

РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 323/1999 НА СЪВЕТА

от 8 февруари 1999 година,

за изменение на Регламент (ЕИО) № 2299/89 относно кодекс за поведение при компютъризирани системи за резервация (CRS)

СЪВЕТЪТ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ,

като взе предвид Договора за създаване на Европейската общност и по-специално членове 75 и 84, параграф 2 от него,

като взе предвид предложението на Комисията,

като взе предвид становището на Европейския икономически и социален комитет¹,

в съответствие с процедурата, установена в член 189в от Договора²,

(1) като има предвид, че Регламент (ЕИО) № 2299/89³ е допринесъл в голяма степен за установяването на справедливи и безпристрастни условия за въздушните превозвачи при компютърните резервационни системи като по този начин се защитават интересите на потребителите;

(2) като има предвид, че е необходимо да се разшири приложното поле на Регламент (ЕИО) № 2299/89 и да се изяснят неговите разпоредби, както и че е подходящо да се предприемат такива мерки на ниво Общност, за да се осигури изпълнението на целите на регламента във всички държави-членки;

(3) като има предвид, че настоящият регламент не нарушава прилагането на членове 85 и 86 от Договора;

(4) като има предвид, че настоящият регламент не нарушава прилагането на Директива 95/46/ЕО на Европейския парламент и на Съвета от 24 октомври 1995 г. за защита на физическите лица при обработването на лични данни и за свободното движение на тези данни⁴;

(5) като има предвид, че Регламент (ЕО) № 3652/93⁵ на Комисията освобождава споразуменията за обща доставка, разработка и експлоатация

¹ ОВ С 95, 30. 3. 1998 г., стр. 27.

² Становище на Европейския парламент от 15 май 1998 г. (ОВ С 167 Е, 1. 6. 1998 г., стр. 293), Обща позиция на Съвета от 24 септември 1998 г. (ОВ С 360, 23. 11. 1998 г., стр. 69) и Решение на Европейския парламент от 3 декември 1998 г. (ОВ С 398, 21. 12. 1998 г.).

³ ОВ L 220, 29. 7. 1989 г., стр. 1. Регламент, изменен с Регламент (ЕИО) № 3089/93 (ОВ L 278, 11. 11. 1993 г., стр. 1).

⁴ ОВ L 281, 23. 11. 1995 г., стр. 31.

⁵ ОВ L 333, 31. 12. 1993 г., стр. 37. Регламент, последно изменен с Акта за присъединяване от 1994 г.

на компютъризирани системи за резервация от разпоредбите на член 85, параграф 1 от Договора;

(6) като има предвид, че е желателно да се изясни основата, на която основните превозвачи би следвало да бъдат таксувани за резервации, които се изисква да бъдат приемани от конкурентните компютъризирани системи за резервация;

(7) като има предвид, че е необходимо да се изясни основата, на която компютъризираните системи за резервация изискват заплащане за обслужването, което осигуряват за участващите превозвачи и абонати и по-специално по отношение на стимулите и подобряването на прозрачността;

(8) като има предвид, че е необходимо да се осигури, че третите страни, които предоставят услуги от името на компютъризирана система за резервация, са предмет на същите задължения като тези, наложени от кодекса на поведение за компютъризираната система за резервация;

(9) като има предвид, че проверката на изискванията към компютъризираната система за резервация трябва също така да бъде използвана, за да се спазят изискванията за защита на данните, които произтичат от Директива 95/46/ЕО;

(10) като има предвид, че е необходимо да се определят задълженията на абонатите по кодекса на поведение, така че услугите по резервациите, които те предоставят на своите потребители, да не бъдат неточни, подвеждащи или дискриминационни;

(11) като има предвид, че на ответника трябва да бъде предоставено по силата на изрична разпоредба правото да бъде изслушан по въпроси, по които Комисията предяви възражения;

(12) като има предвид, че интегрирането на железопътните услуги в основния екран на компютъризираната система за резервация може да повиши качеството на наличната информация за потребителите и да им предостави най-добрите възможности за избор на тяхното пътуване;

(13) като има предвид, че железопътните оператори, които разпространяват определени категории от своите услуги чрез основните екрани на компютъризираната система за резервация, трябва да отговарят на условия, които са сравними с условията, наложени върху въздушните превозвачи;

(14) като има предвид, че средства за информация или разпространение, предлагани от един въздушен превозвач или група въздушни превозвачи, не трябва да бъдат предмет на определени разпоредби от кодекса на поведение при условие, че такива договорености се определят ясно и постоянно,

ПРИЕ НАСТОЯЩИЯ РЕГЛАМЕНТ:

Член 1

С настоящото Регламент № 2299/89 се изменя, както следва:

1. Член 1 се заменя със следното:

“Член 1

Настоящият регламент се прилага за всяка компютъризирана система за резервация дотолкова, доколкото тя съдържа продукти на въздушния транспорт и дотолкова, доколкото продуктите на железопътния транспорт се включват в основния екран, когато се предлагат за използване или се използват на територията на Общността независимо от:

- статута или националността на системния оператор;
- източника на използваната информация или разположението на съответния процесор за обработка на данни;
- географското разположение на летищата, между които се извършва въздушният превоз”.

2. Член 2 се изменя, както следва:

а) буква л) се замества със следното:

“л) “абонат” означава лице, различно от потребител, или предприятие, различно от участващ превозвач, което използва компютъризирана система за резервация съгласно договор или друга финансова договореност със системния оператор. Счита се, че финансовата договореност съществува, когато на системния оператор се извършва специфично плащане за услугите на системата или когато се закупува продуктът на въздушния транспорт”;

б) буква м) се заменя със следното:

“м) “потребител” означава всяко лице, което търси информация за продукт на въздушния транспорт или възнамерява да закупи продукт на въздушния транспорт за частна употреба”;

в) добавят се следните букви:

“р) “непакетен продукт на железопътния транспорт” означава превоз на пътник по релсов път между две гари включително всички свързани спомагателни услуги и допълнителни придобивки, предлагани за продажба или продадени като неразделна част от този продукт;

с) “пакетен продукт на железопътния транспорт” означава предварително установена комбинация от непакетен продукт на железопътния транспорт и други услуги, които не са спомагателни за железопътния транспорт, предложени за продажба или продадени на обща цена;

т) “продукт на железопътния транспорт” означава непакетен и пакетен продукт на железопътния транспорт;

у) “билет” означава валиден документ, който дава право на превоз, както и еквивалент в нехартиен вид, включително електронен, който е издаден или одобрен от превозвача или негов упълномощен представител;

ф) “дублирана резервация” означава ситуация, която възниква когато две или повече резервации са направени за един(ни) и същ(и) пътник(ци) и е ясно, че този(тези) пътник(ци) няма да може да използва повече от една резервация.”

3. Член 3а се изменя, както следва:

а) параграф 1, буква б) се заменя със следното:

“б) основният превозвач не е задължен да приема никакви разходи в тази връзка с изключение за възпроизвеждането на информация, която трябва да бъде представена, и за приетите резервации. Резервационната такса за приета резервация, платима на компютъризираната система за резервация, направена в съответствие с настоящия член, не надвишава таксата, наложена от същата компютъризирана система за резервация на участващите превозвачи за еквивалентна транзакция”;

б) параграф 2 се заменя със следното:

“2. Задължението по настоящия член няма да се прилага в полза на конкурентна компютъризирана система за резервация, когато, в съответствие с процедурата от член 11, е решено, че компютъризираната система за резервация е в нарушение на член 4а или на член 6, които се отнасят до неупълномощения достъп до информация от страна на основните превозвачи.

4. В член 4, параграф 1 се добавя следната алинея :

“Принципите, посочени в първата и втората алинея се прилагат само за железопътни услуги във връзка с данни, предоставени за включване в основния екран.”

5. В член 4а се добавя следният параграф:

“4. Продавачът на системата гарантира, че трети лица, които предоставят цялостно или частично обслужване на компютъризираната система за резервация от негово име, съблюдават съответните разпоредби на настоящия регламент.”

6. в член 6, параграф 1, а) се заменя със следното:

“а) информацията относно индивидуални резервации, които могат да бъдат идентифицирани, се предоставя на равна основа и само на въздушните превозвачи или превозвачите, които участват в съответната услуга, предназначена за абонатите, включени в резервацията.

Информацията под контрол на системния оператор относно индивидуални резервации, които могат да бъдат идентифицирани, се архивира за срок от седемдесет и два часа от попълването на последния елемент в индивидуалната резервация и се унищожават в срок от три години. Достъпът до тези данни се разрешава само при възникване на спор, свързан със заплащането.”

7. в член 6, параграф 1, б) се изменя, както следва:

а) точка ii) се заменя със следното:

“ii) такива данни могат, при поискване, да се отнасят до всички участващи превозвачи и/или абонати, но няма да включват пряка или непряка идентификация или персонална информация за пътника или корпоративния клиент”;

б) добавят се следните точки:

“iv) информацията се предоставя по заявка на участващите превозвачи и абонати както общо, така и изборително по отношение на пазара, на който те оперират;

v) група от авиокомпании и/или абонати е упълномощена да закупува данни за обща обработка.”

8. Параграфи 4 и 5 от член 6 се заличават.

9. Добавя се следният член 9а:

“Член 9а

1. а) При информацията, предоставена от компютъризираната система за резервацията, абонатът използва неутрален екран в съответствие с член 5, параграф 2, букви а) и б), освен ако не е необходим друг екран, за да се изпълнят преференциалните условия, посочени от потребителя.

б) Никой абонат не може да манипулира информацията, предоставена от компютъризираната система за резервацията, по начин, който води до неточно, подвеждащо или дискриминационно представяне на тази информация на потребителите.

в) Абонатите правят резервации и издават билети в съответствие с информацията, която се съдържа в използваната компютъризирана система за резервацията, или както са упълномощени от съответния превозвач.

г) Абонатите осведомяват всеки потребител за всички промени на оборудването по маршрута, броя на спиранията по разписание по маршрута, идентификацията на въздушния превозвач, който фактически осигурява полета, както и за всички промени на летището, налагани от предоставения маршрут до степен, до която тази информация е налична в компютъризираната система за резервация. Абонатите осведомяват потребителите за наименованието и адреса на системния оператор, целите на обработката на данни, продължителността на задържането на лични данни и наличните средства, чрез които те могат да упражняват своите права за достъп.

д) Потребителят има право по всяко време да поиска разпечатка на екрана на компютъризираната система за резервация или да поиска да му бъде осигурен достъп до паралелен дисплей на компютъризираната система за резервация, на който се изобразява информацията, подавана на абоната.

е) Лицата имат право на реален безплатен достъп до собствените им данни независимо дали данните се съхраняват в компютъризираната система за резервация или от абоната.

2. Абонатът използва устройствата за дистрибутиране на компютъризираната система за резервация в съответствие с приложение II.”

10. В член 10 параграфи 1 и 2 се заменят със следното:

“1. а) Всяка такса, наложена на участващия превозвач от системния оператор е недискриминационна, разумно структурирана и разумно обвързана с цената на предоставяната и използваната услуга и, по-конкретно, тя е еднаква за едно и също ниво на обслужване.

Фактурирането на услугите на компютъризираната система за резервация е описано достатъчно подробно, за да се даде възможност на участващите превозвачи да видят точно какви услуги са били използвани и таксите за тях; като минимум, фактурите за такси за резервация включват следната информация за всеки сегмент:

- тип на резервацията в компютъризираната система за резервация;
- имена на пътника;
- държава;
- идентификационен код IATA/ARC на агенцията;
- код на града;
- двойка градове от сегмента;
- дата на резервацията (дата на транзакцията);

- дата на полета;
- полетен номер;
- код на състоянието (състояние на резервацията);
- вид услуга (клас на обслужване);
- система за намиране на сведението на пътника [passenger name record (PNR)];
- индикатор за резервация/отказ от резервация.

Информацията за разплащането се предлага на магнитен носител. Таксата, която се начислява за информация, свързана с разплащането, която е предоставена върху избран от превозвача носител, не следва да надвишава цената на носителя и заедно с транспортните разходи, свързани с него.

На участващия въздушен превозвач се предоставя възможност да бъде уведомяван, когато се прави резервация или транзакция, за които се начислява такса за резервация. Когато превозвачът избере да бъде уведомяван за това, му се предоставя възможност той да отменя такава резервация или транзакция, освен ако последната вече не е направена. В случай на отмяна въздушният превозвач не заплаща такса за съответната резервация или транзакция.

б) Всяка такса за наето оборудване или друга услуга, наложена на абонат от системния оператор, е недискриминационна, разумно структурирана и разумно обвързана с цената на предоставяната и използваната услуга и, по-конкретно, тя е еднаква за едно и също ниво на обслужване. Печалбите от приходи, предоставяни на абонатите от системните оператори, под формата на отстъпки от таксите за наем или комисионни плащания се считат за дистрибуционни разходи за системните оператори и се основават върху сегментите, за които са предоставени билети. Когато в съответствие с параграф 5 от приложение II системният оператор не знае дали даден билет е бил издаден или не, този системен оператор има право да разчита на известяването за номера на билета от страна на абоната.

Разплащането за услуги на компютъризираната система за резервация е достатъчно подробно структурирано, за да се даде възможност на абонатите да видят точно какви услуги са били използвани и какви такси са били начислени за тях.

2. Системният оператор предоставя по заявка на заинтересованите страни, включително и на потребителите, подробности за използваните процедури, начисляваните такси и възможности на системата, включително интерфейс, използвани критерии за редактиране и изобразяване. За потребителите тази информация ще бъде безплатна и ще е свързана с обработката на личните данни. Тази разпоредба не изисква системният оператор да разкрива собствена информация, например свързана с програмното осигуряване.”

11. В член 19, параграф 1 се заменя със следното:

“1. Преди да се вземе решение в съответствие с член 11 или 16, Комисията предоставя на съответните предприемачи или асоциации от предприемачи възможност да бъдат изслушани по въпросите, по които Комисията прави или е направила възражения.”

12. Член 21 се заменя със следното:

“Член 21

1. Член 5, член 9, параграф 5 и приложенията не се прилагат за компютъризирана система за резервация, използвана от въздушен превозвач или група от въздушни превозвачи:

а) в неговия собствен офис(и) или в техните собствени офиси и гишета за продажба, които са ясно идентифицирани като такива;
или

б) за предоставяне на информация и/или дистрибуция чрез обществената телекомуникационна мрежа като източникът или източниците на информация се определят ясно и постоянно.

2. Когато резервацията се извършва директно от въздушния превозвач, той трябва да изпълнява разпоредбите на член 9а, г) и е).”

13. В член 21а, параграф 1 се заменя със следното:

“1. Системният оператор гарантира, че мониторинга на техническото съответствие на неговата компютъризирана система за резервация с членове 4а и 6 се извършва от независим одитор за календарна година. За тази цел на одитора се осигурява достъп по всяко време до всички програми, процедури, операции и предпазни мерки, използвани на компютрите или компютърните системи, чрез които системният оператор снабдява своите устройства за дистрибуция. Всеки системен оператор представя доклад от своя одитор, в който се съдържа описание на проверките и констатации, на Комисията за преглед в срок от четири месеца след края на календарната година. Комисията проучва тези доклади с цел предприемане на необходимите действия в съответствие с член 11, параграф 1.”

14. Добавя се следният член 21б:

“Член 21б

1. В изпълнение на този член настоящият регламент се прилага включително и за продуктите на железопътния транспорт.

2. Системният оператор може да реши да включи железопътните услуги в основния екран на своята компютъризирана система за резервация .

3. Когато системният оператор реши да включи железопътните услуги в основния екран на своята компютъризирана система за резервация, той избира

да включи някои ясно определени категории от железопътните услуги като спазва принципите, посочени в член 3, параграф 2.

4. Железопътен оператор се счита за участващ или основен превозвач за целите на кодекса на поведение дотолкова, доколкото той има споразумение със системния оператор за дистрибуция на неговите продукти чрез основния екран на компютъризираната система за резервация, или неговата собствена система за резервация е компютъризирана система за резервация, както е определено в член 2, е). В изпълнение на параграф 5 тези продукти се разглеждат като продукти на въздушния транспорт и се интегрират в основния екран в съответствие с критериите, посочени в приложение I.

5. а) При прилагането на правилата, установени в параграфи 1 и 2 от приложение I за железопътните услуги, системният оператор настройва правилата за подреждане по значимост на основния екран, за да отчете нуждата на потребителите да бъдат адекватно осведомени за железопътните услуги, които представляват конкурентна възможност на въздушното обслужване. По-специално, системните оператори могат да подредят железопътни услуги с ограничен брой кратковременни спирки заедно с преки въздушни услуги без спирания.

б) Системните оператори определят ясни критерии за прилагането на настоящия член към железопътните услуги. Тези критерии обхващат продължителността на изминатото пътуване и отразяват необходимостта да се избегне излишната информация на екрана. Тези критерии се представят на Комисията за сведение най-малко два месеца преди началото на прилагането им.

6. За целите на настоящия член се счита, че всички позовавания на “полети” в настоящия регламент включват и позовавания на “железопътно обслужване”, а позоваванията на “продукти на въздушния транспорт” включват и позовавания на “продукти на железопътния транспорт”.

7. Особено внимание се обръща на оценката на прилагането на настоящия член в доклада на Комисията по член 23, параграф 1.”

15. В член 22, параграф 1 се заменя със следното:

“1. Настоящият регламент не е в нарушение на националното законодателство в областта на мерките по сигурността, обществения ред и защитата на данни, приети при прилагането на Директива 95/46/ЕО*.

16. Член 23 се заменя със следното:

“Член 23

В срок от две години от влизането в сила на настоящия регламент Комисията изготвя доклад за прилагането на настоящия регламент, в който *inter alia* се

* ОВ L 281, 23. 11. 1995 г., стр. 31.”

отчита икономическото развитие на съответния пазар. Този доклад може да бъде придружен от предложения за преразглеждане на настоящия регламент.”

17. Приложението се заменя от приложения I и II, които се намират в приложението към настоящия регламент .

Член 2

Настоящият регламент влиза в сила на тридесетия ден след публикуването му в *Официален вестник на Европейските общности*, с изключение на новия член 10, параграф 1, буква б) от Регламент (ЕИО) № 2299/89, който влиза в сила шест месеца след публикуването на настоящия регламент.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки.

Съставено в Брюксел 8 февруари 1999 година.

За Съвета:

Председател

O. LAFONTAINE

ПРИЛОЖЕНИЕ

“Приложение I

Критерии за подреждане по степен на значимост на основния екран за полети¹ при предлагане на непакетни продукти на въздушния транспорт

1. Подреждането на възможностите върху основния екран за искания ден или дни трябва да бъде в следния ред, освен ако потребителят не е заявил различен ред за индивидуална транзакция:

- i) всички директни полети без кацане между двойката градове;
- ii) всички други директни полети, които не включват смяна на въздухоплавателното средство или влака между двойката градове;
- iii) полети, които имат връзка с други полети.

2. На потребителя трябва най-малкото да се осигури възможност да получи при поискване изображение на основен екран с информация за време на заминаване или време на пристигане и/или продължителност на пътуването. Освен ако друго не е заявено от потребителя, информацията на основния екран може да бъде подредена по време на заминаване за група i) и по изминала продължителност на пътуването за групи ii) и iii).

3. Когато системният оператор избере да изобразява информация за всяка двойка градове във връзка с разписанията или цените на неучастващите превозвачи, но без да е необходимо да се включват всички превозвачи, тази информация трябва да бъде изобразявана по точен, неподвеждащ и недискриминационен начин спрямо показаните превозвачи.

4. Ако, доколкото е известно на системния оператор, информацията за броя на директните въздушни услуги по разписание и за самоличността на съответните въздушни превозвачи не е подробна, това трябва ясно да бъде посочено на съответния екран.

5. Полети, различни от въздушни услуги по разписание, трябва да бъдат ясно посочени.

6. Полети с кацания по маршрута трябва да бъдат ясно посочени.

7. Когато полетите се извършват от въздушен превозвач, който не е въздушният превозвач, идентифициран чрез кода на превозвача, действителният оператор на полета трябва да бъде ясно посочен. Това изискване се прилага във всички случаи с изключение на краткосрочните *ad hoc* договорености.

8. Системният оператор трябва да не използва екранното пространство на основния екран по начин, който акцентира прекалено върху специфична

¹ Всички позовавания на “полети” в това приложение са в съответствие с член 21б, параграф 6.

възможност за пътуване или изобразява нереалистични възможности за пътуване.

9. С изключение на това, което е постановено в параграф 10, ще се прилага следното:

а) за преки услуги нито един полет не може да бъде показван повече от веднъж на основен екран;

б) за услуги с няколко сегмента, които включват смяна на въздухоплавателното средство, никоя комбинация от полети не може да бъде показвана повече от веднъж на основния екран;

в) полетите, които включват смяна на въздухоплавателното средство, трябва да се разглеждат и изобразяват като полети, които имат връзка с други полети с един ред за сегмент въздухоплавателно средство.

Въпреки това, когато полетите се изпълняват от един и същ превозвач с един и същ полетен номер и когато превозвачът изисква само един полетен купон и една резервация, компютъризираната система за резервация трябва да издава само един купон и да начислява такса само за една резервация.

10. 1. Когато участващите превозвачи са се обединили или имат постигнато договорно споразумение, което изисква два или повече от тях да поемат отделна отговорност за предлагането и продажбата на продукти на въздушния транспорт за полет или комбинация от полети, термините “полет” (за директните услуги) и “комбинация от полети” (за услугите с няколко сегмента), използвани в параграф 9 трябва да бъдат тълкувани така, че да позволяват всеки от съответните превозвачи – не повече от двама – да имат отделен екран, като използват индивидуални кодове за определяне на превозвача.

2. Когато участват повече от два превозвача, определянето на двамата превозвачи, които имат право да се ползват от изключенията, посочени в точка 1, трябва да се отнася за превозвача, който действително осъществява полета. При липса на информация от изпълняващия полета превозвач, достатъчна, за да се определят двамата превозвачи, системният оператор трябва да определи превозвачите на недискриминационна основа.

11. Основният екран трябва, когато е практически възможно, да включва свързващите полети по разписание, които се изпълняват от участващи превозвачи и са съставени чрез използване на минимален брой от девет свързващи точки. Системният оператор трябва да приеме искане от участващ превозвач да включи непряка услуга, освен ако маршрутът е повече от 130% от разстоянието между двете летища по права линия или освен ако това би довело до изключване на услуги с по-кратко изтекло време на пътуване. Не трябва да бъдат използвани свързващи точки с маршрути, по-големи от 130% от това разстояние по права линия .

Приложение II

Използване на устройства за дистрибуция от абонатите

1. Абонатът трябва да съхранява точни записи за всички резервационни транзакции на компютъризираната система за резервация. Тези записи трябва да включват полетните номера, идентификационните номера на резервацията, датата на пътуване, часовете на заминаване и на пристигане, състоянието на сегмента, имената и инициалите на пътниците с техните адреси и/или телефони за контакт и тарифната категория. Когато прави или отменя резервация, абонатът трябва да се убеди, че е използван идентификационния номер, който съответства на цената, заплатена от пътника.
2. Абонатът не трябва умишлено да дублира резервации за един и същи пътник. Когато потвърдено място не е налично по избор на потребителя, пътникът може да бъде записан в списък на чакащите за този полет (ако съществува списък на чакащите) и потвърден за алтернативен полет.
3. Когато пътник отмени резервация, абонатът трябва незабавно да освободи това място.
4. Когато пътникът променя маршрута, абонатът трябва да се увери, че всички места и допълнителни услуги са отменени, след като са направени новите резервации.
5. Абонатът трябва, когато е възможно, да поиска или обработи всички резервации за специфично пътуване и всички последващи промени на същата компютъризирана система за резервация.
6. Абонатите не могат да изискват или продават места в самолетите на авиокомпаниите, освен ако нямат заявка за това от потребителя.
7. Абонатът трябва да се увери, че билетът е издаден в съответствие със състоянието на резервация на всеки сегмент и в съответствие с приложимия срок. Абонатът не трябва да издава билет по определена резервация и за определен полет, освен ако не е получено потвърждение за тази резервация.”