

Урядовий офіс координації європейської та євроатлантичної інтеграції Секретаріату Кабінету
Міністрів України

Переклад затверджений

Виконуючий обов'язки генерального директора
Урядового офісу координації європейської та
євроатлантичної інтеграції
Секретаріату Кабінету Міністрів України
(найменування посади)

6 грудня 2022 р.



(підпис)

Д. В. Чорний
(ініціали та прізвище)

I

(Акти, опублікування яких є обов'язковим)

РЕГЛАМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) № 261/2004

від 11 лютого 2004 року

про запровадження спільних правил компенсації та допомоги пасажиром у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки рейсів, та скасування Регламенту (ЄЕС) № 295/91

(Текст стосується ЄЕП)

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ І РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про заснування Європейського Співтовариства, зокрема його статтю 80(2),

Беручи до уваги пропозицію Комісії⁽¹⁾,

Беручи до уваги висновок Європейського економічно-соціального комітету⁽²⁾,

Після консультацій із Комітетом регіонів,

Діючи згідно з процедурою, встановленою у статті 251 Договору⁽³⁾, на основі спільного тексту, затвердженого Погоджувальним комітетом 01 грудня 2003 року,

Оскільки:

- (1) Діяльність Співтовариства в галузі повітряного транспорту повинна мати на меті, серед іншого, забезпечення високого рівня захисту пасажирів. Крім того, повинні бути повною мірою враховані загальні вимоги щодо захисту споживачів.
- (2) Відмова в перевезенні та скасування чи тривала затримка рейсів може спричинити серйозні проблеми й незручності для пасажирів.
- (3) Регламент Ради (ЄЕС) № 295/91 від 04 лютого 1991 року про встановлення загальних правил щодо системи компенсації у разі відмови у перевезенні регулярним повітряним транспортом⁽⁴⁾ створив базовий захист для пасажирів, проте кількість пасажирів, яким відмовляють у перевезенні проти їхньої волі, залишається значною, як і кількість пасажирів, чий рейс скасовують без попередження та чий рейс зазнають тривалої затримки.
- (4) Тому Співтовариство повинне підвищити стандарти захисту, встановлені зазначеним Регламентом, як для посилення захисту прав пасажирів, так і для забезпечення діяльності авіаперевізників відповідно до гармонізованих умов на лібералізованому ринку.
- (5) Оскільки розмежування між регулярними й нерегулярними послугами повітряного перевезення послаблюється, такий захист повинен стосуватися пасажирів не лише регулярних, а й нерегулярних рейсів, зокрема тих, що входять до складу пакетних турів.
- (6) Захист, який надається пасажиром, що відлітають з аеропорту, розташованого в державі-члені, повинен

¹ ОВ С 103 Е, 30.04.2002, с. 225 та ОВ С 71 Е, 25.03.2003, с. 188.

² ОВ С 241, 07.10.2002, с. 29.

³ Висновок Європейського Парламенту від 24 жовтня 2002 року (ОВ С 300 Е, 11.12.2003, с. 443). Спільна позиція Ради від 18 березня 2003 року (ОВ С 125 Е, 27.05.2003, с. 63) та Позиція Європейського Парламенту від 03 липня 2003 року. Законодавча резолюція Європейського Парламенту від 18 січня 2003 року та Рішення Ради від 26 січня 2004 року.

⁴ ОВ L 36, 08.02.1991, с. 5.

I

(Акти, опублікування яких є обов'язковим)

РЕГЛАМЕНТ ЄВРОПЕЙСЬКОГО ПАРЛАМЕНТУ І РАДИ (ЄС) № 261/2004

від 11 лютого 2004 року

про запровадження спільних правил компенсації та допомоги пасажиром у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки рейсів, та скасування Регламенту (ЄЕС) № 295/91

(Текст стосується ЄЕП)

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ ПАРЛАМЕНТ І РАДА ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ,

Беручи до уваги Договір про заснування Європейського Співтовариства, зокрема його статтю 80(2),

Беручи до уваги пропозицію Комісії ⁽¹⁾,

Беручи до уваги висновок Європейського економічно-соціального комітету ⁽²⁾,

Після консультацій із Комітетом регіонів,

Діючи згідно з процедурою, встановленою у статті 251 Договору ⁽³⁾, на основі спільного тексту, затвердженого Погоджувальним комітетом 01 грудня 2003 року,

Оскільки:

- (1) Діяльність Співтовариства в галузі повітряного транспорту повинна мати на меті, серед іншого, забезпечення високого рівня захисту пасажирів. Крім того, повинні бути повною мірою враховані загальні вимоги щодо захисту споживачів.
- (2) Відмова в перевезенні та скасування чи тривала затримка рейсів може спричинити серйозні проблеми й незручності для пасажирів.
- (3) Регламент Ради (ЄЕС) № 295/91 від 04 лютого 1991 року про встановлення загальних правил щодо системи компенсації у разі відмови у перевезенні регулярним повітряним транспортом ⁽⁴⁾ створив базовий захист для пасажирів, проте кількість пасажирів, яким відмовляють у перевезенні проти їхньої волі, залишається значною, як і кількість пасажирів, чий рейс скасовують без попередження та чий рейс зазнають тривалої затримки.
- (4) Тому Співтовариство повинне підвищити стандарти захисту, встановлені зазначеним Регламентом, як для посилення захисту прав пасажирів, так і для забезпечення діяльності авіаперевізників відповідно до гармонізованих умов на лібералізованому ринку.
- (5) Оскільки розмежування між регулярними й нерегулярними послугами повітряного перевезення послаблюється, такий захист повинен стосуватися пасажирів не лише регулярних, а й нерегулярних рейсів, зокрема тих, що входять до складу пакетних турів.
- (6) Захист, який надається пасажирам, що відлітають з аеропорту, розташованого в державі-члені, повинен поширюватися на тих, хто відлітає з аеропорту, розташованого в третій країні, до аеропорту, розташованого в державі-члені, якщо рейс виконує перевізник Співтовариства.
- (7) Для забезпечення ефективного застосування цього Регламенту, зобов'язання, які він створює, повинні бути покладені на авіаперевізника, що здійснює експлуатацію, який виконує або планує виконати рейс із використанням власного повітряного судна, судна, взятого в сухий чи мокрий лізинг, або на іншій основі.
- (8) Цей Регламент не повинен обмежувати прав авіаперевізника, що здійснює експлуатацію, вимагати компенсацію від будь-якої особи, у тому числі від третіх осіб, відповідно до застосовного права.
- (9) Необхідно зменшити кількість пасажирів, яким відмовляють у перевезенні проти їхньої волі, шляхом встановлення вимоги для авіаперевізників запитувати, чи є добровольці, які бажають відмовитися від свого бронювання в обмін на пільги, замість того, щоб відмовляти пасажирам у перевезенні, та шляхом надання повної компенсації тим, кому зрештою було відмовлено в перевезенні.

¹ ОВ С 103 Е, 30.04.2002, с. 225 та ОВ С 71 Е, 25.03.2003, с. 188.

² ОВ С 241, 07.10.2002, с. 29.

³ Висновок Європейського Парламенту від 24 жовтня 2002 року (ОВ С 300 Е, 11.12.2003, с. 443), Спільна позиція Ради від 18 березня 2003 року (ОВ С 125 Е, 27.05.2003, с. 63) та Позиція Європейського Парламенту від 03 липня 2003 року. Законодавча резолюція Європейського Парламенту від 18 січня 2003 року та Рішення Ради від 26 січня 2004 року.

⁴ ОВ L 36, 08.02.1991, с. 5.

- (10) Пасажири, яким відмовили в перевезенні проти їхньої волі, повинні мати змогу або скасувати свої рейси з отриманням відшкодування за свої квитки або із їх продовженням на задовільних умовах, та повинні отримати належний догляд у період очікування пізнішого рейсу.
- (11) Добровольці також повинні мати змогу скасувати свої рейси з отриманням відшкодування за свої квитки або із їх продовженням на задовільних умовах, оскільки у них виникають аналогічні складнощі в рамках подорожі, як і в пасажирів, яким відмовили в перевезенні проти їхньої волі.
- (12) Крім того, необхідно зменшити проблеми й незручності, які створює для пасажирів скасування рейсів. Цього необхідно досягнути шляхом спонукання перевізників інформувати пасажирів про скасування до запланованого часу відправлення та, на додаток, пропонувати їм доцільну зміну маршруту, щоб пасажирі могли відповідним чином змінити свої плани. Якщо авіаперевізники не зроблять цього вони повинні надати пасажирам компенсацію, крім випадків, коли таке скасування відбувається за надзвичайних обставин, яких було б неможливо уникнути навіть у разі вжиття всіх розсудливих заходів.
- (13) Пасажири, чий рейс скасували, повинні мати змогу або отримати відшкодування вартості своїх квитків, або отримати можливість зміни маршруту на задовільних умовах та повинні отримати належний догляд у період очікування пізнішого рейсу.
- (14) Як і відповідно до Монреальської Конвенції, обов'язки авіаперевізників, що здійснюють експлуатацію, повинні бути обмежені чи скасовані у випадках, якщо подія була спричинена надзвичайними обставинами, яких було б неможливо уникнути навіть у разі вжиття всіх розсудливих заходів. Зокрема, такі обставини можуть виникати у випадку політичної нестабільності, виникнення метеорологічних умов, несумісних із виконанням відповідного рейсу, ризиків безпеки, неочікуваних недоліків стосовно безпеки рейсу та страйків, які впливають на експлуатацію з боку авіаперевізника, що здійснює експлуатацію.
- (15) Необхідно вважати, що існують надзвичайні обставини, якщо рішення щодо організації повітряного руху стосовно конкретного повітряного судна в конкретний день спричиняє тривалу затримку, перенесення рейсу на наступний день або скасування одного чи більше рейсів такого повітряного судна, навіть незважаючи на те, що відповідний авіаперевізник вжив усіх розсудливих заходів для уникнення затримок чи скасувань.
- (16) У випадках, якщо пакетний тур скасовують із причин, інших ніж скасування рейсу, цей Регламент не повинен застосовуватися.
- (17) Пасажири, чий рейс затримується на визначений час, повинні отримати належний догляд та повинні мати змогу скасувати свої рейси й отримати відшкодування вартості своїх квитків або продовжити їх на задовільних умовах.
- (18) Догляд для пасажирів, які очікують альтернативних чи затриманих рейсів, може бути обмеженим або в ньому може бути відмовлено, якщо надання такого догляду спричинить подальшу затримку.
- (19) Авіаперевізники, що здійснюють експлуатацію, повинні задовольняти особливі потреби осіб із обмеженою мобільністю та осіб, що їх супроводжують.
- (20) Пасажири повинні бути повністю поінформовані про свої права у разі відмови в перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсів, щоб мати змогу ефективно реалізувати свої права.
- (21) Держави-члени повинні встановити правила щодо санкцій, застосованих у разі порушення положень цього Регламенту, та забезпечити застосування таких санкцій. Такі санкції повинні мати дієвий, пропорційний та стримувальний характер.
- (22) Держави-члени повинні забезпечити загальне дотримання з боку своїх авіаперевізників цього Регламенту і здійснювати нагляд за таким дотриманням, а також призначити належний орган для виконання таких завдань щодо забезпечення застосування. Такий нагляд не повинен впливати на права пасажирів та авіаперевізників вимагати правового відшкодування через суди відповідно до процедур, встановлених національним правом.
- (23) Комісія повинна аналізувати застосування цього Регламенту та повинна зокрема оцінювати можливість розширення сфери його застосування на всіх пасажирів, які мають договір із туристичним оператором або з перевізником Співтовариства, якщо вони відлітають із аеропорту третьої країни до аеропорту, розташованого в державі-члені.
- (24) 02 грудня 1987 року в Лондоні Королівство Іспанія та Сполучене Королівство домовилися про поглиблення співпраці щодо використання аеропорту Гібралтару, про що зробили спільну заяву міністри закордонних справ обох країн. Зазначені домовленості ще не набули чинності.
- (25) Відповідно, Регламент (ЄЕС) № 295/91 необхідно скасувати,

УХВАЛИЛИ ЦЕЙ РЕГЛАМЕНТ:

*Стаття 1***Предмет**

1. Цей Регламент запроваджує — на визначених у ньому умовах — мінімальні права для пасажирів у випадках, коли:
 - (a) їм відмовляють у перевезенні проти їхньої волі;
 - (b) їх рейс скасовують;
 - (c) їх рейс затримують.
2. Застосування цього Регламенту до аеропорту Гібралтару вважається таким, що не обмежує відповідні правові позиції Королівства Іспанія та Великої Британії щодо суперечки стосовно суверенітету території, на якій розташований аеропорт.
3. Застосування цього Регламенту до аеропорту Гібралтару призупинено до вступу в дію домовленостей у спільній заяві міністрів закордонних справ Королівства Іспанія та Сполученого Королівства Великої Британії та Північної Ірландії від 02 грудня 1987 року. Уряди Іспанії та Великої Британії повинні повідомити Раді дату вступу в дію зазначених домовленостей.

*Стаття 2***Терміни та означення**

Для цілей цього Регламенту:

- (a) «авіаперевізник» означає авіатранспортне підприємство, що має дійсну експлуатаційну ліцензію;
- (b) «авіаперевізник, що здійснює експлуатацію» означає авіаперевізника, який виконує або має намір виконати рейс згідно з договором, укладеним із пасажиром, або за дорученням іншої особи, юридичної чи фізичної, яка уклала договір із таким пасажиром;
- (c) «перевізник Співтовариства» означає авіаперевізника, що має дійсну експлуатаційну ліцензію, видану державою-членом відповідно до положень Регламенту Ради (ЄЕС) № 2407/92 від 23 липня 1992 року про ліцензування авіаперевізників ⁽¹⁾;
- (d) «туристичний оператор» означає, за винятком авіаперевізника, організатора в розумінні пункту 2 статті 2 Директиви Ради 90/314/ЄЕС від 13 червня 1990 року про пакетні подорожі, пакетний відпочинок та пакетні тури ⁽²⁾;
- (e) «пакет послуг» означає послуги, означені в пункті 1 статті 2 Директиви 90/314/ЄЕС;
- (f) «квиток» означає дійсний документ, який дає право на користування транспортом, або еквівалентний документ у безпаперовій формі, зокрема в електронній, виданий авіаперевізником або його уповноваженим агентом;
- (g) «бронювання» означає факт наявності у пасажирів квитка або іншого доказу, що підтверджує те, що бронювання було прийняте й зареєстроване авіаперевізником або туристичним оператором;
- (h) «кінцевий пункт призначення» означає пункт призначення, вказаний на квитку, пред'явленому на стійці реєстрації, або, у випадку послідовних пересадкових рейсів, пункт призначення останнього рейсу; альтернативні пересадкові рейси не враховують, якщо дотримано початково запланованого часу прибуття;
- (i) «особа з обмеженою мобільністю» означає будь-яку особу, чия мобільність обмежена на час користування транспортом через будь-яку фізичну ваду (сенсорного або рухового характеру, постійну або тимчасову), порушення інтелектуального розвитку, вік або будь-яку іншу причину інвалідності та яка потребує особливої уваги й адаптації до її потреб послуг, доступних для всіх пасажирів;
- (j) «відмова в перевезенні» означає відмову перевозити пасажирів у рамках відповідного рейсу, незважаючи на те, що вони прибули для перевезення з дотриманням умов, встановлених у статті 3(2), окрім як у випадку наявності обґрунтованих причин відмови їм у перевезенні, зокрема пов'язаних зі здоров'ям, безпекою або неналежними проїзними документами;
- (k) «доброволець» означає особу, яка прибула для перевезення з дотриманням умов, встановлених у статті 3(2), та погодилася на пропозицію авіаперевізника до пасажирів відмовитися від свого бронювання

¹ ОВ L 240, 24.08.1992, с. 1.

² ОВ L 158, 23.06.1990, с. 59.

в обмін на пільги;

- (I) «скасування» означає невиконання рейсу, який був попередньо запланований та на який було заброньоване принаймні одне місце.

Стаття 3

Сфера застосування

1. Цей Регламент застосовують:

- (a) до пасажирів, які відлітають із аеропорту, розташованого на території держави-члена, до якої застосовується Договір;
- (b) до пасажирів, які відлітають із аеропорту, розташованого в третій країні, до аеропорту, розташованого на території держави-члена, до якої застосовується Договір, окрім випадків, коли вони отримали пільги або компенсацію та їм була надана допомога в такій третій країні, якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію відповідного рейсу, є перевізником Співтовариства.

2. Параграф 1 застосовують за умови, що пасажир:

- (a) мають підтвержене бронювання на відповідний рейс та, окрім як у випадку скасування, зазначеного в статті 5, з'являються для реєстрації,
- як визначено та в час, зазначений заздалегідь у письмовій формі (у тому числі за допомогою електронних заходів) авіаперевізником, туристичним оператором або уповноваженим туристичним агентом,
- або, якщо час не зазначено,
- не пізніше ніж за 45 хвилини до вказаного часу відправлення; або
- (b) були переведені авіаперевізником або туристичним оператором із рейсу, на який у них було бронювання, на інший рейс, незалежно від причини.

3. Цей Регламент не застосовують до пасажирів, які подорожують безкоштовно або за зниженим тарифом, не доступним громадськості прямо чи опосередковано. При цьому його застосовують до пасажирів, що мають квитки, видані у рамках програми для постійних клієнтів або іншої комерційної програми авіаперевізника чи туристичного оператора.

4. Цей Регламент застосовують лише до пасажирів, яких перевозять на борту моторних повітряних суден із фіксованим крилом.

5. Цей Регламент застосовують до будь-якого авіаперевізника, що здійснює експлуатацію, який надає транспортні послуги пасажиром, охопленим параграфами 1 та 2.

Якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, який не має укладеного договору з пасажиром, виконує обов'язки відповідно до цього Регламенту, вважають, що він їх виконує від імені особи, яка уклала договір із таким пасажиром.

6. Цей Регламент не впливає на права пасажирів відповідно до Директиви 90/314/ЄЕС. Цей Регламент не застосовують у випадках, якщо пакетний тур скасовують із причин, інших ніж скасування рейсу.

Стаття 4

Відмова у перевезенні

1. Якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, обгрунтовано планує відмовити в перевезенні рейсом, він повинен спершу запитати, чи є добровольці, які можуть відмовитися від свого бронювання в обмін на пільги на умовах, які будуть погоджені між відповідним пасажиром та авіаперевізником, що здійснює експлуатацію. Добровольцям необхідно надати допомогу відповідно до статті 8, така допомога є додатковою до пільг, зазначених у цьому параграфі.

2. Якщо кількість добровольців недостатня, щоб решта пасажирів із бронювання могла здійснити посадку на рейс, авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, може відмовити пасажиром у перевезенні проти їхньої волі.

3. Якщо пасажиром відмовлено в перевезенні проти їхньої волі, авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен негайно виплатити їм компенсацію відповідно до статті 7 та надати їм допомогу відповідно до статей 8 та 9.

*Стаття 5***Скасування**

1. У разі скасування рейсу авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен запропонувати відповідним пасажиром:

- (a) допомогу відповідно до статті 8; та
- (b) допомогу відповідно до статті 9(1)(a) та 9(2), а також, якщо обґрунтовано очікуваний час відправлення нового рейсу щонайменше на один день пізніше, ніж було заплановано для скасованого рейсу — допомогу, зазначену в статті 9(1)(b) та 9(1)(c); та
- (c) забезпечити право на компенсацію відповідно до статті 7, окрім випадків, коли:
 - (i) їм було повідомлено про скасування щонайменше за два тижні до запланованого часу відправлення; або
 - (ii) їм було повідомлено про скасування в період від двох тижнів до семи днів до запланованого часу відправлення та запропоновано альтернативний маршрут, що дозволить їм відлетіти не більше ніж за дві години до запланованого часу відправлення та прибути до свого кінцевого пункту призначення менше ніж за чотири години після запланованого часу прибуття; або
 - (iii) їм було повідомлено про скасування менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення та запропоновано альтернативний маршрут, що дозволить їм відлетіти не більше ніж за одну годину до запланованого часу відправлення та прибути до свого кінцевого пункту призначення менше ніж за дві години після запланованого часу прибуття.

2. Коли пасажиром повідомляють про скасування, їм необхідно надати пояснення стосовно можливого альтернативного транспорту.

3. Авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, не зобов'язаний сплачувати компенсацію відповідно до статті 7, якщо він може довести, що скасування спричинене надзвичайними обставинами, яких було б неможливо уникнути навіть у разі вжиття всіх розсудливих заходів.

4. Тягар доведення стосовно того, чи було пасажиром повідомлено про скасування рейсу та коли, лежить на авіаперевізнику, що здійснює експлуатацію.

*Стаття 6***Затримка**

1. Якщо авіаперевізник, що здійснює перевезення, обґрунтовано очікує затримку рейсу від запланованого часу відправлення:

- (a) на дві години або більше у випадку рейсу на відстань не більше 1 500 кілометрів; або
- (b) на три години або більше у випадку всіх рейсів у межах Співтовариства на відстань понад 1 500 кілометрів та всіх інших рейсів на відстань 1 500–3 500 кілометрів; або
- (c) на чотири години чи більше у випадку всіх рейсів, не охоплених у пунктах (a) або (b),

авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен запропонувати пасажиром:

- (i) допомогу, зазначену в статті 9(1)(a) та 9(2); та
- (ii) якщо обґрунтовано очікуваний час відправлення щонайменше на один день пізніше, ніж попередньо оголошений час відправлення — допомогу, зазначену в статті 9(1)(b) та 9(1)(c); та
- (iii) якщо затримка становить щонайменше п'ять годин — допомогу, зазначену в статті 8(1)(a).

2. У будь-якому разі необхідно запропонувати допомогу упродовж періоду, визначеного вище стосовно кожної категорії відстані.

*Стаття 7***Право на компенсацію**

1. У разі покликання на цю статтю пасажир повинні отримати компенсацію, що становить:

- (a) 250 євро у випадку всіх рейсів на відстань не більше 1 500 кілометрів;
- (b) 400 євро у випадку всіх рейсів у межах Співтовариства на відстань понад 1 500 кілометрів та всіх інших рейсів на відстань 1 500–3 500 кілометрів;

(с) 600 євро у випадку всіх рейсів, не охоплених у пунктах (а) або (b).

Під час визначення відстані необхідно брати за основу останній пункт призначення, у якому відмова в перевезенні або скасування призведе до прибуття пасажира після запланованого часу.

2. Якщо пасажирам пропонують зміну маршруту до їхнього кінцевого пункту призначення та пропонують альтернативний рейс відповідно до статті 8, і при цьому час прибуття не буде пізнішим за запланований час прибуття рейсу, на який було початково заброньовано місце,

(а) на дві години у випадку всіх рейсів на відстань не більше 1 500 кілометрів; або

(b) на три години у випадку всіх рейсів у межах Співтовариства на відстань понад 1 500 кілометрів та всіх інших рейсів на відстань 1 500–3 500 кілометрів; або

(с) на чотири години у випадку всіх рейсів, не охоплених у пунктах (а) або (b),

авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, може зменшити обсяг компенсації, передбачений у параграфі 1, на 50 %.

3. Компенсацію, зазначену в параграфі 1, необхідно виплачувати за допомогою електронного банківського переказу, банківських ордерів, банківських чеків або, за наявності письмової згоди пасажира, туристичних ваучерів та/або інших послуг.

4. Відстані, визначені в параграфах 1 та 2, необхідно вимірювати за допомогою методу визначення відстані маршруту по дузі великого кола.

Стаття 8

Право на відшкодування або на зміну маршруту

1. У разі покликання на цю статтю пасажирам необхідно запропонувати вибір між:

(а) — відшкодуванням упродовж семи днів у способи, передбачені в статті 7(3), повної вартості квитка за ціною, за якою він був придбаний, за нездійснену частину чи частини подорожі та за вже здійснені частини подорожі, якщо рейс більше не відповідає початковому плану подорожі пасажира, разом із, у відповідних випадках,

— якнайранішим зворотним рейсом до першого пункту відправлення;

(b) якнайранішою зміною маршруту на порівнянних умовах перевезення до кінцевого пункту призначення; або

(с) зміною маршруту на порівнянних умовах перевезення до кінцевого пункту призначення на пізнішу дату, яка буде зручною пасажиру, за наявності місць.

2. Параграф 1(а) також застосовують до пасажирів, чий рейс входить до пакету послуг, за винятком права на відшкодування, якщо таке право виникає відповідно до Директиви 90/314/ЄЕС.

3. Якщо у випадку, коли місто чи регіон обслуговують декілька аеропортів, авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, пропонує пасажиру рейс в іншому аеропорту, ніж зазначений у бронюванні, авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен взяти на себе витрати за перевезення пасажира з такого іншого аеропорту або до того аеропорту, щодо якого було здійснено бронювання, або до іншого аеропорту поблизу, погодженого з пасажиром.

Стаття 9

Право на догляд

1. У разі покликання на цю статтю пасажирам необхідно запропонувати безкоштовно:

(а) обіди та перекуси, обґрунтовано пропорційні часу очікування;

(b) розміщення в готелі, якщо

— необхідно залишитися на одну або більше ночей, або

— необхідно залишитися протягом довшого періоду, ніж було заплановано пасажиром;

(с) перевезення між аеропортом та місцем розміщення (готель або інше).

2. Крім того, пасажирам необхідно запропонувати два безкоштовні телефонні дзвінки, повідомлення телекс чи факс або електронні листи.

3. Під час застосування цієї статті авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен звертати особливу увагу на потреби осіб із обмеженою мобільністю та осіб, що їх супроводжують, а також на потреби дітей без супроводу.

Стаття 10

Підвищення та пониження класу обслуговування

1. Якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, надає пасажирові місце в класі, вищому за той, що був указаний у придбаному квитку, він не може вимагати жодної додаткової плати.
2. Якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, надає пасажирові місце в класі, нижчому за той, що був указаний у придбаному квитку, він повинен упродовж семи днів у спосіб, передбачений у статті 7(3), відшкодувати
 - (a) 30 % вартості квитка у випадку всіх рейсів на відстань не більше 1 500 кілометрів, або
 - (b) 50 % вартості квитка у випадку всіх рейсів у межах Співтовариства на відстань понад 1 500 кілометрів, окрім рейсів між європейською територією держав-членів та Французькими заморськими департаментами, та у випадку всіх інших рейсів на відстань 1 500–3 500 кілометрів, або
 - (c) 75 % вартості квитка у випадку всіх рейсів, не охоплених пунктами (a) чи (b), зокрема рейсів між європейською територією держав-членів та Французькими заморськими департаментами.

Стаття 11

Особи з обмеженою мобільністю або особливими потребами

1. Авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен надавати пріоритет перевезенню осіб із обмеженою мобільністю та осіб або сертифікованих службових собак, що їх супроводжують, а також дітей без супроводу дорослих.
2. У випадку відмови в перевезенні, скасування чи затримок будь-якої тривалості особи з обмеженою мобільністю та особи, що їх супроводжують, а також діти без супроводу дорослих повинні якомога раніше реалізувати право на догляд відповідно до статті 9.

Стаття 12

Подальша компенсація

1. Цей Регламент застосовується без обмеження прав пасажирів на подальшу компенсацію. Компенсація, надана відповідно до цього Регламенту, може бути вирахована з суми такої компенсації.
2. Без обмеження відповідних принципів та правил національного права, у тому числі прецедентного права, параграф 1 не застосовують до пасажирів, які добровільно відмовилися від бронювання згідно зі статтею 4(1).

Стаття 13

Право на відшкодування

Якщо авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, виплачує компенсацію або виконує інше зобов'язання, покладене на нього відповідно до цього Регламенту, жодне з положень цього Регламенту не можна тлумачити як таке, що обмежує його право вимагати компенсацію від будь-якої особи, у тому числі від третіх осіб, відповідно до застосовного права. Зокрема, цей Регламент жодним чином не обмежує права авіаперевізника, що здійснює експлуатацію, вимагати відшкодування від туристичного оператора або іншої особи, з якою авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, має укладений договір. Аналогічно, жодне з положень цього Регламенту не можна тлумачити як таке, що обмежує право туристичного оператора чи третьої сторони, окрім пасажирів, з якою авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, має укладений договір, вимагати компенсацію від авіаперевізника, що здійснює експлуатацію, згідно з відповідними застосовними законами.

Стаття 14

Обов'язок інформувати пасажирів про їхні права

1. Авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, повинен забезпечити розміщення біля стійки реєстрації розбірливого повідомлення з таким текстом таким чином, щоб таке оголошення було чітко видиме для пасажирів: «Якщо вам відмовляють у перевезенні або ваш рейс скасований чи затримується протягом принаймні двох годин, попросіть на стійці реєстрації або на виході на посадку текст, у якому визначені ваші права, зокрема стосовно компенсації й допомоги».
2. Авіаперевізник, що здійснює експлуатацію, який відмовляє в перевезенні чи скасовує рейс, повинен надати кожному відповідному пасажирові письмове повідомлення, в якому визначені правила надання компенсації й допомоги відповідно до цього Регламенту. Він також повинен надати еквівалентне повідомлення кожному

пасажиру, на якого вплинула затримка рейсу на щонайменше дві години. Пасажиру також необхідно надати в письмовій формі контактні дані національного призначеного органу, зазначеного в статті 16.

3. Стосовно сліпих осіб та осіб із вадами зору положення цієї статті застосовують із використанням належних альтернативних засобів.

Стаття 15

Виключення можливості звільнення

1. Обов'язки стосовно пасажирів відповідно до цього Регламенту не можуть бути обмежені та від них не передбачене звільнення, зокрема за допомогою відступу або обмежувального положення в договорі перевезення.

2. Однак якщо такий відступ чи обмежувальне положення все ж застосовують стосовно пасажирів або якщо пасажирів не поінформували належним чином про його права і через це він погодився на меншу компенсацію, ніж передбачена в цьому Регламенті, пасажир зберігає за собою право вжити відповідних заходів для звернення до відповідного суду чи органу, щоб отримати додаткову компенсацію.

Стаття 16

Порушення

1. Кожна держава-член повинна призначити орган, що відповідає за забезпечення виконання цього Регламенту стосовно рейсів з аеропортів, розташованих на її території, та рейсів із третьої країни до таких аеропортів. У відповідних випадках такий орган повинен вживати необхідних заходів, щоб забезпечити дотримання прав пасажирів. Держави-члени повинні інформувати Комісію про орган, призначений відповідно до цього параграфа.

2. Без обмеження статті 12, кожен пасажир може подати скаргу будь-якому органу, призначеному відповідно до параграфа 1, або будь-якому іншому компетентному органу, призначеному державою-членом, стосовно ймовірного порушення цього Регламенту в будь-якому аеропорту, розташованому на території держави-члена, або стосовно будь-якого рейсу з третьої країни до аеропорту, розташованого на такій території.

3. Санкції, встановлені державами-членами стосовно порушень цього Регламенту, повинні бути дієвими, пропорційними і стримувальними.

Стаття 17

Звітування

До 01 січня 2007 року Комісія подає Європейському Парламенту і Раді звіт про функціонування й результати застосування цього Регламенту, зокрема стосовно:

- частоти випадків відмови в перевезенні й скасування рейсів,
- можливого розширення сфери застосування цього Регламенту з охопленням пасажирів, які мають укладений договір із перевізником Співтовариства або мають бронювання на рейс, що є частиною «пакетного туру», до якого застосовують Директиву 90/314/ЄЕС, та які відлітають із аеропорту третьої країни до аеропорту в державі-члені рейсами, які виконують не авіаперевізники Співтовариства,
- можливого перегляду сум компенсації, зазначених у статті 7(1).

Такий звіт повинні супроводжувати, у відповідних випадках, законодавчі пропозиції.

Стаття 18

Скасування

Регламент (ЄЕС) № 295/91 скасовано.

Стаття 19

Набуття чинності

Цей Регламент набуває чинності 17 лютого 2005 року.

Цей Регламент обов'язковий у повному обсязі та підлягає прямому застосуванню в усіх державах-членах.

Вчинено у Страсбурзі, 11 лютого 2004 року.

За Європейський Парламент
Президент
P. COX

За Раду
Президент
M. McDOWELL