

32004R0261

17.2.2004

JURNALUL OFICIAL AL UNIUNII EUROPENE

L 46/1

**REGULAMENTUL (CE) NR. 261/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI
din 11 februarie 2004**

**de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în eventualitatea
refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a Regulamentului
(CEE) nr. 295/91**

(Text cu relevanță pentru SEE)

PARLAMENTUL EUROPEAN ȘI CONSILIUL UNIUNII EUROPENE,

având în vedere Tratatul de instituire a Comunității Europene, în special articolul 80 alineatul (2),

având în vedere propunerea Comisiei (1),

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European (2),

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura stabilită la articolul 251 din tratat (3), în lumina textului comun aprobat de Comitetul de conciliere la 1 decembrie 2003,

întrucât:

- (1) Măsurile adoptate de Comunitate în domeniul transportului aerian ar trebui, între altele, să urmărească asigurarea unui înalt nivel de protecție a pasagerilor. De asemenea, ar trebui să se ia în considerare cerințele legate de protecția consumatorilor în general.
- (2) Refuzul la îmbarcare și anularea sau întârzierea prelungită a zborurilor pot cauza pasagerilor dificultăți și neplăceri grave.
- (3) Cu toate că Regulamentul (CEE) nr. 295/91 al Consiliului din 4 februarie 1991 de stabilire a normelor comune privind sistemul de compensare pentru refuzul la îmbarcare din cadrul transporturilor aeriene regulate (4) a stabilit o protecție de bază a pasagerilor, numărul pasagerilor cărora le este refuzată îmbarcarea împotriva voinței lor rămâne în

continuare excesiv de ridicat, la fel ca și numărul pasagerilor afectați de anulări fără o avertizare prealabilă, precum și al celor afectați de întârzieri prelungite.

- (4) Comunitatea ar trebui așadar să îmbunătățească standardele de protecție stabilite în acest regulament atât pentru consolidarea drepturilor pasagerilor, cât și pentru garantarea desfășurării activităților transportatorilor aerieni în condiții armonizate, pe o piață liberalizată.
- (5) Dat fiind faptul că distincția dintre serviciile aeriene regulate și neregulate tinde să se reducă, această protecție ar trebui să se aplice nu numai pasagerilor de pe zborurile regulate, ci și celor de pe zborurile neregulate, inclusiv cele incluse în pachetele de servicii turistice.
- (6) Protecția acordată pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-un stat membru ar trebui să fie extinsă la pasagerii care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță spre un stat membru, în cazul în care zborul este asigurat de un operator de transport comunitar.
- (7) În scopul asigurării aplicării efective a prezentului regulament, obligațiile aferente rămân în sarcina operatorului de transport aerian care efectuează sau intenționează să efectueze un zbor fie cu o aeronavă aflată în proprietatea sa, pe baza unui contract de închiriere de tip aeronavă goală (dry lease) sau tip aeronavă cu echipaj (wet lease), fie în orice alt regim.
- (8) Prezentul regulament nu restrânge drepturile operatorului de transport aerian de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe, în conformitate cu legislația aplicabilă.
- (9) Numărul pasagerilor cărora li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor ar trebui redus printr-o solicitare adresată operatorilor de transport aerian de a face apel la voluntari care să renunțe la rezervările lor în schimbul anumitor indemnizații, în loc de a refuza îmbarcarea pasagerilor, precum și prin compensarea integrală a persoanelor cărora li se refuză totuși îmbarcarea.

(1) JO C 103 E, 30.4.2002, p. 225 și JO C 71 E, 25.3.2003, p. 188.

(2) JO C 241, 7.10.2002, p. 29.

(3) Avizul Parlamentului European din 24 octombrie 2002 (JO C 300 E, 11.12.2003, p. 443), Poziția comună a Consiliului din 18 martie 2003 (JO C 125 E, 27.5.2003, p. 63) și Poziția Parlamentului European din 3 iulie 2003. Rezoluția legislativă a Parlamentului European din 18 decembrie 2003 și Decizia Consiliului din 26 ianuarie 2004.

(4) JO L 36, 8.2.1991, p. 5.

- (10) Pasagerii cărora li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor ar trebui să aibă posibilitatea fie de a-și anula zborul, cu rambursarea costului biletelor sau să-și poată continua zborul în condiții satisfăcătoare și să beneficieze de servicii corespunzătoare pe durata așteptării unui zbor următor.
- (11) De asemenea, voluntarii ar trebui să dispună de posibilitatea de anulare a zborului, cu rambursarea costului biletelor, sau să-și poată continua zborul în condiții satisfăcătoare, dat fiind faptul că se confruntă cu aceleași dificultăți de călătorie ca și pasagerii cărora li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor.
- (12) Dificultățile și neplăcerile cauzate pasagerilor de anularea zborurilor ar trebui să fie minime. Acest obiectiv ar trebui atins prin informarea pasagerilor, de către transportatori, cu privire la anulări înaintea orei de plecare prevăzute și, în plus, prin oferirea de posibilități de redirecționare, astfel încât pasagerii să poată face alte rezervări. În cazul în care acest lucru nu este posibil, operatorii de transport ar trebui să despăgubească pasagerii, cu excepția cazurilor în care anularea survine în circumstanțe excepționale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate.
- (13) Pasagerii ale căror zboruri sunt anulate ar trebui să aibă posibilitatea de a obține rambursarea costului biletelor sau redirecționarea în condiții satisfăcătoare și să beneficieze de servicii corespunzătoare pe durata așteptării unui zbor următor.
- (14) În conformitate cu Convenția de la Montreal, obligațiile care revin operatorilor de transport aerian ar trebui limitate sau responsabilitatea lor exonerată în cazurile în care evenimentul este cauzat de circumstanțe excepționale, care nu pot fi evitate în pofida tuturor măsurilor rezonabile adoptate. Astfel de circumstanțe pot surveni în special în caz de instabilitate politică, condiții meteorologice incompatibile cu desfășurarea zborului în cauză, riscuri legate de siguranță, deficiențe neprevăzute care pot afecta siguranța zborului și greve care afectează operațiunile operatorului de transport aerian.
- (15) Ar trebui să se considere că există circumstanțe extraordinare în cazul în care impactul unei decizii de gestionare a traficului aerian asupra unei anumite aeronave dintr-o anumită zi cauzează o întârziere prelungită, o întârziere de o noapte sau anularea unui sau mai multor zboruri ale aeronavei respective, în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile de către operatorul de transport aerian în cauză, în scopul evitării întârzierilor sau anulărilor.
- (16) În cazul anulării unui pachet de servicii turistice din alte motive decât anularea zborului, prezentul regulament nu se aplică.
- (17) Pasagerii ale căror zboruri sunt întârziate pentru o durată specificată ar trebui să beneficieze de servicii corespunzătoare și să aibă posibilitatea de a-și anula zborurile, cu rambursarea costului biletelor, sau de a le putea continua în condiții satisfăcătoare.
- (18) Deservirea pasagerilor care așteaptă un zbor alternativ sau întârziat poate fi limitată sau refuzată în cazul în care deservirea în sine ar putea cauza o întârziere suplimentară.
- (19) Operatorii de transport aerian ar trebui să se ocupe de necesitățile speciale ale persoanelor cu mobilitate redusă, precum și de însoțitorii acestora.
- (20) Pasagerii ar trebui să fie pe deplin informați despre drepturile lor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și a anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor, astfel încât aceștia să-și poată exercita efectiv drepturile.
- (21) Statele membre ar trebui să definească regimul de sancțiuni aplicabil încălcării dispozițiilor prezentului regulament și să se asigure că aceste sancțiuni sunt aplicate. Sancțiunile ar trebui să fie efective, proporționale și disuasive.
- (22) Statele membre ar trebui să asigure și să controleze respectarea generală de către operatorii de transport aerian a prezentului regulament și să desemneze o instituție corespunzătoare cu competențe executive. Acest control nu ar trebui să afecteze dreptul pasagerilor și al operatorilor de transport aerian de a solicita despăgubiri în justiție în conformitate cu procedurile dreptului intern.
- (23) Comisia ar trebui să analizeze aplicarea prezentului regulament și să evalueze în special posibilitatea extinderii domeniului său de aplicare la toți pasagerii care au încheiat un contract cu un tour operator sau cu un operator de transport comunitar, atunci când pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță spre un aeroport dintr-un stat membru.
- (24) Dispozițiile referitoare la extinderea cooperării privind utilizarea aeroportului din Gibraltar au fost convenite la Londra la 2 decembrie 1987 între Regatul Spaniei și Regatul Unit printr-o declarație comună a miniștrilor afacerilor externe ai celor două țări. Aceste dispoziții nu au intrat încă în vigoare.
- (25) Regulamentul (CEE) nr. 295/91 ar trebui abrogat în consecință,

ADOPTĂ PREZENTUL REGULAMENT:

Articolul 1

Obiectul

- (1) Prezentul regulament stabilește condițiile în care pasagerii își pot exercita drepturile minime atunci când:
- li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor;
 - zborul este anulat;
 - zborul este întârziat.

(2) Aplicarea prezentului regulament aeroportului din Gibraltar se face fără a se aduce atingere poziției juridice a Regatului Spaniei, respectiv a Regatului Unit cu privire la litigiul privind suveranitatea asupra teritoriului pe care este situat aeroportul.

(3) Aplicarea prezentului regulament aeroportului din Gibraltar se suspendă până la intrarea în vigoare a dispozițiilor din declarația comună a miniștrilor afacerilor externe ai Regatului Spaniei și Regatului Unit din 2 decembrie 1987. Guvernele Spaniei și Regatului Unit informează Consiliul în legătură cu această dată a intrării în vigoare.

Articolul 2

Definiții

În înțelesul prezentului regulament:

- (a) „operator de transport aerian” înseamnă o întreprindere de transport aerian titulară a unei licențe de funcționare valabilă;
- (b) „operator efectiv de transport aerian” înseamnă un operator de transport aerian care execută sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;
- (c) „operator de transport comunitar” înseamnă un operator de transport aerian titular a unei licențe de funcționare valabilă acordată de un stat membru, în conformitate cu dispozițiile din Regulamentul (CEE) nr. 2407/92 al Consiliului din 23 iulie 1992 privind autorizarea operatorilor de transport aerian ⁽¹⁾;
- (d) „tour operator” înseamnă cu excepția operatorilor de transport aerian, un organizator în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite turistice ⁽²⁾;
- (e) „pachet” înseamnă serviciile definite la articolul 2 punctul 1 din Directiva 90/314/CEE;
- (f) „bilet” înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de agentul autorizat al acestuia;
- (g) „rezervare” înseamnă că pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian sau de tour operator;
- (h) „destinație finală” înseamnă destinația de pe biletul prezentat la ghișeu de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor; nu se iau în considerare zborurile de legătură alternative disponibile, în cazul în care se respectă ora de sosire prevăzută inițial;
- (i) „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate este redusă, atunci când utilizează mijloacele de transport, datorită unei deficiențe fizice (senzorială sau

locomotoare, permanentă sau temporară), diminuării capacității intelectuale, vârstei sau oricărei alte deficiențe și a cărei stare necesită o atenție specială și adaptarea la nevoile persoanei respective a serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor;

- (j) „refuz la îmbarcare” înseamnă refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2), cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare;
- (k) „voluntar” înseamnă o persoană care se prezintă pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2) și este gata să cedeze la solicitarea operatorului de transport aerian rezervarea sa confirmată în schimbul unei indemnizații;
- (l) „anulare” înseamnă neefectuarea unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

Articolul 3

Domeniu de aplicare

- (1) Prezentul regulament se aplică:
 - (a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul;
 - (b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul de transport aerian al zborului respectiv este un operator de transport comunitar.
- (2) Alineatul (1) se aplică sub rezerva ca pasagerii:
 - (a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului de anulare menționat în articolul 5, să se prezinte personal pentru înregistrare,
 - în condițiile stipulate și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, tour operator sau un agent de voiaj autorizat
 - sau, în cazul în care ora nu este indicată,
 - nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;
 - (b) au fost transferați de către un operator de transport aerian sau un tour operator de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv.
- (3) Prezentul regulament nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, prezentul regulament se aplică pasagerilor care posedă bilete emise de un operator de transport aerian sau un tour operator în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial.

⁽¹⁾ JO L 240, 24.8.1992, p. 1.

⁽²⁾ JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

(4) Prezentul regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripi fixe.

(5) Prezentul regulament se aplică tuturor operatorilor de transport aerian care asigură transportul pasagerilor menționați la alineatele (1) și (2). În cazul în care un operator de transport aerian care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu prezentul regulament, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv.

(6) Prezentul regulament nu aduce atingere drepturilor pasagerilor prevăzute în Directiva 90/314/CEE. Prezentul regulament nu se aplică în cazurile în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului.

Articolul 4

Refuzul la îmbarcare

(1) În cazul în care un operator de transport aerian anticipează un posibil refuz la îmbarcare, atunci mai întâi trebuie să facă un apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor în schimbul unor indemnizații acordate în condițiile care urmează a fi convenite între pasagerul respectiv și operatorul de transport aerian. Voluntarii sunt asistați în conformitate cu articolul 8, asistența fiind oferită pe lângă indemnizațiile menționate în prezentul alineat.

(2) În cazul în care numărul voluntarilor este insuficient pentru a permite îmbarcarea celorlalți pasageri cu rezervări, operatorul de transport aerian poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

(3) În cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul de transport aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu articolul 7 și le oferă asistență în conformitate cu articolele 8 și 9.

Articolul 5

Anularea zborului

(1) În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

- (a) să li se ofere asistență de către operatorul de transport aerian în conformitate cu articolul 8;
- (b) să li se ofere asistență de către operatorul de transport aerian în conformitate cu articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2), precum și, în eventualitatea unei redirectionări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și litera (c);
- (c) să primească o compensație din partea operatorului de transport aerian, în conformitate cu articolul 7, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:
 - (i) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;

(ii) în cazul în care sunt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

(iii) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirectionare care să le permită să plece cel târziu cu o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută.

(2) În cazul în care pasagerii sunt informați despre anulare, acestora li se oferă explicații privind posibilitățile de transport alternative.

(3) Operatorul de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

(4) Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului de transport aerian.

Articolul 6

Întârzierea zborului

(1) În oricare din cazurile în care un operator de transport aerian anticipează o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează:

- (a) timp de două ore, în cazul zborurilor de peste 1 500 de kilometri sau mai puțin;
- (b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1 500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 de kilometri;
- (c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele (a) sau (b),

pasagerilor li se oferă de către operatorul de transport aerian:

- (i) asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2);
- (ii) în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și litera (c);
- (iii) în cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la articolul 8 alineatul (1) litera (a).

(2) În orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor.

Articolul 7

Dreptul la compensație

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii primesc o compensație în valoare de:

- (a) 250 EUR pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin;
- (b) 400 EUR pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1 500 și 3 500 kilometri;
- (c) 600 EUR pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b).

Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului.

(2) Atunci când, în conformitate cu articolul 8, pasagerilor li se oferă redirectionarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial

- (a) cu două ore, pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin sau
- (b) cu trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 kilometri sau
- (c) cu patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b),

operatorul de transport aerian poate reduce cu 50 % compensația prevăzută la alineatul (1).

(3) Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

(4) Distanțele indicate la alineatele (1) și (2) se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

Articolul 8

Dreptul la rambursare sau redirectionare

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

- (a) — rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul,
 - un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;

(b) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau

(c) redirectionarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

(2) Alineatul (1) litera (a) se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet de servicii turistice, cu excepția dreptului la rambursare, în cazul în care un astfel de drept se naște în temeiul Directivei 90/314/CEE.

(3) În cazul în care, un oraș, o aglomerație urbană sau o regiune este deservită de mai multe aeroporturi, operatorul de transport aerian oferă pasagerului un zbor spre un aeroport diferit de cel pentru care s-a făcut rezervarea inițială, operatorul de transport aerian suportă costul transferului pasagerului de la aeroportul alternativ fie spre cel inițial, fie spre o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul.

Articolul 9

Dreptul la deservire

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele:

- (a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;
- (b) cazare hotelieră
 - în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau
 - în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager;
- (c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).

(2) În plus, pasagerii au dreptul la două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

(3) La aplicarea prezentului articol, operatorul de transport aerian acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă și însoțitorilor acestora, precum și nevoilor copiilor fără însoțitor.

Articolul 10

Surclasarea și declasarea

(1) În cazul în care un operator de transport aerian cazează pasagerul la o clasă de călătorie superioară prețului de achiziție a biletului, operatorul nu poate pretinde o plată suplimentară.

(2) În cazul în care un operator de transport aerian cazează pasagerul la o clasă inferioară prețului de achiziție a biletului, atunci acesta, în termen de șapte zile și în conformitate cu prevederile din articolul 7 alineatul (3), rambursează

- (a) 30 % din prețul biletului pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin sau

- (b) 50 % din prețul biletului pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri, cu excepția zborurilor dintre teritoriul european al statelor membre și departamentele franceze de peste mări și pentru toate celelalte zboruri variind între 1 500 și 3 500 kilometri sau
- (c) 75 % din prețul biletului pentru toate zborurile care nu se încadrează în cazurile menționate la alineatele (a) sau (b), inclusiv zborurile între teritoriul european al statelor membre și departamentele franceze de peste mări.

Articolul 11

Persoanele cu mobilitate redusă sau nevoi speciale

- (1) Operatorii de transport aerian acordă prioritate transportării persoanelor cu mobilitate redusă și a însoțitorilor acestora sau a căminilor utilitari însoțitori certificați, precum și a copiilor fără însoțitor.
- (2) În cazul unui refuz la îmbarcare, a unei anulări și unor întârzieri de orice durată, persoanele cu mobilitate redusă și însoțitorii acestora, precum și copiii fără însoțitor au dreptul la o asistență specială cât mai repede posibil, în conformitate cu articolul 9.

Articolul 12

Compensații suplimentare

- (1) Prezentul regulament se aplică fără a se aduce atingere drepturilor pasagerilor la o compensație suplimentară. Compensația acordată în conformitate cu prezentul regulament poate fi scăzută din această compensație.
- (2) Fără a se aduce atingere principiilor relevante și normelor de drept intern, inclusiv jurisprudenței, alineatul (1) nu se aplică pasagerilor care renunță în mod voluntar la rezervare în conformitate cu articolul 4 alineatul (1).

Articolul 13

Dreptul la reparații

În cazul în care un operator de transport aerian plătește compensații sau se achită de alte obligații care îi revin în conformitate cu prezentul regulament, nici una din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe, în conformitate cu dreptul intern aplicabil. În special, prezentul regulament nu limitează în nici un fel dreptul operatorului de transport aerian de a solicita o rambursare de la un tour operator sau de la o altă persoană cu care operatorul de transport aerian a încheiat un contract. În mod similar, nici una din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui tour operator sau al unei părți terțe, alta decât pasagerul, cu care operatorul de transport aerian a încheiat

un contract, de a solicita o rambursare sau reparații operatorului de transport aerian, în conformitate cu legislația aplicabilă în materie.

Articolul 14

Obligația de a informa pasagerii despre drepturile lor

- (1) Operatorul de transport aerian se asigură că în zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil, constând din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile: „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeu de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență”.
- (2) Operatorul de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile prezentului regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele instituției naționale desemnate, menționate la articolul 16.
- (3) În ceea ce privește persoanele nevăzătoare și persoanele cu vedere redusă, dispozițiile prezentului articol se aplică utilizându-se mijloacele alternative corespunzătoare.

Articolul 15

Inadmisibilitatea renunțării

- (1) Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.
- (2) În cazul în care, cu toate acestea, se aplică o atare derogare sau clauză restrictivă unui pasager, ori în cazul în care pasagerul nu este corect informat cu privire la drepturile sale și ca urmare acesta acceptă o compensație inferioară celei prevăzute prin prezentul regulament, pasagerul respectiv are dreptul de a iniția procedurile necesare în fața instanțelor sau organismelor competente pentru a obține o compensație suplimentară.

Articolul 16

Nerespectare

- (1) Fiecare stat membru desemnează un organism responsabil de aplicarea prezentului regulament în ceea ce privește zborurile de pe aeroporturile situate pe teritoriul lor și zborurile dintr-o țară terță spre aceste aeroporturi. În cazul în care este necesar, acest organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor. Statele membre notifică Comisia organismul desemnat în conformitate cu prezentul alineat.

(2) Fără a aduce atingere articolului 12, fiecare pasager poate adresa o plângere oricăruia din organismele desemnate în conformitate cu alineatul (1) sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament în oricare aeroport situat pe teritoriul unui stat membru sau privind orice zbor dintr-o țară terță spre un aeroport situat pe acest teritoriu.

(3) Sancțiunile stabilite de statele membre pentru nerespectarea prezentului regulament sunt eficiente, proporționale și disuasive.

Articolul 17

Raportarea

Până la 1 ianuarie 2007, Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la funcționarea și rezultatele prezentului regulament, în special cu privire la următoarele aspecte:

- incidența refuzului la îmbarcare și a anulării zborurilor,
- eventuala extindere a domeniului de aplicare a prezentului regulament la pasagerii care au încheiat un contract cu un operator de transport comunitar sau care au rezervat un zbor

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

Adoptat la Strasburg, 11 februarie 2004.

Pentru Parlamentul European

Președintele

P. COX

inclus într-un „pachet de servicii turistice”, cărora li se aplică dispozițiile Directivei 90/314/CEE și care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță spre un aeroport situat într-un stat membru, cu zboruri neoperate de operatori de transport aerian comunitari,

- eventuala revizuire a valorii compensației menționate la articolul 7 alineatul (1).

În cazul în care este necesar, raportul este însoțit de propuneri legislative.

Articolul 18

Abrogarea

Prin prezentul, se abrogă Regulamentul (CEE) nr. 295/91.

Articolul 19

Intrarea în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare la 17 februarie 2005.

Pentru Consiliu

Președintele

M. McDOWELL