

32004R0261

2004 2 17

EUROPOS SAJUNGOS OFICIALUSIS LEIDINYS

L 46/1

EUROPOS PARLAMENTO IR TARYBOS REGLAMENTAS (EB) Nr. 261/2004

2004 m. vasario 11 d.

nustatantis bendras kompensavimo ir pagalbos keleiviams taisyklės atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, panaikinantį Reglamentą (EEB) Nr. 295/91

(tekstas svarbus EEE)

EUROPOS PARLAMENTAS IR EUROPOS SAJUNGOS TARYBA,

atsižvelgdami į Europos bendrijos steigimo sutartį, ypač į jos 80 straipsnio 2 dalį,

atsižvelgdami į Komisijos pasiūlymą ⁽¹⁾,atsižvelgdami į Ekonomikos ir socialinių reikalų komiteto nuomonę ⁽²⁾,

pasikonsultavę su Regionų komitetu,

laikydami Sutarties 251 straipsnyje nustatytos tvarkos ⁽³⁾, atsižvelgdami į 2003 m. gruodžio 1 d. Taikinimo komiteto patvirtintą bendrą tekstą,

kadangi:

(1) Bendrijos veiksmais oro transporto srityje, be kita ko, turėtų būti siekiama užtikrinti aukštą keleivių apsaugos lygį. Be to, turėtų būti visokeriopai atsižvelgiama į vartotojų apsaugos reikalavimus apskritai.

(2) Atsisakymas vežti ir skrydžių atšaukimas arba atidėjimas ilgam laikui sukelia keleiviams rimtų nemalonumų ir nepatogumų.

(3) Nors 1991 m. vasario 4 d. Tarybos reglamentu (EEB) Nr. 295/91, nustatančiu bendras kompensavimo už atsisakymą vežti reguliariu oro transportu taisyklės ⁽⁴⁾, buvo nustatyta pagrindinė keleivių apsauga, keleivių, kuriuos be jų sutikimo atsisakoma vežti, kurių skrydžiai atšaukiami iš anksto nepranešus ir kurių skrydžiai atidedami ilgam laikui, skaičius tebėra per didelis.

(4) Todėl Bendrija turėtų sugriežtinti tuo reglamentu nustatytus apsaugos standartus, siekiant suteikti keleiviams daugiau teisių ir užtikrinti, kad oro vežėjai vykdytų veiklą suderintomis sąlygomis liberalizuotoje rinkoje.

(5) Kadangi skirtumas tarp reguliaraus ir nereguliaraus oro susisiekimo tampa vis mažesnis, tokia apsauga turėtų būti taikoma keleiviams, vykstantiems ne tik reguliariais, bet ir nereguliariais skrydžiais, įskaitant skrydžius, kurie yra organizuotos turistinės kelionės dalis.

(6) Keleiviams, išvykstantiems iš valstybėje narėje esančio oro uosto, taikoma apsauga turėtų būti išplėsta, taikant ją ir vykstantiems iš trečiojoje šalyje esančio iš oro uosto į valstybėje narėje esantį oro uostą, jei reisą vykdo Bendrijos oro vežėjas.

(7) Siekiant užtikrinti veiksmingą šio reglamento taikymą, juo nustatytos prievolės turėtų tekti skrydį vykdančiam arba ketinančiam vykdyti oro vežėjui, nesvarbu, ar jis yra orlaivio savininkas, ar nuomoja lėktuvą be įgulos ir atsargų arba su įgula ir atsargomis, ar kuriuo nors kitu pagrindu.

(8) Šis reglamentas neturėtų apriboti skrydį vykdančio oro vežėjo teisių pagal taikytiną teisę reikalauti kompensacijos iš bet kurio asmens, įskaitant trečiąsias šalis.

⁽¹⁾ OL C 103 E, 2002 4 30, p. 225 ir OL C 71 E, 2003 3 25, p. 188.

⁽²⁾ OL L 241, 2002 10 7, p. 29.

⁽³⁾ 2002 m. spalio 24 d. Europos Parlamento nuomonė (OL C 300 E, 2003 12 11, p. 443), 2003 m. gruodžio 18 d. Tarybos bendroji pozicija (OL C 125 E, 2003 5 27, p. 63) ir 2003 m. liepos 3 d. Europos Parlamento pozicija. 2003 m. gruodžio 18 d. Europos Parlamento įstatyminė rezoliucija ir 2004 m. sausio 26 d. Tarybos sprendimas.

⁽⁴⁾ OL L 36, 1991 2 8, p. 5

(9) Keleivių, kuriuos be jų sutikimo atsisakoma vežti, skaičius turėtų būti sumažintas reikalaujant, kad oro vežėjai, užuot atsisakę vežti keleivius, ieškotų savanorių, sutinkančių atsisakyti rezervavimo mainais į kompensaciją, ir kompensuotų visą sumą tiems keleiviams, kuriuos galiausiai atsisako vežti.

- (10) Keleiviai, kuriuos be jų sutikimo atsisakoma vežti, turėtų turėti galimybę atsisakyti skrydžio ir atgauti už bilietus sumokėtą sumą arba tęsti kelionę patenkinamomis sąlygomis, taip pat jais turėtų būti tinkamai pasirūpinta, kol jie laukia vėlesnio skrydžio.
- (11) Savanoriai taip pat turėtų turėti galimybę atsisakyti skrydžio ir atgauti už bilietus sumokėtą sumą arba tęsti kelionę patenkinamomis sąlygomis, nes jie susiduria su panašiais kelionės sunkumais, kaip ir keleiviai, kuriuos be jų sutikimo atsisakoma vežti.
- (12) Nemalonumai ir nepatogumai, kuriuos sukelia keleiviams skrydžių atšaukimas, taip pat turėtų būti sumažinti. Tai turėtų būti pasiekama skatinant vežėjus pranešti keleiviams apie skrydžių atšaukimą iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko, be to, pasiūlyti tinkamai nukreipti juos kitu maršrutu, kad keleiviai galėtų kitaip suplanuoti kelionę. Oro vežėjai, kurie to nepadarė, turėtų išmokėti keleiviams kompensacijas, išskyrus atvejus, kai skrydžiai atšaukiami dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.
- (13) Keleiviai, kurių skrydžiai buvo atšaukti, turėtų turėti galimybę atgauti už bilietus sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu patenkinamomis sąlygomis, ir jais turėtų būti tinkamai pasirūpinta, kol jie laukia vėlesnio skrydžio.
- (14) Kaip ir pagal Monrealio konvenciją, skrydžius vykdančių oro vežėjų prievolės turėtų būti ribojamos arba jiems turėtų būti taikomos išimties taisyklės, kai įvykio priežastis yra ypatingos aplinkybės, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių. Tokios aplinkybės gali susidaryti pirmiausia šiais atvejais: dėl politinio nestabilumo, meteorologinių sąlygų, neleidžiančių vykdyti atitinkamo skrydžio, pavojaus saugumui, netikėtai atsiradusių skrydžių saugos trūkumų ir streikų, turinčių įtakos skrydį vykdančio oro vežėjo veiklos vykdymui.
- (15) Turėtų būti laikoma, kad susidarė ypatingos aplinkybės, kai tam tikrą dieną dėl tam tikro orlaivio atžvilgiu priimto oro eismo valdymo sprendimo skrydis ilgam atidedamas, atidedamas iki kitos dienos arba atšaukiamas vienas ar daugiau to orlaivio skrydžių, nors atitinkamas oro vežėjas ėmėsi visų pagrįstų priemonių, kad išvengtų vėlavimų ar atšaukimų.
- (16) Šis reglamentas neturėtų būti taikomas tais atvejais, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas.
- (17) Keleiviais, kurių skrydžiai atidedami nurodytam laikui, turėtų būti tinkamai pasirūpinta, ir jie turėtų turėti galimybę atsisakyti skrydžio bei atgauti už bilietus sumokėtą sumą arba tęsti kelionę patenkinamomis sąlygomis.
- (18) Keleiviais, laukiančiais kito arba atidėto skrydžio, gali būti pasirūpinta tik iš dalies arba atsisakoma tai padaryti, jei dėl to skrydis turėtų būti atidėtas dar ilgesniam laikui.
- (19) Skrydį vykdančios oro vežėjai turėtų patenkinti specialias riboto judrumo asmenų ir juos lydinių asmenų reikmes.
- (20) Keleiviai turėtų būti išsamiai informuojami apie jų teises atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo arba atidėjimo ilgam laikui atveju, kad galėtų veiksmingai tomis teisėmis pasinaudoti.
- (21) Valstybės narės turėtų nustatyti sankcijų už šio reglamento nuostatų pažeidimus taikymo taisykles ir užtikrinti, kad šios sankcijos būtų taikomos. Šios sankcijos turėtų būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.
- (22) Valstybės narės turėtų užtikrinti ir prižiūrėti, kad jų oro vežėjai laikytųsi šio reglamento, taip pat paskirti tinkamą įstaigą, kuri atliktų tokias vykdyto užtikrinimo užduotis. Priežiūra neturėtų turėti įtakos keleivių ir oro vežėjų teisėms nacionalinėje teisėje nustatyta tvarka kreiptis į teismus dėl žalos atlyginimo.
- (23) Komisija turėtų išanalizuoti šio reglamento taikymą ir pirmiausia įvertinti galimybę išplėsti jo taikymo sritį, kad ji apimtų visus keleivius, sudariusius sutartį su turizmo kelionių organizatoriumi arba Bendrijos oro vežėju, kurie vyksta iš trečiosios šalies oro uosto į valstybės narės oro uostą.
- (24) Ispanijos Karalystė ir Jungtinė Karalystė 1987 m. gruodžio 2 d. Londone bendroje abiejų šalių užsienio reikalų ministrų deklaracijoje susitarė dėl glaudesnio bendradarbiavimo naudojant Gibraltaro oro uostą tvarkos. Tokia tvarka dar turi būti pradėta taikyti.
- (25) Todėl reikėtų atitinkamai panaikinti Reglamentą (EEB) Nr. 295/91,

PRIĖMĖ ŠĮ REGLAMENTĄ:

1 straipsnis

Tikslas

1. Šis reglamentas jame nurodytomis sąlygomis nustato minimalias keleivių teises, kai:

- a) juos be jų sutikimo atsisakoma vežti;
- b) jų skrydis atšaukiamas;
- c) jų skrydis atidedamas.

2. Sutariama, kad šio reglamento taikymas Gibraltaro oro uostui nepažeidžia atitinkamų Ispanijos Karalystės ir Jungtinės Karalystės teisinių pozicijų dėl ginčo, susijusio su suverenėmis teisėmis į teritoriją, kurioje yra oro uostas.

3. Šio reglamento taikymas Gibraltaro oro uostui atidedamas iki įsigalios Ispanijos Karalystės ir Jungtinės Karalystės užsienio reikalų ministrų 1987 m. gruodžio 2 d. bendroje deklaracijoje numatyta tvarka. Ispanijos ir Jungtinės Karalystės Vyriausybės praneš Tarybai apie tokią įsigaliojimo datą.

2 straipsnis

Sąvokų apibrėžimai

Šiame reglamente:

- a) „oro vežėjas“ – tai oro transporto įmonė, turinti galiojančią veiklos licenciją.
- b) „skrydį vykdančio oro vežėjas“ – tai oro vežėjas, vykdančio arba ketinančio vykdyti skrydį pagal sutartį su keleiviu arba kito su keleiviu sutartį sudariusio juridinio arba fizinio asmens vardu.
- c) „Bendrijos oro vežėjas“ – tai oro vežėjas, turintis galiojančią veiklos licenciją, kurią valstybė narė išdavė pagal 1992 m. liepos 23 d. Tarybos reglamento (EEB) Nr. 2407/92 dėl oro vežėjų licencijavimo ⁽¹⁾ nuostatas;
- d) „turizmo kelionių organizatorius“ – tai kelionės organizatorius, kaip apibrėžta 1990 m. birželio 13 d. Tarybos direktyvos 90/314/EEB dėl kelionių, atostogų ir organizuotų išvykų paketų ⁽²⁾ 2 straipsnio 2 dalyje, išskyrus oro vežėją;
- e) „paketas“ – tai paslaugos, apibrėžtos Direktyvos 90/314/EEB 2 straipsnio 1 dalyje;
- f) „bilietas“ – tai galiojantis dokumentas, suteikiantis teisę į transportą, arba kitas lygiavertis nematerialus dalykas, įskaitant elektroninį, kurį išdavė arba įgaliojo išduoti oro vežėjas arba jo įgaliotasis atstovas;
- g) „rezervavimas“ – tai faktas, kad keleivis turi bilietą ar kitą įrodymą, kuriame nurodyta, kad oro vežėjas arba turizmo kelionių organizatorius rezervavimą patvirtino ir įregistravo;
- h) „galutinė paskirties vieta“ – paskirties vieta, nurodyta biliete, pateikiamame keleivių registravimo vietoje, o tiesiogiai skrydžius jungiant – paskutinio skrydžio paskirties vieta; į kitus galimus jungiamuosius skrydžius neatsižvelgiama, jei atvykimo laikas nesiskiria nuo pradinio numatyto atvykimo laiko;
- i) „riboto judrumo asmuo“ – bet kuris asmuo, kurio judrumas naudojant transportą yra ribotas dėl fizinės negalios (senorinės ar judėjimo, nuolatinės ar laikinos), intelekto sutrikimo, amžiaus ar dėl bet kurios kitos negalios priežasties,

ir dėl kurio padėties jam reikia skirti daugiau dėmesio ir pritaikyti visiems keleiviams teikiamas paslaugas prie to asmens reikmių;

- j) „atsisakymas vežti“ – tai atsisakymas priimti skristi keleivį, nors jis atvyko registruotis 3 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka, išskyrus atvejus, kai yra pagrįstų priežasčių atsisakyti juos vežti, pavyzdžiui sveikatos, saugos ar saugumo sumetimais arba dėl nepakankamų kelionės dokumentų;
- k) „savanoris“ – tai asmuo, kuris atvyko registruotis 3 straipsnio 2 dalyje nustatyta tvarka ir sutinka su oro vežėjo siūlymu keleiviams atsisakyti rezervavimo mainais į kompensaciją;
- l) „atšaukimas“ – tai anksčiau numatyto skrydžio, kuriame buvo rezervuota bent viena vieta, nevykdymas.

3 straipsnis

Taikymo sritis

1. Šis reglamentas taikomas:
 - a) keleiviams, išvykstantiems iš oro uosto, esančio valstybės narės teritorijoje, kuriai taikoma Sutartis;
 - b) keleiviams, vykstantiems iš trečiojoje šalyje esančio oro uosto į oro uostą, esantį valstybės narės teritorijoje, kuriai taikoma Sutartis, nebent jie gautų lengvatų ar kompensaciją ir toje trečiojoje šalyje jiems būtų suteikta pagalba, jei atitinkamą skrydį vykdančio oro vežėjas yra Bendrijos oro vežėjas.
2. 1 dalis taikoma tik tuo atveju, jei keleiviai:
 - a) turi patvirtintą rezervavimą atitinkamam skrydžiui ir, išskyrus 5 straipsnyje nurodytą atšaukimą, atvyksta registruotis,
 - oro vežėjo, turizmo kelionių organizatoriaus arba įgaliotojo atstovo iš anksto raštu (įskaitant elektroninėmis priemonėmis) nurodyta tvarka ir laiku,
 - arba, jei laikas nenurodytas,
 - ne vėliau kaip likus 45 minutėms iki paskelbto išvykimo laiko; arba
 - b) oro vežėjo arba turizmo kelionių organizatoriaus buvo perkelti iš skrydžio, kuriam jie turėjo rezervavimą, į kitą skrydį, nesvarbu, dėl kokios priežasties.
3. Šis reglamentas netaikomas keleiviams, keliaujantiems nemokamai arba taikant mažesnę tarifą, kuriuo tiesiogiai ar netiesiogiai negali pasinaudoti visuomenė. Tačiau jis taikomas keleiviams, turintiems bilietus, išduotus pagal keleivių lojalumo programą arba kitą oro vežėjo ar turizmo kelionių organizatoriaus komercinę programą.

⁽¹⁾ OL L 240, 1992 8 24, p. 1.

⁽²⁾ OL L 158, 1990 6 23, p. 59.

4. Šis reglamentas taikomas tik keleiviams, vežamiems varikliniais orlaiviais su pastoviais sparnais.

5. Šis reglamentas taikomas bet kuriam skrydį vykdančiam oro vežėjui, teikiančiam transporto paslaugas keleiviams, kuriems taikoma 1 ir 2 dalis. Kai skrydį vykdančias oro vežėjas, nesudaręs sutarties su keleiviu, vykdo prievolę pagal šį reglamentą, laikoma, kad jis tai daro asmens, sudariusio sutartį su tuo keleiviu, vardu.

6. Šis reglamentas neturi įtakos keleivių teisėms pagal Direktyvą 90/314/EEB. Šis reglamentas netaikomas tais atvejais, kai organizuota turistinė kelionė atšaukiama dėl kitų priežasčių nei skrydžio atšaukimas.

4 straipsnis

Atsisakymas vežti

1. Kai skrydį vykdančias oro vežėjas pagrįstai tikisi, kad turės atsisakyti vežti tam tikro skrydžio keleivius, jis pirmiausia ieško savanorių, sutinkančių atsisakyti rezervavimo mainais į kompensaciją atitinkamo keleivio ir skrydį vykdančio oro vežėjo sutartomis sąlygomis. Savanoriams teikiama pagalba pagal 8 straipsnį; tokia pagalba nelaikoma šioje dalyje nurodytos kompensacijos dalimi.

2. Jei atsiranda nepakankamai savanorių, kad tuo skrydžiu galėtų vykti visi kiti rezervavimą turintys keleiviai, skrydį vykdančias oro vežėjas gali atsisakyti vežti keleivius be jų sutikimo.

3. Jei atsisakoma vežti keleivius be jų sutikimo, skrydį vykdančias oro vežėjas nedelsdamas išmoka jiems kompensaciją pagal 7 straipsnį ir teikia jiems pagalbą pagal 8 ir 9 straipsnius.

5 straipsnis

Skrydžių atšaukimas

1. Atšaukus skrydį:

- a) skrydį vykdančias oro vežėjas atitinkamiems keleiviams teikia pagalbą pagal 8 straipsnį;
- b) oro vežėjas atitinkamiems keleiviams teikia pagalbą pagal 9 straipsnio 1 dalies a punktą ir 9 straipsnio 2 dalį, taip pat nukreipimo kitu maršrutu atveju, jei pagrįstai tikimasi, kad naujojo skrydžio išvykimo laikas bus ne anksčiau kaip kitą dieną po atšaukto skrydžio planuoto išvykimo, – 9 straipsnio 1 dalies b punkte ir 9 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytą pagalbą;
- c) atitinkami keleiviai turi teisę į kompensaciją, kurią skrydį vykdančias oro vežėjas išmoka pagal 7 straipsnį, nebent:
 - i) jiems buvo pranešta apie atšaukimą mažiausiai prieš dvi savaites iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko;

- ii) jiems buvo pranešta apie atšaukimą ne daugiau kaip prieš dvi savaites ir ne mažiau kaip prieš septynias dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip dviem valandomis anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip keturiomis valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką;

- iii) jiems buvo pranešta apie atšaukimą mažiau kaip prieš septynias dienas iki tvarkaraštyje numatyto išvykimo laiko ir buvo pasiūlyta keliauti kitu maršrutu, išvykstant ne daugiau kaip viena valanda anksčiau už numatytą išvykimo laiką ir atvykti į galutinę paskirties vietą mažiau kaip dviem valandomis vėliau už tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką.

2. Kai keleiviams pranešama apie skrydžio atšaukimą, jiems paaiškinama, koku kitu transportu jie galėtų keliauti.

3. Skrydį vykdančias oro vežėjas neprivalo mokėti kompensacijos pagal 7 straipsnį, jei gali įrodyti, kad skrydis buvo atšauktas dėl ypatingų aplinkybių, kurių nebūtų buvę galima išvengti net ir imantis visų pagrįstų priemonių.

4. Dėl klausimų, susijusių su tuo, ar keleiviui buvo pranešta apie skrydžio atšaukimą ir kada tai buvo padaryta, įrodinėjimo pareiga tenka skrydį vykdančiam oro vežėjui.

6 straipsnis

Atidėjimas

1. Kai skrydį vykdančias oro vežėjas pagrįstai tikisi, kad tvarkaraštyje numatytas skrydžio išvykimo laikas bus atidėtas:

- a) dviem ar daugiau valandoms – 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju; arba
- b) trimis ar daugiau valandoms – visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir visų kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju; arba
- c) keturioms ar daugiau valandoms – visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju,

skrydį vykdančias oro vežėjas teikia keleiviams:

- i) 9 straipsnio 1 dalies a punkte ir 9 straipsnio 2 dalyje nurodytą pagalbą;
- ii) kai pagrįstai tikimasi, kad išvykimo laikas bus ne anksčiau kaip kitą dieną po anksčiau skelbto išvykimo laiko – 9 straipsnio 1 dalies b punkte ir 9 straipsnio 1 dalies c punkte nurodytą pagalbą;
- iii) kai atidedama ne mažiau kaip penkioms valandoms – 8 straipsnio 1 dalies a punkte nurodytą pagalbą.

2. Bet kuriuo atveju pagalba teikiama laikantis kiekvienam atstumo intervalui pirmiau nurodytų terminų.

7 straipsnis

Teisė į kompensaciją

1. Kai daroma nuoroda į šį straipsnį, keleiviai gauna tokio dydžio kompensaciją:

- a) 250 eurų visų 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju;
- b) 400 eurų visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir visų kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju;
- c) eurų visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju.

Nustatant atstumą, pagrindu laikoma paskutinė paskirties vieta, į kurią keleivis dėl atsisakymo vežti arba skrydžio atšaukimo atvyksta vėliau už tvarkaraštyje numatytą laiką.

2. Kai keleiviams pagal 8 straipsnį siūloma vykti į galutinę paskirties vietą kitu maršrutu ir kito skrydžio atvykimo laikas yra vėlesnis už keleivio įsigytame biliete nurodytą tvarkaraštyje numatytą atvykimo laiką mažiau kaip

- a) dviem valandomis – 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju; arba
- b) trimis valandomis – visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių ir visų kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju; arba
- c) keturiomis valandomis – visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju,

skrydį vykdančio oro vežėjas gali 50 % sumažinti 1 dalyje numatytą kompensaciją.

3. 1 dalyje numatyta kompensacija išmokama grynaisiais pinigais, elektroniniu banko pervedimu, banko pervedimu ar banko čekiu arba, keleiviui savo parašu patvirtinus, kad jis su tuo sutinka, kelionės čekiais ir (arba) jam suteikiamos kitos paslaugos.

4. 1 ir 2 dalyje nurodyti atstumai matuojami pagal ortodrominio maršruto metodą.

8 straipsnis

Teisė atgauti sumokėtą sumą arba vykti kitu maršrutu

1. Kai daroma nuoroda į šį straipsnį, keleiviams leidžiama rinktis:

- a) — per septynias dienas 7 straipsnio 3 dalyje numatytu būdu atgauti visą už bilietą jį perkant sumokėtą sumą, už neįvykusios kelionės dalį arba dalis sumokėtą sumą ir už jau įvykusią kelionės dalį ar dalis sumokėtą sumą, jei pagal keleivio numatytą kelionės planą skrydis nebeteko prasmės, taip pat tam tikrais atvejais
— kaip galima greičiau skrydį į pirmąją išvykimo vietą;
- b) kaip galima greitesnį nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis;

c) nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą panašiomis kelionės sąlygomis kitu keleiviui patogiu laiku, jeigu yra vietų.

2. 1 dalies a punktas taip pat taikomas keleiviams, kurių skrydžiai yra paketo dalis, išskyrus teisę atgauti sumokėtą sumą, jei tokia teisė įgyjama pagal Direktyvą 90/314/EEB.

3. Jei miestą ar regioną aptarnauja keli oro uostai ir skrydį vykdančio oro vežėjas siūlo keleiviui skrydį į kitą oro uostą nei nurodytasis keleivio įsigytame biliete, skrydį vykdančio oro vežėjas padengia keleivio nuvykimo iš to kito oro uosto į keleivio įsigytame biliete nurodytąjį oro uostą arba į kitą netolimą su keleiviu sutartą paskirties vietą kainą.

9 straipsnis

Teisė į rūpinimąsi

1. Kai daroma nuoroda į šį straipsnį, keleiviams nemokamai pasiūloma:

- a) maistas ir gaivinamieji gėrimai, atsižvelgiant į laukimo laiką;
- b) apgyvendinimas viešbutyje tais atvejais,
— kai būtina pasilikti vieną ar daugiau naktų, arba
— kai būtina pasilikti ilgiau nei buvo numatęs keleivis;
- c) transportas iš oro uosto į apgyvendinimo vietą (viešbutį ar kitą) ir atgal.

2. Be to, keleiviams pasiūloma du kartus nemokamai paskambinti telefonu, išsiųsti telekso ar fakso pranešimus arba elektroninius laiškus.

3. Taikant šį straipsnį, skrydį vykdančio oro vežėjas skiria daug dėmesio riboto judrumo asmenų ir juos lydinių asmenų, taip pat vaikų, kurie vyksta be suaugusiųjų, poreikiams patenkinti.

10 straipsnis

Perkėlimas į aukštesnę arba žemesnę klasę

1. Jei skrydį vykdančio oro vežėjas perkelia keleivį į aukštesnę klasę nei nurodytoji įsigytame biliete, jis negali reikalauti jokio papildomo mokesčio.

2. Jei skrydį vykdančio oro vežėjas perkelia keleivį į žemesnę klasę nei nurodytoji įsigytame biliete, jis per septynias dienas 7 straipsnio 3 dalyje nurodytu būdu sugrąžina

- a) 30 % bilieto kainos – visų 1 500 kilometrų ar mažesnio atstumo skrydžių atveju,

- b) 50 % bilieto kainos – visų didesnio kaip 1 500 kilometrų atstumo Bendrijos vidaus skrydžių, išskyrus skrydžius tarp valstybių narių europinės teritorijos ir Prancūzijos užjūrio departamentų, ir visų kitų 1 500–3 500 kilometrų atstumo skrydžių atveju,
- c) 75 % bilieto kainos – visų skrydžių, kuriems netaikomas a arba b punktas, atveju, įskaitant skrydžius tarp valstybių narių europinės teritorijos ir Prancūzijos užjūrio departamentų.

11 straipsnis

Riboto judrumo asmenys arba asmenys, turintys ypatingų poreikių

1. Skrydžius vykdančios oro vežėjos teikia pirmenybę riboto judrumo asmenims ir bet kuriems juos lydintiems asmenims arba sertifikatus turintiems tarnybiniais šunimis, tai pat vaikams, kurie vyksta be suaugusiųjų.
2. Atsisakymo vežti, skrydžių atšaukimo ir atidėjimo bet kuriam laikui atveju riboto judrumo asmenys ir bet kurie juos lydintys asmenys, taip pat vaikai, kurie vyksta be suaugusiųjų, turi teisę, kad jais būtų kuo greičiau pasirūpinta pagal 9 straipsnį.

12 straipsnis

Papildoma kompensacija

1. Šis reglamentas taikomas nepažeidžiant keleivių teisės gauti papildomą kompensaciją. Pagal šį reglamentą gautos kompensacijos suma gali būti atimama iš tokios kompensacijos sumos.
2. Nepažeidžiant atitinkamų nacionalinės teisės, įskaitant precedentų teisę, principų ir normų, 1 dalis netaikoma keleiviams, kurie savanoriškai atsisakė rezervavimo pagal 4 straipsnio 1 dalį.

13 straipsnis

Teisė į žalos atlyginimą

Tais atvejais, kai skrydį vykdančios oro vežėjos išmoka kompensaciją arba įvykdo kitas jam pagal šį reglamentą tenkančias prievolės, jokia šio reglamento nuostata negali būti aiškinama kaip apribojanti jo teises pagal taikytiną teisę reikalauti kompensacijos iš bet kurio asmens, įskaitant trečiąsias šalis. Pirmiausia šis reglamentas jokia būdu neriboja skrydį vykdančio oro vežėjo teisės reikalauti, kad turizmo kelionių organizatorius arba kitas asmuo, su kuriuo skrydį vykdančios oro vežėjos yra sudaręs sutartį, grąžintų sumokėtą sumą. Analogiškai, jokia šio reglamento nuostata negali būti aiškinama kaip ribojanti turizmo kelionių organizatoriaus ar trečiosios šalies, išskyrus keleivį, su kuria skrydį vykdančios oro vežėjos yra sudaręs sutartį, teisę reikalauti, kad skrydį vykdančios oro vežėjos pagal atitinkamus taikytinus įstatymus grąžintų sumokėtą sumą arba išmokėtų kompensaciją.

14 straipsnis

Prievolė informuoti keleivius apie jų teises

1. Skrydį vykdančios oro vežėjos užtikrina, kad registracijos vietoje būtų keleiviams gerai matomas ir lengvai įskaitomas tokio turinio pranešimas: „Jei jus atsisakoma vežti arba jūsų skrydis atšaukiamas ar atidedamas mažiausiai dviem valandoms, registracijos arba įsodinimo vietoje galite gauti tekstą, kuriame išdėstytos jūsų teisės, pirmiausia dėl kompensacijos ir pagalbos.“
2. Skrydį vykdančios oro vežėjos, kuris atsisako vežti arba atšaukia skrydį, pateikia kiekvienam atitinkamam keleiviui rašytinį pranešimą, kuriame išdėstytos kompensavimo ir pagalbos teikimo pagal šį reglamentą taisyklės. Kiekvienam keleiviui, kurio skrydis atidedamas mažiausiai dviem valandoms, jis taip pat pateikia lygiavertį pranešimą. Keleiviui taip pat raštu pateikiama 16 straipsnyje nurodytos nacionalinės paskirtos įstaigos kontaktinė informacija.
3. Aklų ir silpnaregių asmenų atveju, šio straipsnio nuostatos taikomos naudojant kitas tinkamas priemones.

15 straipsnis

Atsisakymo draudimas

1. Prievolės keleivių atžvilgiu pagal šį reglamentą negali būti apribotos arba jų negali būti atsisakyta, pirmiausia įtraukiant į vežimo sutartį leidžiančią nukrypti arba ribojančią nuostatą.
2. Jei, nepaisant to, keleiviui pritaikoma tokia leidžianti nukrypti arba ribojanti nuostata, arba jei keleiviui nesuteikiama teisinga informacija apie jo teises ir dėl tos priežasties jis sutinka gauti mažesnę kompensaciją nei numatytoji šiame reglamente, keleivis turi teisę kreiptis į kompetentingą teismą ar įstaigą, kad gautų papildomą kompensaciją.

16 straipsnis

Pažeidimai

1. Kiekviena valstybė narė paskiria įstaigą, atsakingą už šio reglamento vykdymo užtikrinimą skrydžių iš jos teritorijoje esančių oro uostų ir skrydžių iš trečiųjų šalių į tokios oro uostų atžvilgiu. Prireikus ši įstaiga imasi būtinų priemonių užtikrinti, kad būtų gerbiamos keleivių teisės. Valstybės narės praneša Komisijai apie įstaigą, paskirtą pagal šią dalį.

2. Nepažeidžiant 12 straipsnio, kiekvienas keleivis gali pasiskusti bet kuriai pagal 1 dalį paskirtai įstaigai arba bet kuriai kitai valstybės narės paskirtai kompetentingai įstaigai dėl bet kurio įtariamo šio reglamento pažeidimo bet kuriame valstybės narės teritorijoje esančiame oro uoste arba dėl bet kurio skrydžio iš trečiosios šalies į oro uostą, esantį toje teritorijoje.

3. Valstybių narių nustatytos sankcijos už šio reglamento pažeidimus turi būti veiksmingos, proporcingos ir atgrasančios.

17 straipsnis

Ataskaita

Komisija iki 2007 m. sausio 1 d. pateikia Europos Parlamentui ir Tarybai ataskaitą apie šio reglamento veikimą ir rezultatus, pirmiausia dėl:

- atsisakymo vežti ir skrydžių atšaukimo dažnumo,
- galimo šio reglamento taikymo srities išplėtimo įtraukiant keleivius, sudariusius sutartį su Bendrijos oro vežėju arba turinčius skrydžio rezervavimą, kuris yra organizuotos

turistinės kelionės, kuriai taikoma Direktyva 90/314/EEB, dalis ir kurie vyksta iš trečiosios šalies oro uosto į valstybėje narėje esantį oro uostą, kai skrydžius vykdo ne Bendrijos oro vežėjai,

- galimo 7 straipsnio 1 dalyje nurodytų kompensacijos sumų persvarstymo.

Prireikus prie šios ataskaitos pridedami siūlomi teisės akto projektai.

18 straipsnis

Panaikinimas

Reglamentas (EEB) Nr. 295/91 panaikinamas.

19 straipsnis

Įsigaliojimas

Šis reglamentas įsigalioja 2005 m. vasario 17 d.

Šis reglamentas yra privalomas visas ir tiesiogiai taikomas visose valstybėse narėse.

Priimta Strasbūre, 2004 m. vasario 11 d.

Europos Parlamento vardu

Pirmininkas

P. COX

Tarybos vardu

Pirmininkas

M. McDOWELL
