

NARIADENIE (ES) č. 261/2004 EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY

z 11. februára 2004,

ktorým sa ustanovujú spoločné pravidlá systému náhrad a pomoci cestujúcim pri odmietnutí nástupu do lietadla, v prípade zrušenia alebo veľkého meškania letov, a ktorým sa zrušuje nariadenie (EHS) č. 295/91

(Text s významom pre EHP)

EURÓPSKY PARLAMENT A RADA EURÓPSKEJ ÚNIE

so zreteľom na Zmluvu o založení Európskeho spoločenstva, a najmä na jej článok 80 ods. 2,

so zreteľom na návrh Komisie¹,

so zreteľom na stanovisko Európskeho hospodárskeho a sociálneho výboru²,

po konzultácii s Výborom regiónov,

konajúc v súlade s postupom stanoveným v článku 251 zmluvy³, na základe spoločného textu schváleného Zmierovacím výborom 1. decembra 2003,

keďže:

- (1) konanie spoločenstva v oblasti leteckej dopravy by sa mali, okrem iných vecí, zamerať na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany cestujúcich; okrem toho by sa mal vo všeobecnosti brať plný zreteľ na požiadavky ochrany spotrebiteľa;
- (2) odmietnutie nástupu do lietadla a zrušenie alebo veľké meškание letov spôsobuje cestujúcim vážne problémy a nepohodlie;
- (3) hoci nariadenie Rady (EHS) č. 295/91 zo 4. februára 1991, ktorým sa zavádzajú spoločné pravidlá systému náhrad pri odmietnutí nástupu do lietadla v pravidelnej leteckej doprave⁴, vytvorilo základnú ochranu pre cestujúcich, zostáva počet cestujúcich, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla proti ich vôli, príliš vysoký a to isté platí aj pre zrušenie letu bez predchádzajúceho oznámenia a veľké meškания;
- (4) spoločenstvo by preto malo zvýšiť štandardy ochrany ustanovené uvedeným nariadením tým, že posilní práva cestujúcich a zabezpečí, aby leteckí dopravcovia pôsobili na liberalizovanom trhu za harmonizovaných podmienok;
- (5) nakoľko rozdiel medzi pravidelnou a nepravidelnou leteckou dopravou sa zmenšuje, takáto ochrana by sa mala uplatňovať na cestujúcich nielen na pravidelných ale aj na nepravidelných letoch vrátane tých, ktoré tvoria časť balíka dovolenkových služieb;
- (6) ochrana poskytnutá cestujúcim, ktorí odlietajú z letiska umiestneného v členskom štáte, by sa mala rozšíriť na tých, ktorí opúšťajú letisko umiestnené v tretej krajine a letia na letisko umiestnené v členskom štáte, ak let prevádzkuje dopravca spoločenstva;
- (7) aby bolo zabezpečené účinné uplatňovanie tohto nariadenia, záväzky, ktoré ustanovuje by mali spočívať na prevádzkujúcom leteckom dopravcovi, ktorý uskutočňuje alebo zamýšľa uskutočniť let bez ohľadu na to, či s vlastným alebo s prenajatým lietadlom alebo s prenajatým lietadlom aj s posádkou alebo na akomkoľvek inom základe;

¹ Ú. v. ES C 103 E, 30.4.2002, s. 225 a Ú. v. EÚ C 71 E, 25.3.2003, s. 188.

² Ú. v. ES C 241, 7.10.2002, s. 29.

³ Stanovisko Európskeho parlamentu z 24. októbra 2002 (Ú. v. EÚ C 300 E, 11.12.2003, s. 443), spoločná pozícia Rady z 18. marca 2003 (Ú. v. EÚ C 125 E, 27.5.2003, s. 63) a stanovisko Európskeho parlamentu z 3. júla 2003. Legislatívna rezolúcia Európskeho parlamentu z 18. decembra 2003 a rozhodnutie Rady z 26. januára 2004.

⁴ Ú. v. ES L 36, 8.2.1991, s. 5.

- (8) toto nariadenie by nemalo obmedzovať práva prevádzkujúceho leteckého dopravcu, ktorý sa v súlade s platným právom, snaží dostať náhradu od ktorejkoľvek osoby, vrátane tretích strán;
- (9) počet cestujúcich, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla proti ich vôli by sa mal znížiť tým, že sa bude od leteckých dopravcov vyžadovať, aby vyzvali dobrovoľníkov vzdať sa svojej rezervácie za protislužbu namiesto odmietnutia nástupu do lietadla a tým, že sa poskytne plná náhrada pre tých, ktorým bol nakoniec odmietnutý nástup do lietadla;
- (10) cestujúci, ktorým bol odmietnutý nástup do lietadla proti ich vôli by mali mať možnosť buď zrušiť svoje lety s úhradou ceny letenky, alebo v nich za uspokojivých podmienok pokračovať a mala by im byť poskytnutá primeraná starostlivosť po dobu čakania na neskorší let;
- (11) dobrovoľníci by mali tiež mať možnosť zrušiť svoje lety s úhradou ceny letenky alebo v nich za uspokojivých podmienok pokračovať, pretože čelia rovnakým ťažkostiam cestovania, aké znášajú cestujúci, ktorým bol proti ich vôli odmietnutý nástup do lietadla;
- (12) rovnako by sa mali zmenšiť ťažkosti a nepohodlie cestujúcich spôsobené zrušením letov; toto by sa malo dosiahnuť tým, že dopravcovia budú nútení informovať cestujúcich o zrušení pred plánovaným časom odletu a navyše im ponúknuť primerané presmerovanie tak, aby sa cestujúci mohli zariadiť inak; ak tak neurobia mali by leteckí dopravcovia cestujúcim poskytnúť náhradu okrem prípadov, keď zrušenie letu nastane za mimoriadnych okolností, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia;
- (13) cestujúci, ktorých lety boli zrušené by mali mať možnosť buď získať úhradu ceny letenky alebo presmerovanie letu za uspokojivých podmienok a mala by im byť počas čakania na neskorší let poskytnutá primeraná starostlivosť;
- (14) tak ako je to uvedené v Montrealskom dohovore, by mali byť záväzky prevádzkujúcich leteckých dopravcov by mali byť obmedzené alebo by mali byť od nich leteckí dopravcovia oslobodení v prípadoch, keď bola udalosť spôsobená mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia; také okolnosti môžu nastať najmä v prípadoch politickej nestability, meteorologických podmienok nezlučiteľných s vykonaním príslušného letu, rizík bezpečnostnej ochrany, neočakávaných nedostatkov, ktoré sa týkajú bezpečnosti letu a štrajkov, ktoré ovplyvňujú prevádzku príslušného leteckého dopravcu;
- (15) za mimoriadne okolnosti sa dá považovať skutočnosť, keď rozhodnutie riadenia letovej prevádzky v konkrétnom dni vo vzťahu ku konkrétnemu lietadlu zapríčiní veľké meškanie, meškanie do nasledujúceho dňa alebo zrušenie jedného alebo viacerých letov takého lietadla dokonca aj vtedy, keď príslušný letecký dopravca uskutočnil všetky primerané opatrenia aby zabránil meškaniu alebo zrušeniu;
- (16) v prípadoch zrušenia dovolenkovej cesty zahrnutej do balíka služieb z dôvodov iných než je zrušenie letu, by sa toto nariadenie nemalo uplatňovať;
- (17) o cestujúcich, ktorých lety určitý čas meškajú by malo byť primerane postarané a mali by mať možnosť zrušiť svoje lety so zodpovedajúcou úhradou letenky, alebo v nich pokračovať za uspokojivých podmienok;
- (18) starostlivosť o cestujúcich čakajúcich na náhradný let alebo meškajúci let môže byť obmedzená alebo odmietnutá, ak by samotné poskytnutie starostlivosti spôsobilo ďalšie meškanie;
- (19) prevádzkujúci leteckí dopravcovia by mali uspokojiť osobitné potreby osôb so zníženou pohyblivosťou a akýchkoľvek osôb, ktoré ich sprevádzajú;

- (20) cestujúci by mali byť plne informovaní o svojich právach v prípade odmietnutia nástupu do lietadla a zrušenia alebo veľkého meškania letov, tak aby mohli účinne svoje práva uplatňovať;
- (21) členské štáty by mali stanoviť pravidlá pre sankcie uplatniteľné pri porušení ustanovení tohto nariadenia a zabezpečiť, aby boli tieto sankcie uplatňované; sankcie by mali byť účinné, primerané a odradzujúce;
- (22) členské štáty by mali zabezpečiť a dohliadať nad všeobecným dodržiavaním ustanovení tohto nariadenia zo strany svojich leteckých dopravcov a mali by určiť orgán, ktorý by plnil také vynucovacie úlohy; dohľad by nemal mať vplyv na práva cestujúcich a leteckých dopravcov, ktorí žiadajú zákonné odškodnenie pred súdmi podľa vnútroštátnych právnych postupov;
- (23) Komisia by mala analyzovať uplatňovanie tohto nariadenia a mala by najmä posúdiť možnosti rozšírenia jeho pôsobnosti na všetkých cestujúcich, ktorí majú zmluvu s cestovnou kanceláriou alebo s dopravcom spoločenstva, keď odlietajú z letiska tretej krajiny na letisko v členskom štáte;
- (24) 2. decembra 1987 boli v Londýne v Spoločnom vyhlásení ministrov zahraničných vecí Španielskeho kráľovstva a Spojeného kráľovstva, dohodnuté ujednania o väčšej spolupráci oboch štátov pri využívaní letiska v Gibraltári; také ujednania ešte nevstúpili do platnosti účinnosť;
- (25) nariadenie (EHS) č. 295/91 by sa preto malo zrušiť,

PRIJALI TOTO NARIADENIE:

Článok 1

Predmet

1. Toto nariadenie za podmienok špecifikovaných nižšie ustanovuje minimálne práva cestujúcich keď:

- (a) im bol proti ich vôli odmietnutý nástup do lietadla;
- (b) bol ich let zrušený;
- (c) ich let má meškanie.

2. Rozumie sa, že uplatňovanie tohto nariadenia na letisko Gibraltár nemá dopad na príslušné právne postavenie Španielskeho kráľovstva a Spojeného kráľovstva, vzhľadom na spor týkajúci sa suverenity nad územím, v ktorom je letisko situované.

3. Uplatňovanie tohto nariadenia na letisko Gibraltár sa pozastaví do doby, kým nenadobudnú účinnosť ujednania uvedené v Spoločnom vyhlásení ministrov zahraničných vecí Španielskeho kráľovstva a Spojeného kráľovstva z 2. decembra 1987. Vlády Španielska a Spojeného kráľovstva budú informovať Radu o takom dátume nadobudnutia účinnosti.

Článok 2

Definície

Na účely tohto nariadenia:

- (a) „letecký dopravca“ znamená podnik leteckej dopravy s platnou prevádzkovou licenciou;
- (b) „prevádzkujúci letecký dopravca“ znamená leteckého dopravcu, ktorý na základe zmluvy s cestujúcim, alebo v mene inej osoby, právnickej alebo fyzickej majúcej zmluvu s takým cestujúcim, vykoná alebo zamýšľa vykonať let;

- (c) „dopravca Spoločenstva“ znamená leteckého dopravcu s platnou prevádzkovou licenciou udelenou členským štátom v súlade s ustanoveniami Nariadenia Rady (EHS) č. 2407/92 z 23. júla 1992 o licenciách leteckých dopravcov⁵;
- (d) „cestovná kancelária“ znamená, s výnimkou leteckého dopravcu, organizátora v zmysle článku 2, bodu 2 Smernice Rady 90/314/EHS z 13. júna 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb⁶;
- (e) „balík služieb“ znamená tie služby, ktoré sú definované v článku 2, bode 1 smernice 90/314/EHS;
- (f) „letenka“ znamená platný dokument oprávňujúci na prepravu, alebo rovnocenné oprávnenie v nepapierovej forme, vrátane elektronickej formy, vydaný alebo povolený leteckým dopravcom alebo jeho splnomocneným zástupcom;
- (g) „rezervácia“ znamená skutočnosť, že cestujúci má letenku alebo iný dôkaz, z ktorého vyplýva, že rezervácia bola potvrdená a zaregistrovaná leteckým dopravcom alebo cestovnou kanceláriou;
- (h) „cieľové miesto“ znamená miesto na letenke predloženej pri odbavovacom pulte alebo v prípade priamo prípojných letov, cieľové miesto posledného letu; použiteľné náhradné prípojné lety sa neberú do úvahy, ak sa dodrží pôvodný plánovaný čas priletu;
- (i) „osoba so zníženou pohyblivosťou“ znamená každú osobu, ktorej pohyblivosť je pri používaní dopravy znížená z dôvodu telesnej nespôsobilosti (senzorickej, motorickej, trvalej alebo prechodnej), duševného poškodenia, veku alebo z akejkoľvek inej príčiny, a ktorej situácia si vyžaduje osobitnú pozornosť a prispôbenie služieb dostupných všetkým cestujúcim, osobným potrebám takej osoby;
- (j) „odmietnutie nástupu do lietadla“ znamená odmietnutie prepravy cestujúcich, hoci sa prezentovali na nástup podľa podmienok stanovených v článku 3 ods. 2 okrem prípadov, keď existujú oprávnené dôvody na odmietnutie nástupu do lietadla v súvislosti so zdravím, bezpečnosťou alebo ochranou, alebo nedostatočnými cestovnými dokumentami;
- (k) „dobrovoľník“ znamená osobu, ktorá sa prezentovala na nástup do lietadla podľa podmienok stanovených v článku 3 ods. 2 a kladne reagovala na výzvu leteckého dopravcu adresovanú cestujúcim, ktorí sú pripravení, aby sa za protislužbu vzdali svoje rezervácie;
- (l) „zrušenie“ znamená neuskutočnenie letu, ktorý bol predtým plánovaný, a na ktorý bolo aspoň jedno miesto rezervované.

⁵ Ú. v. ES L 240, 24.8.1992, s. 1.

⁶ Ú. v. ES L 158, 23.6.1990, s. 59.

Článok 3

Pôsobnosť

1. Toto nariadenie sa uplatňuje:

- (a) pri cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného na území členského štátu, ktorý podlieha ustanoveniam zmluvy;
- (b) pri cestujúcich odlietajúcich z letiska umiestneného v tretej krajine na letisko, ktoré sa nachádza na území členského štátu, ktorý podlieha ustanoveniam zmluvy, pokiaľ im nebola poskytnutá protislužba alebo náhrada a pomoc v tomto tretej krajine krajine, ak prevádzkujúcim leteckým dopravcom je dopravcom spoločenstva;

2. Odsek 1 sa uplatňuje za podmienky, že cestujúci:

- (a) majú potvrdenú rezerváciu na príslušný let a s výnimkou prípadu zrušenia uvedeného v článku 5, sa dostavili na odbavenie,
 - ako je určené a v čase, ktorý vopred písomne (vrátane elektronických prostriedkov) stanovil letecký dopravca, cestovná kancelária alebo splnomocnený cestovný agent, alebo ak nie je stanovený žiadny čas,
 - najneskôr 45 minút pred uverejneným časom odletu; alebo
- (b) boli leteckým dopravcom alebo cestovnou kanceláriou prepísaní z letu, na ktorý mali rezerváciu na iný let, bez ohľadu na dôvody.

3. Toto nariadenie sa neuplatňuje pri cestujúcich, ktorí sa prepravujú bezplatne alebo za znížené cestovné, ktoré nie je priamo alebo nepriamo dostupné pre verejnosť. Avšak uplatňuje sa na cestujúcich, ktorí majú letenky vydané leteckým dopravcom alebo cestovnou kanceláriou v rámci programu pre častého zákazníka alebo iného obchodného programu.

4. Toto nariadenie sa uplatňuje len pri cestujúcich prepravovaných motorovým lietadlom s pevnými krídlami.

5. Toto nariadenie sa uplatňuje pri každom prevádzkujúcom leteckom dopravcovi, ktorý zabezpečuje prepravu cestujúcich v zmysle odsekov 1 a 2. Keď prevádzkujúci letecký dopravca, ktorý nemá žiadny zmluvný vzťah s cestujúcim, plní záväzky vyplývajúce z tohto nariadenia, považuje sa za osobu konajúcu v mene osoby, ktorá je v zmluvnom vzťahu s cestujúcim.

6. Toto nariadenie nemá vplyv na práva cestujúcich podľa smernice 90/314/EHS. Toto nariadenie sa neuplatňuje v prípadoch, keď je dovolenková cesta zahrnutá do balíka služieb, zrušená z dôvodov iných než je zrušenie letu.

Článok 4

Odmietnutie nástupu do lietadla

1. Keď prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva odmietnutie nástupu do lietadla, najprv vyzve dobrovoľníkov aby sa vzdali svojich rezervácií za protislužbu za podmienok dohodnutých medzi príslušným cestujúcim a prevádzkujúcim leteckým dopravcom. Dobrovoľníkom sa poskytuje pomoc v súlade s článkom 8, taká pomoc sa poskytuje dodatočne k náhradám uvedeným v tomto článku.

2. Ak nie je počet dobrovoľníkov dostatočný, aby umožnil nástup do lietadla zostávajúcich cestujúcich s rezerváciou, prevádzkujúci letecký dopravca môže potom odmietnuť cestujúcim nástup do lietadla proti ich vôli.

3. Ak je cestujúcim proti ich vôli odmietnutý nástup do lietadla, prevádzkujúci letecký dopravca im ihneď poskytne náhradu v súlade s článkom 7 a poskytne im pomoc v súlade s článkom 8 a 9.

Článok 5

Zrušenie

1. V prípade zrušenia letu príslušným cestujúcim:

(a) prevádzkujúci letecký dopravca ponúkne pomoc v súlade s článkom 8; a

(b) prevádzkujúci letecký dopravca ponúkne pomoc v súlade s článkom 9 ods. 1 písm. a) a článkom 9 ods. 2, ako aj v prípade presmerovania, keď podľa reálneho odhadu čas odletu pre nový let je aspoň deň po odlete plánovanom pre zrušený let, pomoc špecifikovanú v článku 9 ods. 1 písm. b) a v článku 9 ods. 1 písm. c); a

(c) príslušní cestujúci majú právo na náhradu od prevádzkujúceho leteckého dopravcu v súlade s článkom 7, pokiaľ:

(i) neboli informovaní o zrušení letu aspoň dva týždne pred plánovaným časom odletu; alebo

(ii) neboli informovaní o zrušení v čase úseku od dvoch týždňov do siedmich dní pred plánovaným časom odletu a nebolo im ponúknuté presmerovanie, ktoré im umožní odletieť maximálne dve hodiny pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť konečné cieľové miesto maximálne štyri hodiny po plánovanom čase priletu.

(iii) neboli informovaní o zrušení do siedmich dní pred plánovaným časom odletu a nebolo im ponúknuté presmerovanie, ktoré im umožní odletieť maximálne hodinu pred plánovaným časom odletu a dosiahnuť konečné cieľové miesto maximálne dve hodiny po plánovanom čase priletu.

2. Keď boli cestujúci informovaní o zrušení, poskytnú sa im informácie o možnej alternatívnej preprave.

3. Prevádzkujúci letecký dopravca nie je povinný platiť náhradu podľa článku 7, ak môže preukázať, že zrušenie je spôsobené mimoriadnymi okolnosťami, ktorým sa nedalo zabrániť ani vtedy, keď boli prijaté všetky primerané opatrenia.

4. Dôkazné bremeno pokiaľ ide o to, či a kedy bol cestujúci informovaný o zrušení letu, spočíva na prevádzkujúcom leteckom dopravcovi.

Článok 6

Meškanie

1. Keď prevádzkujúci letecký dopravca odôvodnene očakáva, že let bude mať meškanie voči plánovanému času odletu:

(a) dve hodiny alebo viac v prípade letov do vzdialenosti 1500 km alebo menej; alebo

(b) tri hodiny alebo viac v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1500 km a všetkých ostatných letov od 1500 km do 3500 km; alebo

(c) štyri hodiny alebo viac v prípade letov, ktoré nespádajú pod písmená a) alebo b), prevádzkujúci letecký dopravca cestujúcim ponúkne:

- (i) pomoc bližšie určenú v článku 9 ods. 1 písm. a) a článku 9 ods. 2; a
- (ii) keď sa odôvodnene očakáva, že čas odletu bude aspoň deň po pôvodne oznámenom čase odletu, pomoc podľa článku 9 ods. 1 písm. b) a článku 9 ods. 1 písm. c); a
- (iii) keď je meškanie aspoň päť hodín, pomoc podľa článku 8 ods. 1 písm. a).

2. V každom prípade sa pomoc ponúka v časových limitoch ustanovených vyššie v súvislosti s každou kategóriou vzdialenosti.

Článok 7

Právo na náhradu

1. Keď sa uvádza odkaz na tento článok, cestujúci dostanú náhradu v nasledovnej výške:

- (a) 250 EUR v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1500 km alebo menej;
- (b) 400 EUR v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1500 km a všetkých ostatných letov od 1500 km do 3500 km;
- (c) 600 EUR v prípade všetkých letov, ktoré nespádajú pod písmená a) alebo b).

Pri stanovení vzdialenosti je základom posledné cieľové miesto, do ktorého cestujúci kvôli odmietnutiu nástupu alebo zrušeniu, príde neskôr ako je plánovaný čas priletu.

2. Keď sa cestujúcim ponúkne presmerovanie do ich cieľového miesta náhradným letom podľa článku 8, ktorého čas priletu nepresiahne plánovaný čas priletu pôvodne rezervovaného letu:

- (a) o dve hodiny v súvislosti so všetkými letmi na vzdialenosť 1500 km alebo menej; alebo
- (b) o tri hodiny alebo viac v súvislosti so všetkými letmi v rámci spoločenstva nad 1500 km a všetkými ostatnými letmi od 1500 km do 3500 km; alebo
- (c) o štyri hodiny v súvislosti s letmi, ktoré nespádajú pod písmená a) alebo b),

prevádzkujúci letecký dopravca môže cestujúcim znížiť náhradu podľa odseku 1 o 50 %.

3. Náhrada uvedená v odseku 1 sa platí v hotovosti, elektronickým bankovým prevodom, bankovým príkazom alebo šekom alebo s písomným súhlasom cestujúceho, v cestovných poukážkach a/alebo inými službami.

4. Vzdialenosti uvedené v odseku 1 a 2 sa merajú metódou ortodromickej dráhy.

Článok 8

Právo na náhradu alebo presmerovanie

1. Keď sa uvádza odkaz na tento článok, cestujúci si sa ponúkne možnosť vybrať si medzi:

- (a) - úhradou úplných nákladov na letenku v cene, za ktorú bola kúpená, za časť alebo časti nevykonanej cesty a za časť alebo časti už vykonanej cesty, ak let už naďalej neslúži účelu vo vzťahu k pôvodnému cestovnému plánu cestujúceho alebo v spojení s ním, do siedmich dní prostriedkami uvedenými v článku 7 ods. 3,

- spätočným letom do prvého miesta odletu pri najbližšej príležitosti;

- (b) presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na ich konečné cieľové miesto pri najbližšej príležitosti; alebo
- (c) presmerovaním za porovnateľných prepravných podmienok na ich konečné cieľové miesto v neskoršom dátume podľa želania cestujúceho, za predpokladu voľných miest.
2. Odsek 1 písmeno a) sa uplatňuje aj pri cestujúcich, ktorých lety tvoria časť balíka služieb, s výnimkou práva na náhradu ak také práva vzniknú podľa smernice 90/314/EHS.
3. Keď v prípade, že je miesto, mesto alebo región obsluhované niekoľkými letiskami a prevádzkujúci letecký dopravca ponúkne cestujúcemu let na letisko, ktoré je náhradou za letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia, prevádzkujúci letecký dopravca znáša náklady prepravy cestujúceho z tohto alternatívneho letiska buď na letisko, na ktoré bola vykonaná rezervácia alebo na iné blízke cieľové letisko dohodnuté s cestujúcim.

Článok 9

Právo na starostlivosť

1. Keď sa uvádza odkaz na tento článok cestujúcim sa bezplatne ponúkne:
- (a) jedlo a občerstvenie zodpovedajúce času čakania;
- (b) hotelové ubytovanie v prípadoch:
- keď je nutný pobyt jednu noc alebo viac nocí, alebo
 - keď je nutný pobyt dodatočný k pobytu, ktorý predpokladal cestujúci;
- (c) prepravu medzi letiskom a miestom ubytovania (hotel alebo iné).
2. Okrem toho sa cestujúcemu bezplatne ponúknu dva telefónne hovory, telexy alebo faxové správy, alebo e-maily.
3. Pri uplatňovaní tohto článku prevádzkujúci letecký dopravca musí venovať osobitnú pozornosť potrebám osôb so zníženou pohyblivosťou a akýmkoľvek osobám, ktoré ich sprevádzajú ako aj potrebám nesprevádzaných detí.

Článok 10

Zvýšenie a zníženie triedy

1. Ak prevádzkujúci letecký dopravca umiestni cestujúceho do triedy vyššej, než na ktorú bola letenka kúpená, nemôže požadovať akúkoľvek dodatočnú platbu.
2. Ak prevádzkujúci letecký dopravca umiestni cestujúceho do triedy nižšej, než na ktorú bola letenka kúpená, prostriedkami ustanovenými v článku 7 ods. 3 do siedmich dní uhradí:
- (a) 30 % ceny letenky v prípade všetkých letov na vzdialenosť 1500 km alebo menej, alebo
- (b) 50 % ceny letenky v prípade všetkých letov v rámci spoločenstva nad 1500 km, s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi, a všetkých ostatných letov od 1500 km do 3500 km, alebo
- (c) 75 % ceny letenky v prípade všetkých letov, ktoré nespádajú pod písmená a) alebo b), s výnimkou letov medzi európskym územím členských štátov a francúzskymi zámorskými departmentmi.

Článok 11

Osoby so zníženou pohyblivosťou alebo osobitnými potrebami

1. Prevádzkujúci letecký dopravca uprednostní prepravu osôb so zníženou pohyblivosťou a akýchkoľvek osôb alebo psov so zodpovedajúcim oprávnením, ktoré ich sprevádzajú, ako aj nesprevádzané deti.
2. V prípade odmietnutia nástupu do lietadla, zrušenia alebo meškania v akejkoľvek dĺžke, osoby so zníženou pohyblivosťou a akékoľvek osoby, ktoré ich sprevádzajú, ako aj nesprevádzané deti majú právo na starostlivosť v súlade s článkom 9, len čo to bude možné.

Článok 12

Ďalšia náhrada

1. Toto nariadenie sa uplatňuje bez toho, aby boli dotknuté práva cestujúcich na ďalšiu náhradu. Náhrada poskytnutá podľa tohto nariadenia sa môže od takej náhrady odpočítať.
2. Bez toho, aby boli dotknuté príslušné princípy a pravidlá vnútroštátneho práva, vrátane prípadového práva, odsek 1 sa neuplatňuje pri cestujúcich, ktorí sa dobrovoľne vzdali rezervácie podľa článku 4 ods. 1.

Článok 13

Právo na odškodnenie

V prípadoch keď prevádzkujúci letecký dopravca platí náhradu alebo plní iné záväzky vyplývajúce z tohto nariadenia, nemôže sa žiadne ustanovenie tohto nariadenia vykladať tak, ako by obmedzovalo jeho právo na uplatňovanie nároku na náhradu od ktorejkoľvek osoby, vrátane tretích osôb, v súlade s platným právom. Toto nariadenie nesmie najmä v žiadnom prípade obmedzovať právo prevádzkujúceho leteckého dopravcu v jeho snahe o dosiahnutie náhrady od cestovnej kancelárie alebo inej osoby, s ktorou má prevádzkujúci letecký dopravca zmluvu. Podobne sa žiadne ustanovenie tohto nariadenia nemôže vykladať tak, ako by obmedzovalo právo cestovnej kancelárie alebo tretej osoby, inej než je cestujúci, s ktorou má prevádzkujúci letecký dopravca zmluvu, v ich snahe o dosiahnutie odškodnenia alebo náhrady od prevádzkujúceho leteckého dopravcu v súlade s použiteľným príslušným právom.

Článok 14

Povinnosť informovať cestujúcich o ich právach

1. Prevádzkujúci letecký dopravca zabezpečí, aby pri odbavovaní bolo, spôsobom viditeľným pre cestujúcich, umiestnené zreteľne čitateľné upozornenie, ktoré obsahuje nasledovný text: „Ak vám bol odmietnutý nástup do lietadla, alebo ak je váš let zrušený alebo omeškaný aspoň dve hodiny, požiadajte pri odbavovaní pulte alebo nástupnom východe o písomné informácie o vašich právach, najmä o náhrade a pomoci“.
2. Prevádzkujúci letecký dopravca, ktorý odmietol nástup do lietadla alebo zrušil let, poskytne každému postihnutému cestujúcemu písomné informácie, ktoré obsahujú pravidlá náhrady a pomoci v súlade s týmto nariadením. Písomné informácie poskytne aj každému cestujúcemu postihnutému meškaním v čase aspoň dvoch hodín. Písomnou formou poskytne cestujúcemu aj kontaktné údaje o národnom vymenovanom orgáne uvedenom v článku 16.

3. V prípade slepých osôb alebo osôb s poškodením zraku sa ustanovenia tohto nariadenia budú uplatňovať s použitím vhodných alternatívnych prostriedkov.

Článok 15

Vylúčenie obmedzenia práva

1. Povinnosti voči cestujúcim podľa tohto nariadenia nesmú byť obmedzené alebo obídené, najmä výnimkami alebo obmedzujúcimi ustanoveniami v prepravnej zmluve.
2. Ak sa napriek tomu použije taká výnimka alebo obmedzujúce ustanovenie vo vzťahu k cestujúcemu, alebo ak cestujúci nie je správne informovaný o svojich právach a z toho dôvodu súhlasil s náhradou, ktorá je nižšia než náhrada prislúchajúca podľa tohto nariadenia, cestujúci je oprávnený podniknúť nevyhnutné kroky pred príslušnými súdmi alebo orgánmi, aby dosiahol dodatočnú náhradu.

Článok 16

Porušenia

1. Každý členský štát menuje orgán zodpovedný za uplatňovanie tohto nariadenia pokiaľ ide o lety z letísk, ktoré sa nachádzajú na jeho území a letov z tretích krajín na také letiská. Tento orgán, podľa potreby, prijme opatrenia potrebné na zabezpečenie rešpektovania práv cestujúcich. Členské štáty oznámia Komisii orgán, ktorý menovali v súlade s týmto odsekom.
2. Bez toho, aby bol dotknutý článok 12, každý cestujúci môže vzniesť sťažnosť u ktoréhokoľvek orgánu podľa odseku 1, alebo u ktoréhokoľvek iného príslušného orgánu menovanému členským štátom, o údajných porušeníach tohto nariadenia na ktoromkoľvek letisku, ktoré sa nachádza na území členského štátu alebo týkajúcu sa ktoréhokoľvek letu z tretej krajiny na letisko, ktoré sa nachádza na takom území.
3. Sankcie uložené členskými štátmi za porušenia tohto nariadenia sú účinné, primerané a odradzujúce.

Článok 17

Správa

Komisia do 1. januára 2007 predloží Európskemu parlamentu a Rade správu o uplatňovaní a výsledkoch tohto nariadenia, ktorá sa týka najmä:

- početnosti prípadov odmietnutia nástupu do lietadla a zrušenia letov;
- možného rozšírenia pôsobnosti tohto nariadenia na cestujúcich, ktorí majú zmluvu s dopravcom spoločenstva alebo majú rezervovaný let tvoriaci časť „balíka služieb“, pre ktoré platí smernica 90/314/EHS, a ktorí odlietajú z letiska tretej krajiny na letisko v členskom štáte letmi, ktoré neprevádzkujú leteckí dopravcovia spoločenstva,
- novej revízie čiastok náhrad uvedených v článku 7 ods. 1.

Správa je v prípade potreby sprevádzaná legislatívnymi návrhmi.

Článok 18

Zrušenie

Zrušuje sa nariadenie (EHS) č. 295/91.

Článok 19

Nadobudnutie účinnosti

Toto nariadenie nadobúda účinnosť 17. februára 2005.

Toto nariadenie je záväzné vo svojej celistvosti a priamo uplatniteľné vo všetkých členských štátoch.

V Štrasburgu 11. februára 2004

Za Európsky parlament

predseda

P. COX M. McDOWELL

Za radu

predseda

VYHLÁSENIE KOMISIE

Komisia pripomína svoj zámer podporovať dobrovoľné dohody alebo navrhovať rozšírenie opatrení spoločenstva na ochranu cestujúcich pri iných typoch dopravy ako vzdušnej, obzvlášť pri železničnej a námornej doprave.