови за превоз, до крајната дестинација на друг датум кој го избира патникот.

Надоместок на цената на билетот

Член 13-б

(1) Без да се загуби правото на превоз, патникот може да побара отштета за доцнење од превозникот, доколку се соочува со доцнење меѓу местата на тргнување и започнување со патувањето наведено во билетот за кое билетот не бил надоместен во согласност со членот 13-а од овој закон, при што минималната отштета за доцнење изнесува:

- а) 25 % од цената на билетот за доцнење од 60 до 119 минути и
- б) 50 % од цената на билетот за доцнење од 120 минути или повеќе.

(2) Патниците кои имаат пропусница или сезонски билет и кои се соочуваат со постојани доцнења или откажувања во текот на важењето на пропусницата, односно сезонскиот билет, може да побараат соодветна отштета во согласност со

договорите за отштета со превозникот во кои се наведени критериумите со кои се определува доцнењето и се пресметува отштетата .

(3) Отштетата за доцнење се пресметува во зависност од цената која ја платил патникот за задоцнетата услуга.

(4) Доколку договорот за превоз е за повратно патување, отштетата за доцнење како за одење, така и за враќање се пресметува за половина од цената која била платена за билетот. Отштетата за една задоцнета услуга, според кој било друг договор за превоз кој дозволува повеќекратно последователно патување, се пресметува пропорционално од вкупната отштета.

(5) При пресметувањето на периодот на доцнење од превозник не се земаат предвид доцнењата кои може да настанат надвор од територијата на Република Македонија.

(6) Отштетата се плаќа во рок од еден месец по поднесување на барањето за отштета. Отштетата може да се плати со ваучери и/или други услуги доколку условите се флексибилни (особено во зависност од периодот на важењето и дестинацијата). По барање на патникот отштетата се плаќа во пари.

(7) Отштетата не се намалува со финансиски трансакциони трошоци како такси, телефонски трошоци или поштенски марки. Превозниците можат да утврдат минимална граница под која не се плаќа отштета и не надминува 4 евра во денарска противвредност.

(8) На патникот не му следува отштета доколку е информиран за доцнењето пред да го купи билетот, или доколку доцнењето е поради продолжување на друга услуга или промена на маршрута и е пократко од 60 минути.

Помош

Член 13-в

(1) Во случај на доцнење при пристигнување или тргнување, патниците с информираат за ситуацијата и за пресметаното време на пристигнување или тргнување од страна на превозникот веднаш штом ќе добијат информации за тоа.

(2) Кога доцнењата од ставот (1) на овој член се повеќе од 60 минути на патниците им се нудат бесплатно:

а) оброци и пијалаци во зависност од времето на чекање, доколку истите се достапни во возот или на железничката станицата, или можат да бидат набавени;

б) хотел или друго сместување и превоз од железничката станица до местото на сместување, кога е неопходно да се остане една или повеќе вечери или доколку е неопходен дополнителен престој, кога тоа е можно и

в) доколку возот е блокиран на пругата, превозот од возот до железничката станица, до местото за алтернативен превоз или до крајната дестинација на услугата, кога тоа е можно.

(3) Доколку железничката услуга не може да продолжи, превозникот организира во најкраток можен рок алтернативна услуга за превоз на патниците.

(4) Превозникот, по барање на патникот, во билетот наведува дека железничкиот превоз доцнел, довело до испуштање на врската или превозот бил откажан, во зависност од случајот.

(5) Превозникот особено внимава на потребите на инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење и нивните придружници, во случаите од ставовите (1), (2) и (3) на овој член."

Член 6

По членот 14 се додаваат два нови члена 14-а и 14-б, кои гласат:

„Аванс за надоместок на штета

Член 14-а

(1) Доколку еден патник загинае или се повреди, превозникот без одлагање и најдоцна во рок од 15 дена по утврдување на идентитетот на патникот на кој му следува надоместок, врши исплата на аванс кој е потребен за задоволување на неопходните економски потреби пропорционално на претрпената штета.

(2) За еден патник кој загинал авансот за надоместокот на штета не треба да биде помал од 21.000 евра во денарска противвредност според среден курс на Народната банка на Република Македонија на денот на исплатата.

(3) Аванс за надоместокот на штета не претставува признавање на одговорност од настаната штета и може да се компензира од која било натамошна сума исплатена врз основа на овој закон и истата не се враќа, освен доколку штетата не била предизвикана од негрижа или грешка на патникот или доколку лицето на кое му бил исплатен авансот за надоместокот на штета не е лицето на кое требало да му се исплати отштета.

Оспорување на обврска

Член 14-б

Во случај кога превозникот ја оспорува својата обврска за исплаќање на отштета при физичка повреда на патник кој го превезувал, превозникот ги презема сите мерки да му помогне на патникот кој бара компензација за штета настаната од трето лице."

Член 7

По членот 19 се додава нов поддел „1.2.“ кој гласи „1.2. Право на превоз на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење“ и седум нови члена 19а, 19-б, 19-в, 19-г, 19-д, 19-ѓ и 19-е, кои гласат:

„Право на превоз

Член 19-а

(1) Превозникот и управниците на станици, со активно учество на организации на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење, утврдуваат или применуваат недискриминаторски правила за пристап при превозот на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење.

(2) Резервациите и билетите им се нудат на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење без дополнителен трошок. Превозникот, продавачот на билети или тур-операторот не смеат да одбијат барање за резервација или издавање билет на инвалидизирано лице или лице со намалена способност за движење, или барањето тоа лице да биде придружувано од друго лице, доколку ова е неопходно да се задоволат правилата за пристап од ставот

(1) на овој член.

Информирање на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење

Член 19-б

(1) По барање на инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење, секој превозник, продавач на билети или тур-оператор ги информира инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење за пристапот до железничката станица и условите за пристап до возилото во согласност со правилата за пристап од членот 19-а став (1) од овој закон и ги информираат инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење за погодностите кои се нудат во возот.

(2) Доколку превозникот, продавачот на билети и/или тур-операторот не постапат согласно со членот 19-а став (2) од овој закон, во рок од пет работни дена ќе го информираат во писмена форма инвалидизираното лице или лицето со намалена способност за движење за причините за одбивањето да изврши резервацијата или да издаде билет или за инсистирањето на лицето да има придружба.

Пристап

Член 19-в

(1) Превозникот и управникот на железничката станица обезбедуваат достапност на железничката станицата, платформите, железничките возила и другите капацитети за инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење, во согласност со техничка спецификација за интероперабилност за лица со намалена способност за движење.

(2) Доколку во возот или на железничката станица нема придружен персонал, превозникот и управникот на железничката станица преземаат мерки со цел да им овозможат на инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење пристап до возот.

Давање на помош на железничките станици

Член 19-г

(1) При пристигнување, транзит или тргнување на железничка станица во која има персонал, на инвалидизираното лице или лице со намалена способност за движење, управникот на железничката станица му укажува бесплатна помош за да може лицето да се качи на возот, или да се симне од возот при пристигнување на местото до кое тоа го купило билетот, без да е во спротивност со правилата за пристап од членот 19-а став (1) од овој закон.

(2) Во станици без персонал, превозникот и управникот на железничката станица гарантираат дека информациите се лесно достапни и прикажани во согласност со правилата за пристап од членот 19-а став (1) од овој закон, во однос на најблиските станици со персонал и директно достапната помош на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење.

Давање на помош во возот

Член 19-д

(1) Превозник дава бесплатна помош на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење во возот и за време на качување и симнување од возот во согласност со правилата за пристап од членот 19-а став (1) од овој закон.

(2) Помошта во возот се состои од вложениот труд во давањето помош на инвалидизираното лице или лицето со намалена способност за движење со цел на тоа лице да му се овозможи пристап до истите услуги во возот, како и на другите патници, доколку степенот на инвалидизираност на лицето или неговата намалена способност за движење не му дозволува пристап до овие услуги самостојно и безбедно.

Услови под кои се дава помошта

Член 19-ѓ

(1) Превозникот, управителите на железничките станици, продавачите на билети и туроператорите соработуваат со цел да им овозможат помош на инвалидизирани

лица и лица со намалена способност за движење согласно со членовите 19-г и 19 д од овој закон.

(2) Помошта се овозможува доколку превозникот, управникот на железничката станица, продавачот на билети или тур-операторот од кого бил купен билетот се известени од лицето на кого му е потребна помош најмалку 48 часа пред времето кога помошта треба да се даде. Доколку станува збор за пропусници за повеќе патувања, доволно е превозникот, управникот на железничката станица, продавачот на билети или тур-операторот да бидат известени за времето на наредното патување на лицето на кого му е потребна помошта.

(3) Превозникот, управителите на железничките станици, продавачите на билети и туроператорите ги преземаат сите потребни мерки да го добијат известувањето.

(4) Доколку не е дадено известувањето од ставот (2) на овој член, превозникот и управникот на железничката станица треба да обезбедат давање на помош така што инвалидизираното лице или лицето со намалена способност за движење да може да отпатува.

(5) Без да е во спротивност со надлежностите на други правни лица сместени надвор од просториите на железничката станица, управникот на железничката станица или кое било друго овластено лице ги одредуваат местата, во рамките и надвор од железничката станица каде што инвалидизираните лица и лицата со намалена способност за движење можат да го најават своето пристигнување во железничката станица и, доколку е потребно, да побараат помош.

(6) Помошта се дава доколку инвалидизираното лице или лицето со намалена способност за движење се претстави себеси на одреденото место и во одреденото време на превозникот или управникот на железничката станица кои ја даваат помошта. Предвиденото време не треба да биде подолго од 60 минути пред објавеното време за тргнување во кое сите патници треба да се пријават. Доколку нема одредено време во кое инвалидизираното лице или лицето со намалена способност за движење треба да се претстави себеси, лицето се претставува себеси на одреденото место најмалку 30 минути пред објавеното време за тргнување во кое сите патници треба да се пријават.

Отштета за опрема за движење или друга специфична опрема

Член 19-е

Доколку превозникот е одговорен за целосната или делумната загуба или оштетување на опрема за движење или друга специфична опрема која ја користат инвалидизирани лица или лица со намалена способност за движење, истата треба да биде надоместена во полн износ."

Член 8

По членот 25 се додава нов поддел „3.1.“ која гласи „3.1. Безбедност, жалби и квалитет на услуга“ и четири нови члена 25-а, 25-б, 25-в и 25-г, кои гласат:

„Лична безбедност на патниците

Член 25-а

(1) Превозникот и управителите на станици ги преземаат сите потребни мерки секој во своето поле на одговорност и истите ги приспособуваат до ниво на безбедност дефинирано согласно со прописите од областа на јавниот ред и мир за да се гарантира лична безбедност на патниците во железничките станици, возовите и да управуваат со ризиците.

(2) Превозникот и управителите на станиците соработуваат со Министерството за внатрешни работи и разменуваат информации за најдобрите искуства во однос на заштита од постапки кои лесно можат да го нарушат нивото на безбедност.

Рекламација

Член 25-б

(1) Превозникот утврдува постапка за одлучување по доставена рекламација за неисполнување на правата и обврските кои произлегуваат од одредбите од овој закон. Во договорот за превоз на патници се наведуваат контакт деталите на службата до која секој патник може да достави рекламација.

(2) Патниците можат да достават рекламација до секој превозник вклучен во превозот. Во рок од еден месец од добивањето на рекламацијата службата, која ја разгледува рекламацијата, дава одговор со образложение или, во оправдани случаи, го информира патникот до кој датум во рок пократок од три месеци од датумот на доставување на рекламацијата, може да се очекува одговор.

(3) Превозникот на својата веб страница го објавува годишниот извештај од членот 25-в став (3) од овој закон, кој го содржи и бројот и категориите на поднесените рекламации, рекламации по кои е одлучено, времето на давање на одговор и можните преземени активности за подобрување на услугите кои ги дава.

Стандарди за квалитет на услуга

Член 25-в

(1) Превозниците дефинираат стандарди за квалитет на услуга и воспоставуваат и спроведуваат систем за управување со квалитетот со цел да се задржи квалитетот на услугата.

(2) Стандардите за квалитет на услуга опфаќаат особено:

- информации и билети,
- навременост на услуги и општи начела за справување при попречување на давање на услуги,
- откажување на услуги,
- чистота во возот (квалитет на воздухот во колите, хигиена на санитарните капацитети итн.),
- објекти на железничката станица, доколку поседува или користи,
- надзор за следење на задоволството на потрошувачите,
- справување со жалби, отштети и надоместоци за непочитување на стандардите за квалитет на услуга,
- помош која им се дава на инвалидизирани лица и лица со намалена способност за движење,
- обележување на воз,
- осветлување на воз,
- греење во зимски услови и
- поседување доволно капацитети во секој момент во зависност од потребите за превоз на патници.

(3) Превозниците го следат своето работење согласно со стандардите за квалитет на услуга и секоја година објавуваат извештај за квалитетот на дадените услуги заедно со годишниот извештај. Извештајот за квалитетот на услугата се објавува на веб страницата на превозникот. Извештаите се доставуваат до Агенцијата за регулирање на железничкиот сектор, Управата за сигурност во железничкиот систем, Министерството за транспорт и врски и до Европската агенција за железници.

Информирање на патниците за своите права

Член 25-г

(1) При продавање на билети за патување со воз, превозникот, продавачите на билети и тур-операторите ги информираат патниците за нивните права и обврски, согласно со одредбите од овој закон.

(2) Превозникот во соработка со управителите на станиците изготвува пишан информативен материјал со кој ги информираат патниците за своите права и обврски, во согласност со одредбите од овој закон. Информативниот материјал треба да биде напишан на разбирлив и лесно читлив начин на македонски јазик и најмалку два странски јазика и истиот се доставува на секој патник.

(3) За непочитување на одредбите од овој закон, секој патник има право да поднесе приговор до Советот за заштита на потрошувачите или Советот за заштита на потрошувачите на општината, односно градот Скопје согласно со Законот за заштита на потрошувачите.

(4) Превозникот и управителите на станиците ги информираат патниците за контакт деталите за Советите од ставот (3) на овој член на јасно видливи места во станиците или во возот, како и во договорите за превоз на патниците."

Член 9

Електронскиот систем за информирање и систем за резервации за превоз на патници по железница (ЕСИР), превозниците и продавачите на билети се должни да го воспостават до влезот на Република Македонија во Европската унија.

Член 10

Се задолжува Законодавно-правната комисија на Собранието на Република Македонија да утврди пречистен текст на Законот за договорите за превоз во железничкиот сообраќај.

Член 11

Овој закон влегува во сила осмиот ден од денот на објавувањето во „Службен весник на Република Македонија“, а ќе се применува по пристапувањето на Република Македонија во Европската унија.