

**32004R0261**

**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<sup>1</sup>,

având în vedere avizul Comitetului Economic și Social European<sup>2</sup>,

după consultarea Comitetului Regiunilor,

hotărând în conformitate cu procedura stabilită la articolul 251 din tratat<sup>3</sup>, 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) Deși 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<sup>4</sup> 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.

---

<sup>1</sup> JO C 103 E, 30.4.2002, p. 225 și JO C 71 E, 25.3.2003, p. 188.

<sup>2</sup> JO C 241, 7.10.2002, p. 29.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> JO L 36, 8.2.1991, p. 5.

- (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 transportator 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 transportatorilor aerieni 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.
- (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 redirectionare, astfel încât pasagerii să poată face alte rezervări. În cazul în care acest lucru nu este posibil, transportatorii 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 redirectionarea 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 transportatorului 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 unuia sau mai multor zboruri ale aeronavei respective, în pofida adoptării tuturor măsurilor rezonabile de către transportatorul 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 transportatorii aerieni a prezentului regulament și să desemneze o instituție corespunzătoare cu competențe de execuție. Acest control nu ar trebui să afecteze dreptul pasagerilor și al transportatorilor aerieni 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 transportator 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. Presentul regulament stabilește condițiile în care pasagerii își pot exercita drepturile minime atunci când:

- (a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor;
- (b) zborul este anulat;
- (c) 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 sensul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următorul înțeles:

- (a) „transportator aerian”: o întreprindere de transport aerian titular a unei licențe de funcționare valabilă;
- (b) „operator de transport aerian”: un transportator aerian care execută sau intenționează să execute un zbor pe bază contractuală cu un pasager sau în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;
- (c) „transportator comunitar”: un transportator aerian titular a unei licențe de funcționare valabilă acordată de un stat membru, în conformitate cu dispozițiile din Regulamentul Consiliului (CEE) nr. 2407/92 din 23 iulie 1992 privind autorizarea transportatorilor aerieni<sup>1</sup>;
- (d) „tour operator”: cu excepția transportatorilor aerieni, 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<sup>2</sup>;
- (e) „pachet”: serviciile definite la articolul 2 punctul 1 din Directiva 90/314/CEE;

---

<sup>1</sup> JO L 240, 24.8.1992, p. 1.

<sup>2</sup> JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

- (f) „bilet”: un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către transportatorul aerian sau de agentul autorizat al acestuia;
- (g) „rezervare”: pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de transportatorul aerian sau de tour operator;
- (h) „destinație finală”: destinația de pe biletul prezentat la ghișeul 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”: 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”: 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 inadecvate;
- (k) „voluntar”: o persoană care se prezintă pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2) și este gata să cedeze la solicitarea transportatorului aerian rezervarea sa confirmată în schimbul unei indemnizații.
- (l) „anulare”: neefectuarea unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

### *Articolul 3*

#### **Domeniul de aplicare**

1. Prezentul regulament se aplică după cum urmează:
  - (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 transportator 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 transportatorul 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 sau
- (b) au fost transferați de către un transportator 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 transportator aerian sau un tour operator în cadrul unui program de fidelizare a clientelei sau al unui alt program comercial.
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 și
  - (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 articolul 9 alineatul (1) litera (c) și
  - (c) să primească o compensație din partea operatorului de transport aerian, în conformitate cu articolul 7, cu următoarele excepții:
    - (i) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută sau
    - (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 de 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 sau
    - (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 circumstanțe extraordinare 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 cazul 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 sau
  - (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 sau
  - (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 următoarele:

- (i) asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2) și
  - (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 articolul 9 alineatul (1) litera (c) și
  - (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 compensare**

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 se încadrează la literele (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 se încadrează la literele (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 redirecționare**

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) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau

(c) redirecționarea, 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 derivă din Directiva 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 câinilor 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 legile aplicabile relevante.

#### *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 ghișeul 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 derogărilor**

1. Obligațiile față de pasageri enunțate în prezentul regulament nu pot fi limitate sau retrase, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă în cadrul contractului de transport.
2. În cazul în care, cu toate acestea, pasagerului i se aplică o derogare sau o clauză restrictivă sau în cazul în care pasagerul nu este corect informat cu privire la drepturile sale și acesta acceptă în consecință o compensație inferioară celei prevăzute în prezentul regulament, pasagerul respectiv are dreptul de a iniția procedurile necesare în fața tribunalelor sau organismelor competente pentru a obține o compensație suplimentară.

#### *Articolul 16*

### **Încălcări**

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 Comisiei organismul desemnat în conformitate cu prezentul alineat.

2. Fără a aduce atingere articolului 12, fiecare pasager poate adresa o sesizare oricărui din organismele desemnate în conformitate cu alineatul (1) sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă încălcare 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 încălcările prezentului regulament sunt eficace, proporționale și disuasive.

#### *Articolul 17*

#### **Raportarea**

Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului până la 1 ianuarie 2007 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 transportator comunitar sau care au rezervat un zbor 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 transportatori aerieni comunitari,
- eventuala revizuire a sumelor compensatorii 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.

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*

*Pentru Consiliu  
Președintele*

Declarația Comisiei

Comisia reamintește intenția sa de a promova acordurile pe bază de voluntariat sau de a propune extinderea măsurilor comunitare de protecție a pasagerilor în așa fel încât acestea să reglementeze și alte moduri de transport decât transporturile aeriene, în special transporturile feroviare și transporturile maritime.