

Tento dokument slouží výhradně k informačním účelům a nemá žádný právní účinek. Orgány a instituce Evropské unie nenesou za jeho obsah žádnou odpovědnost. Závazná znění příslušných právních předpisů, včetně jejich právních východisek a odůvodnění, jsou zveřejněna v Úředním věstníku Evropské unie a jsou k dispozici v databázi EUR-Lex. Tato úřední znění jsou přímo dostupná přes odkazy uvedené v tomto dokumentu

► **B** **NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES) č. 261/2004**

ze dne 11. února 2004,

kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS) č. 295/91

(Text s významem pro EHP)

(Úř. věst. L 46, 17.2.2004, s. 1)

Opraveno:

- **C1** Oprava, Úř. věst. L 92, 4.4.2009, s. 5 (261/2004)
- **C2** Oprava, Úř. věst. L 48, 21.2.2020, s. 73 (261/2004)



**NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (ES)
č. 261/2004**

ze dne 11. února 2004,

**kterým se stanoví společná pravidla náhrad a pomoci cestujícím
v letecké dopravě v případě odepření nástupu na palubu, zrušení
nebo významného zpoždění letů a kterým se zrušuje nařízení (EHS)
č. 295/91**

(Text s významem pro EHP)

Článek 1

Předmět

1. Toto nařízení stanoví za podmínek v něm stanovených minimální práva cestujících, jestliže:

- a) je jim odepřen nástup na palubu proti jejich vůli,
- b) je jejich let zrušen,
- c) je jejich let zpožděn.

2. Toto nařízení se použije pro letiště Gibraltar, aniž jsou dotčeny právní postoje Španělského království a Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku ve sporech o svrchovanost nad územím, kde se letiště nachází.

3. Použitelnost tohoto nařízení pro letiště Gibraltar se pozastavuje, dokud nebude zaveden režim stanovený ve společném prohlášení ministrů zahraničních věcí Španělského království a Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku ze dne 2. prosince 1987. Vlády Španělska a Spojeného království Velké Británie a Severního Irsku budou Radu o tomto datu informovat.

Článek 2

Definice

Pro účely tohoto nařízení se:

- a) „leteckým dopravcem“ rozumí podnik zabývající se leteckou dopravou s platnou provozní licencí;
- b) „provozujícím leteckým dopravcem“ rozumí letecký dopravce, který provádí nebo zamýšlí provést let podle smlouvy s cestujícím nebo v zastoupení jiné právnické nebo fyzické osoby, která uzavřela smlouvu s tímto cestujícím;
- c) „dopravcem Společenství“ rozumí letecký dopravce s platným provozním povolením uděleným členským státem v souladu s nařízením Rady (EHS) č. 2407/92 ze dne 23. července 1992 o vydávání licencí leteckým dopravcům ⁽¹⁾;
- d) „provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy“ s výjimkou leteckého dopravce rozumí organizátor ve smyslu čl. 2 odst. 2 směrnice Rady 90/314/EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy;

⁽¹⁾ Úř. věst. L 240, 24.8.1992, s. 1.

▼ B

- e) „souborem služeb“ rozumí ty služby, které jsou definovány v čl. 2 odst. 1 směrnice 90/314/EHS;
- f) „letenkou“ rozumí platný doklad opravňující k přepravě nebo jiné rovnocenné oprávnění v elektronické nebo jiné nehmotné formě, vydané nebo schválené leteckým dopravcem nebo jeho pověřeným zástupcem;
- g) „rezervací“ rozumí skutečnost, že cestující má letenku nebo jiný důkaz, který udává, že rezervace byla leteckým dopravcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy přijata a evidována;
- h) „cílovým místem určení“ rozumí místo určení na letence předložené na přepážce pro registraci k přepravě nebo místo určení posledního letu v případě přímo navazujících letů; jiné dostupné navazující lety nejsou brány v úvahu, jestliže je dodržen původní plánovaný čas příletu;
- i) „osobou s omezenou pohyblivostí“ rozumí každá osoba, jejíž pohyblivost je při použití dopravního prostředku snížena v důsledku tělesného postižení (smyslového nebo pohybového, trvalého nebo dočasného), duševní nezpůsobilosti, věku nebo jakékoliv jiné příčiny tělesné nebo duševní nezpůsobilosti a jejíž stav vyžaduje, aby jejím potřebám byla věnována zvláštní pozornost a přízpůsobeny služby, které jsou poskytovány všem cestujícím;
- j) „odepřením nástupu na palubu“ rozumí odmítnutí přepravit cestující leteckou dopravou, přestože se přihlásili k nástupu na palubu za podmínek stanovených v čl. 3 odst. 2, s výjimkou případu, kdy zde jsou přiměřené důvody odepřít jim nástup na palubu, například zdravotní důvody, důvody bezpečnosti nebo ochrany nebo nedostačné cestovní doklady;
- k) „dobrovolníkem“ rozumí osoba, která se přihlásila k nástupu na palubu za podmínek stanovených v čl. 3 odst. 2 a souhlasila po vyzvání leteckého dopravce s postoupením své rezervace výměnou za odpovídající náhradu;
- l) „zrušením“ rozumí neuskutečnění letu, který byl dříve plánován a na který bylo rezervováno alespoň jedno místo.

*Článek 3***Oblast působnosti**

1. Toto nařízení se vztahuje:
 - a) na cestující odlétající z letiště umístěného na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva;
 - b) na cestující odlétající z letiště umístěného na území třetí země na letiště umístěné na území členského státu, na které se vztahuje Smlouva, pokud neobdrželi náhradu nebo odškodnění a nebyla jim poskytnuta pomoc v této třetí zemi a pokud je provozující letecký dopravce dopravcem Společnosti.
2. Odstavec 1 se použije pod podmínkou, že cestující:

▼B

a) mají potvrzenou rezervaci pro dotčený let a vyjma případy zrušení podle článku 5 se přihlásí k přepravě,

— jak je předem a písemně (rovněž elektronickými prostředky) stanoveno a v čase uvedeném leteckým dopravcem, provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo oprávněným zprostředkovatelem služeb v cestovním ruchu,

nebo, jestliže není uveden čas,

— nejpozději do 45 minut před zveřejněným časem odletu; nebo

b) jsou leteckým dopravcem nebo provozovatelem souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy bez ohledu na důvod převedení z letu, který měli rezervovaný, na jiný let.

3. Toto nařízení se nevztahuje na cestující, kteří cestují bezúplatně nebo za snížené ceny, které nejsou veřejnosti přímo nebo nepřímo dostupné. Vztahuje se však na cestující, kterým letecký dopravce nebo provozovatel souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy vydal letenku na základě programu pro často cestující zákazníky nebo na základě jiných obchodních programů.

4. Toto nařízení se vztahuje pouze na cestující přepravované motorovým letadlem s pevnými křídly.

5. Toto nařízení se vztahuje na každého provozujícího leteckého dopravce, který přepravuje cestující podle odstavců 1 a 2. Jestliže provozující letecký dopravce nemá smlouvu s cestujícím a plní povinnosti podle tohoto nařízení, má se za to, že jedná v zastoupení osoby, jež uzavřela smlouvu s tímto cestujícím.

6. Tímto nařízením nejsou dotčena práva cestujících podle směrnice 90/314/EHS. Toto nařízení se nepoužije v případech, kdy jsou souborné služby pro cesty, pobyty a zájezdy zrušeny z důvodů jiných než zrušení letu.

*Článek 4***Odepření nástupu na palubu**

1. Jestliže provozující letecký dopravce důvodně očekává, že dojde k odepření nástupu na palubu, vyzve nejprve dobrovolníky k odstoupení od jejich rezervací za náhradu podle podmínek dohodnutých mezi dotčenými cestujícími a provozujícími leteckým dopravcem. Dobrovolníkům je kromě náhrad podle tohoto odstavce poskytnuta pomoc v souladu s článkem 8.

2. Jestliže se nepřihlásí dostatečný počet dobrovolníků k tomu, aby zbývající cestující s rezervacemi mohli nastoupit let, může provozující letecký dopravce odepřít cestujícím nástup na palubu proti jejich vůli.

3. Jestliže je nástup na palubu odepřen cestujícím proti jejich vůli, provozující letecký dopravce je neprodleně odškodní v souladu s článkem 7 a poskytne jim pomoc v souladu s články 8 a 9.

*Článek 5***Zrušení**

1. V případě zrušení letu:

a) je dotčeným cestujícím nabídnuta provozujícími leteckým dopravcem pomoc v souladu s článkem 8;

▼B

- b) je dotčeným cestujícím nabídnuta provozujícím leteckým dopravcem pomoc v souladu s čl. 9 odst. 1 písm. a) a odst. 2 a v případě přesměrování, jestliže očekávatelný čas nového odletu je alespoň následující den po plánovaném odletu zrušeného letu, pomoc stanovená v čl. 9 odst. 1 písm. b) a c);
- c) mají dotčení cestující v souladu s článkem 7 právo na náhradu škody od provozujícího leteckého dopravce, jestliže
- i) nejsou o zrušení informováni alespoň dva týdny před plánovaným časem odletu, nebo
 - ii) nejsou o zrušení informováni ve lhůtě od dvou týdnů do sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování, které by jim umožnilo odletět nejpozději dvě hodiny před plánovaným časem odletu a dosáhnout jejich cílového místa určení nejpozději čtyři hodiny po plánovaném čase příletu, nebo
 - iii) nejsou informováni o zrušení ve lhůtě kratší sedmi dnů před plánovaným časem odletu a není jim nabídnuto přesměrování jejich letu, které by jim umožnilo odletět nejpozději jednu hodinu před plánovaným časem odletu a dosáhnout cílového místa určení nejpozději dvě hodiny po plánovaném čase příletu.
2. Jestliže jsou cestující informováni o zrušení, musí jim být poskytnuto vysvětlení ohledně možné náhradní dopravy.
3. Provozující letecký dopravce není povinen platit náhradu v souladu s článkem 7, jestliže může prokázat, že zrušení je způsobeno mimořádnými okolnostmi, kterým by nebylo možné zabránit, i kdyby byla všechna přiměřená opatření přijata.
4. Důkazní břemeno týkající se otázek, zda a kdy byl cestující informován o zrušení letu, spočívá na provozujícím leteckém dopravci.

*Článek 6***Zpoždění**

1. Jestliže provozující letecký dopravce důvodně očekává, že let bude oproti plánovanému času odletu zpožděn:
- a) o dvě hodiny nebo více v případě letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů, nebo
 - b) o tři hodiny nebo více v případě všech letů ve Společenství delších než 1 500 kilometrů a všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů, nebo
 - c) o čtyři hodiny nebo více v případě všech letů nespádajících pod písmeno a) nebo b),
- nabídne provozující letecký dopravce cestujícím:
- i) pomoc stanovenou v čl. 9 odst. 1 písm. a) a odst. 2 a
 - ii) ►**C1** pomoc stanovenou v čl. 9 odst. 1 písm. b) a c), jestliže důvodně očekávaný čas odletu je alespoň o den později než čas odletu původně oznámený, a ◀
 - iii) pomoc stanovenou v čl. 8 odst. 1 písm. a), jestliže zpoždění trvá alespoň pět hodin.

▼B

2. V každém případě musí pomoc nabízená v rámci lhůt stanovených výše brát ohled na každou skupinu vzdáleností.

*Článek 7***Právo na náhradu škody**

1. Odkazuje-li se na tento článek, obdrží cestující náhradu ve výši:

- a) 250 EUR u všech letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů;
- b) 400 EUR u všech letů ve Společenství delších než 1 500 kilometrů a u všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů;
- c) 600 EUR u všech letů nespádajících pod písmeno a) nebo b).

Při určování vzdálenosti se vychází z posledního místa určení, kam cestující v důsledku odepření nástupu na palubu nebo zpoždění přiletí později než v plánovaném čase.

▼C2

2. Jestliže je cestujícím v souladu s článkem 8 nabídnuto přesměrování na jejich cílové místo určení, může provozující letecký dopravce o 50 % snížit odškodné stanovené podle odstavce 1, pokud přesměrovaný let nepřekračuje plánovaný čas přiletu původně rezervovaného letu:

- a) o dvě hodiny v případě všech letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů, nebo
- b) o tři hodiny v případě všech letů ve Společenství delších než 1 500 kilometrů a všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů, nebo
- c) o čtyři hodiny v případě všech letů nespádajících pod písmeno a) nebo b).

▼B

3. Náhrada škody uvedená v odstavci 1 se vyplatí hotově, elektronickým bankovním převodem, bankovními příkazy nebo bankovními šeky nebo, v případě dohody podepsané cestujícím, cestovními poukazy nebo jinými službami.

4. Vzdálenosti uvedené v odstavci 1 a 2 se měří metodou ortodromické dráhy letu.

*Článek 8***Právo na proplacení výdajů nebo na přesměrování**

1. Odkazuje-li se na tento článek, je cestujícím nabídnuta možnost volby mezi:

- a) — náhradou pořizovací ceny letenky do sedmi dní způsobem stanoveným v čl. 7 odst. 3, a to za část nebo části neuskutečněné cesty a za část nebo části již uskutečněné cesty, jestliže let nadále neslouží účelu vztahujícímu se k původnímu cestovnímu plánu cestujícího, spolu s případným
 - zpátečním letem do původního místa odletu, a to při nejbližší příležitosti;
- b) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek a při nejbližší příležitosti na jejich cílové místo určení; nebo

▼B

- c) přesměrováním za srovnatelných dopravních podmínek na jejich cílové místo určení v pozdější době podle přání cestujícího s výhradou dostupnosti míst.
2. Ustanovení odst. 1 písm. a) se rovněž použije na cestující, jejichž lety jsou součástí souboru služeb, s výjimkou práva na náhradu škody, pokud toto právo vzniká podle směrnice 90/314/EHS.
3. Jestliže v případě, kdy místo, město nebo region obsluhuje několik letišť a provozující letecký dopravce nabízí cestujícím let do jiného letiště, než které bylo uvedeno v původní rezervaci, nese provozující letecký dopravce náklady na přepravu cestujícího z tohoto jiného letiště buď na letiště, které bylo uvedeno v původním knihování, nebo na jiné místo určení dohodnuté s cestujícím.

*Článek 9***Právo na poskytnutí péče**

1. Odkazuje-li se na tento článek, jsou cestujícím zdarma nabídnuty:
- a) strava a občerstvení v rozsahu přiměřeném čekací době;
- b) ubytování v hotelu, pokud
- se pobyt na jednu noc nebo více nocí stane nezbytným, nebo
 - se nezbytným stane pobyt delší než zamýšlený cestujícím;
- c) přeprava mezi letištěm a místem ubytování (hotelem nebo jiným zařízením).
2. Navíc jsou cestujícím zdarma nabídnuty dva telefonní hovory, podání dvou zpráv telexem nebo faxem nebo elektronickou poštou.
3. Při použití tohoto článku věnuje provozující letecký dopravce zvláštní pozornost potřebám osob s omezenou pohyblivostí a všem osobám, které je doprovázejí, stejně jako potřebám dětí bez doprovodu.

*Článek 10***Změna třídy na vyšší nebo nižší**

1. Jestliže provozující dopravce umístí cestující do třídy vyšší, než pro kterou byla zakoupena letenka, nesmí požadovat žádnou dodatečnou platbu.
2. Jestliže provozující dopravce umístí cestující do třídy nižší, než pro kterou byla zakoupena letenka, musí do sedmi dnů pomocí prostředků uvedených v čl. 7 odst. 3 nahradit:
- a) 30 % ceny letenky u všech letů o délce nejvýše 1 500 kilometrů, nebo
- b) 50 % ceny letenky u všech letů ve Společenství delších 1 500 kilometrů, s výjimkou letů mezi evropským územím členských států a francouzskými zámořskými departementy, a u všech ostatních letů o délce od 1 500 kilometrů do 3 500 kilometrů, nebo
- c) 75 % ceny letenky u všech letů nespádajících pod písmeno a) nebo b), včetně letů mezi evropským územím členských států a francouzskými zámořskými departementy.



Článek 11

Osoby s omezenou pohyblivostí nebo zvláštními potřebami

1. Provozující letecký dopravce dá při přepravě přednost osobám s omezenou pohyblivostí a všem osobám nebo vodicím psům s osvědčením doprovázejícím osoby s omezenou pohyblivostí, stejně jako dětem bez doprovodu.
2. V případech odepření nástupu na palubu, zrušení a jakkoliv velkých zpoždění mají osoby s omezenou pohyblivostí a všechny doprovodné osoby, jakož i děti bez doprovodu právo, aby jim byla co nejdříve poskytnuta péče v souladu s článkem 9.

Článek 12

Další náhrady

1. Toto nařízení se použije, aniž jsou dotčena práva cestujících požadovat další náhrady. Náhrady poskytnuté podle tohoto nařízení mohou být od dalších náhrad odečteny.
2. Aniž jsou dotčeny související zásady a pravidla vnitrostátního práva včetně judikatury, nevztahuje se odstavec 1 na cestující, kteří podle čl. 4 odst. 1 dobrovolně odstoupili od své rezervace.

Článek 13

Právo na následný postih

Jestliže provozující letecký dopravce poskytne náhradu nebo plní jiné povinnosti stanovené v tomto nařízení, nelze žádné ustanovení tohoto nařízení vykládat jako omezení jeho práva požadovat podle použitelného práva náhradu škody od jiných osob, včetně třetích osob. Zejména nemohou být ustanovení tohoto nařízení vykládána jako omezení práva provozujícího leteckého dopravce požadovat náhradu škody po provozovateli souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo třetí osobě, se kterými uzavřel provozující letecký dopravce smlouvu. Obdobně nelze ustanovení tohoto nařízení vykládat jako omezení práva provozovatele souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy nebo třetí osoby jiné, než je cestující, se kterým uzavřel provozující letecký dopravce smlouvu, požadovat náhradu škody podle použitelných právních předpisů.

Článek 14

Povinnost informovat cestující o jejich právech

1. Provozující letecký dopravce zajistí, aby u registrace k přepravě bylo zobrazeno čitelné oznámení, které je pro cestující zřetelně viditelné a které obsahuje tato slova: „Je-li vám odepřeno nastoupit na palubu nebo je-li váš let zpožděn nejméně o dvě hodiny, požádejte u přepážky registrace k přepravě nebo u brány pro nástup na palubu o listinu popisující vaše práva, zejména ohledně náhrady škod a pomoci.“
2. Odepře-li provozující letecký dopravce nástup na palubu nebo zruší-li let, předá každému postiženému cestujícímu písemné oznámení, které v souladu s tímto nařízením stanoví pravidla pro náhradu škody a pomoc. Toto oznámení předá rovněž každému cestujícímu postiženému alespoň dvouhodinovým zpožděním. Cestující rovněž dostane v písemné podobě údaje o kontaktu na určený vnitrostátní subjekt zmíněný v článku 16.
3. Při uplatnění tohoto článku na nevidomé a zrakově postižené osoby se užijí jiné vhodné prostředky.



Článek 15

Vyloučení zproštění odpovědnosti

1. Odpovědnost vůči cestujícím vyplývající z tohoto nařízení nesmí být omezena ani se jí nelze zprostit, zejména odlišným nebo omezujícím ustanovením v přepravní smlouvě.
2. Je-li však takové odlišné nebo omezující ustanovení použito ve vztahu k cestujícimu nebo jestliže cestující není správně informován o svých právech a z tohoto důvodu přijal náhradu škody, která nedosahuje náhrady stanovené v tomto nařízení, je cestující dále oprávněn k uskutečnění nezbytných úkonů u příslušného soudu nebo příslušných orgánů směřujících k získání dodatečné náhrady.

Článek 16

Porušení předpisů

1. Každý členský stát určí subjekt odpovědný za prosazování tohoto nařízení ve vztahu k letům z letišť nacházejícím se na jeho území a letů z třetí země na tato letiště. Tento subjekt v případě potřeby přijme nezbytná opatření, která zajistí, aby byly dodržována práva cestujících. Členské státy oznámí Komisi subjekt, který byl v souladu s tímto odstavcem určen.
2. Aniž je dotčen článek 12, může si každý cestující u každého subjektu určeného podle odstavce 1 nebo u každého jiného příslušného subjektu určeného členským státem stěžovat na údajné porušení tohoto nařízení, ke kterému došlo na letišti nacházejícím se na území členského státu nebo které se týká letu z třetí země na letiště nacházející se na uvedeném území.
3. Sankce stanovené členskými státy za porušení tohoto nařízení musí být účinné, přiměřené a odrazující.

Článek 17

Zpráva

Do 1. ledna 2007 Komise předloží Evropskému parlamentu a Radě zprávu o uplatňování a výsledcích tohoto nařízení, zejména pokud jde o

- výskyt odepření nástupu na palubu a výskyt zrušení letů,
- možné rozšíření rozsahu působnosti tohoto nařízení na cestující, kteří mají smlouvu s dopravcem Společenství nebo mají letovou rezervaci tvořící součást „souborných služeb pro cesty, pobyty a zájezdy“, pro které je použitelná směrnice 90/314/EHS, přičemž jde o cestující, kteří nastupují na lety z letiště v třetí zemi na letiště v členském státě, a tyto lety nejsou provozovány leteckými dopravci Společenství,
- možného přezkumu výše náhrad podle čl. 7 odst. 1.

Zpráva bude v případě potřeby doprovázena legislativními návrhy.

Článek 18

Zrušovací ustanovení

Zrušuje se nařízení Rady (EHS) č. 295/91.

▼B

Článek 19

Vstup v platnost

Toto nařízení vstupuje v platnost dnem 17. února 2005.

Toto nařízení je závazné v celém rozsahu a přímo použitelné ve všech členských státech.