Journal officiel
de l'Union européenne

FR
Série L

2026/2202

2.10.2026

RÈGLEMENT (UE) 2026/2202 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 16 septembre 2026

modifiant le règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) nº 2027/97 du Conseil relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 100, paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen [1],

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire, au vu du projet commun approuvé le 15 juin 2026 par le comité de conciliation [2],

considérant ce qui suit:

(1) Le règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil [3] et le règlement (CE) nº 2027/97du Conseil [4] ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leurs plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.

(2) Le législateur de l'Union confirme les objectifs exprimés aux considérants 1 et 4 du règlement (CE) nº 261/2004 dans sa version initiale, à savoir que la législation de l'Union dans le domaine du transport aérien garantisse un niveau élevé de protection des passagers, tienne pleinement compte des exigences de protection des consommateurs en général, conformément à l'article 38 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européen, et relève les normes de protection fixées par ledit règlement, tout en garantissant une approche équilibrée qui favorise la connectivité et la compétitivité des transporteurs aériens de l'Union. Pour atteindre ces objectifs, le présent règlement renforce les droits des passagers aériens, en améliorant la sécurité juridique tant pour les passagers aériens que pour les transporteurs aériens, en tenant compte de la jurisprudence abondante de la Cour de justice de l'Union européenne (ci-après dénommée «Cour de justice») dans son interprétation du règlement (CE) nº 261/2004 dans sa version initiale, et de veiller à ce que les transporteurs aériens exercent leurs activités dans des conditions harmonisées sur un marché libéralisé. Cela signifie également que les normes de protection fixées par le règlement (CE) nº 261/2004 devraient être renforcées. En conséquence, il convient de faire respecter les droits des passagers aériens, tels qu'ils sont protégés par les règlements (CE) nº 261/2004 et (CE) nº 2027/97, et d'assurer une application plus efficace, plus efficiente et plus cohérente de ces droits dans l'ensemble de l'Union, tout en tenant compte des intérêts des transporteurs aériens et en continuant à trouver un équilibre entre les intérêts des passagers aériens et ceux des transporteurs aériens.

---

(1) JO C 327 du 12.11.2013, p. 115.

(2) Position du Parlement européen du 5 février 2014 (JO C 93 du 24.3.2017, p. 336) et position du Conseil en première lecture du 29 septembre 2025 (JO C, C/2025/5782, 30.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5782/oj). Position du Parlement européen du 21 janvier 2026 (JO C, C/2026/3701, 5.8.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2026/3701/oj). Résolution législative du Parlement européen du 7 juillet 2026 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 13 juillet 2026.

(3) Règlement (CE) nº 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) nº 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

(4) Règlement (CE) nº 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

(3) Plusieurs lacunes décelées lors de la mise en œuvre des droits prévus par les règlements (CE) nº 261/2004 et (CE) nº 2027/97 ont cependant empêché la réalisation du plein potentiel de ces droits en ce qui concerne la protection des passagers. Afin de garantir une application plus efficace, plus efficiente et plus cohérente des droits des passagers aériens dans toute l'Union, une série d'adaptations du cadre juridique actuel sont requises. Ce point a été souligné dans la communication de la Commission du 27 octobre 2010 intitulée «Rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union — Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union», qui présentait des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs, notamment pour les passagers aériens, et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

(4) Les passagers voyageant sur un vol soumis à des obligations de service public, que ce soit à plein tarif ou à tarif réduit, devraient bénéficier des mêmes droits en vertu du règlement (CE) nº 261/2004.

(5) Afin d'accroître la sécurité juridique pour les transporteurs aériens et les passagers, il y a lieu de définir la notion de «circonstances extraordinaires». En particulier, et conformément à la jurisprudence constante de la Cour de justice, la notion de «circonstances extraordinaires» devrait renvoyer à des événements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et qui échappent à la maîtrise effective de ce dernier. Ces deux conditions sont cumulatives. Par souci de clarté et de prévisibilité, il convient également de prévoir une liste non exhaustive d'événements qui devraient être considérés comme remplissant ces conditions conformément à la jurisprudence de la Cour de justice. La Commission devrait réexaminer la liste des circonstances extraordinaires tous les cinq ans et faire une proposition, le cas échéant, au Parlement européen et au Conseil afin de mettre cette liste à jour. Pour être invoqué en tant que circonstance extraordinaire, un événement doit répondre à tous les critères énumérés dans la liste. Lorsqu'un événement ne figurant pas sur la liste est invoqué en tant que circonstance extraordinaire, il y a lieu d'apprécier au cas par cas le respect des conditions cumulatives susmentionnées. La survenance d'une circonstance extraordinaire et son invocation par un transporteur aérien en raison d'une perturbation d'un vol donné ne constituent pas des motifs suffisants pour exonérer celui-ci de l'obligation d'indemnisation prévue à l'article 7 du règlement (CE) nº 261/2004. Une telle exemption ne devrait être accordée que lorsque le transporteur aérien prouve également que la perturbation est due à des circonstances extraordinaires et qu'elle n'aurait pas pu être évitée même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures qu'il pouvait raisonnablement prendre.

(6) Lorsqu'un transporteur aérien invoque des circonstances extraordinaires, une explication claire et motivée concernant ces circonstances extraordinaires devrait être fournie au passager. Cette explication devrait servir à informer celui-ci, de manière claire et transparente, des circonstances à l'origine de la perturbation. À cet égard, les informations communiquées devraient être spécifiques à la perturbation particulière survenue sur le vol du passager. Les transporteurs aériens devraient fournir ces informations de manière concise, au moyen d'un langage clair et facilement compréhensible par le passager, en évitant le jargon juridique et sectoriel. Cette explication devrait uniquement servir à informer le passager et être clairement distinguée de la preuve que les transporteurs aériens pourraient être tenus d'apporter aux organismes nationaux chargés de l'application ou à d'autres organismes ou juridictions.

(7) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-173/07 (Emirates Airlines — Direktion für Deutschland/Diether Schenkel) ([5]) sur l'interprétation du règlement (CE) nº 261/2004, la Cour de justice a jugé que la notion de «vol» au sens du règlement (CE) nº 261/2004 n'était pas définie, mais la Cour de justice l'a interprétée comme consistant, en substance, en une opération de transport aérien, étant ainsi une «unité» de ce transport, réalisée par un transporteur aérien qui fixe son itinéraire. Afin d'éviter toute incertitude, et compte tenu de l'expérience acquise, il y a lieu de définir clairement le terme de «vol», ainsi que les notions associées de «correspondance» et de «voyage».

([5]) Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 10 juillet 2008, Emirates Airlines — Direktion für Deutschland/Diether Schenkel, affaire C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

(8) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-537/17 (Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA) ([6]) sur l'interprétation du règlement (CE) nº 261/2004, la Cour de justice a jugé que le règlement (CE) nº 261/2004 s'appliquait à une partie de tout vol dans le cadre d'un seul et même voyage, relevant du champ d'application du présent règlement, quel que soit l'endroit où le vol a eu lieu, y compris des vols entièrement effectués en dehors de l'Union. Lorsque le point de départ initial est situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent ou, si le transporteur aérien effectif est un transporteur aérien effectif de l'Union, lorsque la destination finale du voyage est située sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, il convient que le présent règlement s'applique.

(9) Les billets sont délivrés ou autorisés par un transporteur aérien effectif à la suite de la conclusion d'un contrat de transport aérien avec un passager. Ils devraient pouvoir être identifiés au moyen d'un numéro de billet unique et contenir une référence unique liée à un contrat de transport aérien unique émis au moment de la réservation. Les billets devraient se rapporter à un vol ou à une correspondance, sans tenir compte des escales effectuées à des fins techniques et opérationnelles. Ils devraient contenir plusieurs éléments d'information concernant ce vol ou cette correspondance, tels que la date du vol, les aéroports de départ et d'arrivée, les heures prévues de départ et d'arrivée, le nom et le prénom du passager, le numéro du vol et le nom du transporteur aérien effectif.

(10) Les passagers devraient être en mesure de faire des choix éclairés lorsqu'ils consultent des offres de tarifs aériens et devraient être en mesure de vérifier si la protection accordée par le règlement (CE) nº 261/2004 s'applique intégralement à un voyage aller-retour au départ et à destination de l'Union. Par conséquent, il convient de prévoir la mise en place d'un «label de l'Union des droits des passagers aériens» à caractère volontaire. L'utilisation dudit label devrait rester volontaire pour les transporteurs aériens et les intermédiaires présentant différentes options de vol, sauf lorsque le transporteur aérien ou l'intermédiaire est obligé d'en faire usage dans le cadre d'un accord commercial conclu avec un transporteur aérien effectif.

(11) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-22/11 (Finnair Oyj/Timy Lassooy) ([7]) sur l'interprétation du règlement (CE) nº 261/2004, la Cour de justice a jugé que la notion de «refus d'embarquement» doit être interprétée en ce sens qu'elle vise non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres motifs, tels que des motifs opérationnels. Les passagers qui se sont présentés à l'embarquement et ont été refusés à l'embarquement ou qui ont été informés à l'avance qu'ils seraient refusés à l'embarquement contre leur volonté devraient être remboursés et indemnisés sans retard injustifié.

(12) Par ailleurs, il existe des motifs raisonnables de refuser l'embarquement à des passagers, tels que la santé, la sûreté, la sécurité ou des documents de voyage inadéquats. Le fait que des passagers fassent preuve d'un comportement indiscipliné menaçant la sûreté ou la sécurité d'un vol, tel qu'il est visé dans la Convention relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs signée à Tokyo le 14 septembre 1963, telle qu'amendée, constitue également un motif raisonnable, pour les transporteurs aériens, de refuser l'embarquement à ces passagers. En pareils cas, la charge de la preuve devrait incomber au transporteur aérien effectif.

(13) Afin de renforcer les niveaux de protection, les passagers ne devraient pas se voir refuser l'embarquement sur tout vol du voyage retour au motif qu'ils n'ont pas pris un ou plusieurs vols du voyage aller couverts par le même contrat de transport aérien. En outre, les transporteurs aériens ne devraient pas être autorisés à facturer des frais aux passagers au motif qu'ils n'ont pas effectué un ou plusieurs vols du voyage aller.

([6]) Arrêt de la Cour (huitième chambre) du 31 mai 2018, Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA, affaire C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.
([7]) Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 4 octobre 2012, Finnair Oyj/Timy Lassooy, affaire C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

(14) À l'heure actuelle, les passagers se voient parfois appliquer des frais administratifs liés à la correction d'erreurs typographiques dans leurs noms. Il y a lieu de prévoir la possibilité de procéder, gratuitement et de manière raisonnable, à des corrections en cas d'erreurs dans la réservation, ou de modifications d'ordre administratif, et une divergence entre le nom figurant sur la réservation et le nom corrigé du passager ne devrait pas constituer un motif de refus d'embarquement pour autant que la correction ou la modification demandée n'entraîne pas un changement d'horaire de vol, de date, d'itinéraire ou de passager.

(15) En cas d'annulation, c'est au passager, et non au transporteur aérien, que devrait appartenir la décision de choisir entre le remboursement, la poursuite du voyage par réacheminement ou le report du voyage à une date ultérieure. Dans certaines situations, les passagers pourraient préférer recevoir un remboursement ou une indemnisation sous la forme d'un bon à valoir. Afin d'offrir à la fois une flexibilité accrue aux transporteurs aériens et un plus grand choix aux passagers, en cas de perturbation ouvrant droit au remboursement ou à l'indemnisation du passager, ce dernier devrait avoir le droit de choisir en ayant donné son consentement exprès sur un support durable, d'accepter un tel remboursement ou cette indemnisation sous la forme d'un bon d'une valeur correspondant au moins au montant du remboursement dû ou de l'indemnisation due. L'option du bon à valoir devrait être affichée clairement et sur un pied d'égalité avec les autres options de remboursement et d'indemnisation. Si le bon à valoir n'a pas été utilisé ou n'a pas été utilisé dans son intégralité à la fin de sa période de validité, le transporteur aérien devrait rembourser automatiquement la totalité du solde restant dû.

(16) Les entités gestionnaires des aéroports dans les aéroports dont le volume annuel du trafic de passagers n'est pas supérieur à quatre millions de passagers depuis au moins trois années consécutives, et les prestataires de services essentiels dans les aéroports, notamment les transporteurs aériens et les prestataires de services d'assistance en escale, devraient coopérer pour réduire au minimum l'incidence de perturbations de vols multiples sur les passagers. À cette fin, les entités gestionnaires des aéroports devraient préparer des plans d'urgence pour ce type de situations et développer ces plans d'urgence avec le comité des usagers et d'autres prestataires de services essentiels dans les aéroports, y compris des prestataires fournissant l'assistance spéciale pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Les organismes nationaux chargés de l'application devraient contrôler le respect, par l'entité gestionnaire de l'aéroport, des dispositions relatives aux plans d'urgence. Dans les aéroports dont le volume annuel du trafic de passagers est inférieur à quatre millions de passagers depuis au moins trois années consécutives, les entités gestionnaires des aéroports devraient faire tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour se mettre en relation avec les usagers des aéroports dans des situations qui pourraient entraîner l'immobilisation d'un grand nombre de passagers et prendre des dispositions pour ceux-ci, ainsi que pour tenir informés les passagers immobilisés.

(17) Le règlement (CE) n° 261/2004 devrait explicitement prévoir le droit à indemnisation des passagers subissant des retards importants, conformément à l'arrêt rendu par la Cour de justice dans les affaires jointes C-402/07 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon et Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH) et C-432/07 (Stefan Böck et Cornelia Lepuschitz/Air France SA) ([8]), qui comprendrait un seuil de trois heures pour tous les passagers et des dispositions ciblées concernant les vols long-courriers à l'extérieur de l'Union, de manière à inciter les transporteurs à faire en sorte que les passagers atteignent leur destination finale en temps voulu.

(18) Un retard à l'arrivée devrait être calculé à partir de l'heure d'arrivée prévue à la destination finale telle qu'elle figure sur le billet du passager. C'est notamment le cas, par exemple, lorsqu'un aéronef a décollé mais a ensuite été obligé de revenir à l'aéroport de départ pour redécoller ultérieurement. En cas de réacheminement par un autre mode de transport, il convient de se baser sur l'heure réelle d'arrivée du passager à sa destination finale pour calculer le retard à l'arrivée, quel que soit le moyen de transport utilisé. Lorsqu'un vol est retardé ou reprogrammé ultérieurement moins de 14 jours calendaires avant la date de départ indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation, le retard à l'arrivée devrait être calculé à partir de l'heure d'arrivée prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation. Lorsqu'un vol a été reprogrammé au moins 14 jours calendaires avant la date de départ indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation ou, s'il est reprogrammé après ce laps de temps, lorsque le passager a pris un vol qui a été reprogrammé à une heure antérieure, le retard à l'arrivée devrait être comptabilisé à partir de l'heure d'arrivée prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la reprogrammation. Lorsque des passagers sont réacheminés à la suite d'une perturbation, pour ce qui est du vol de réacheminement, le retard à l'arrivée devrait être calculé à partir de l'heure d'arrivée prévue indiquée sur le billet émis pour le vol de réacheminement.

([8]) Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 19 novembre 2009, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon et Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), et Stefan Böck et Cornelia Lepuschitz/Air France SA (C-432/07), affaires jointes C-402/07 et C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

(19) Une transparence accrue en ce qui concerne la performance environnementale des prestations de transport peut fournir aux clients davantage d'informations lorsqu'ils font leurs propres choix. Le label «émissions de vol» établi conformément à l'article 14 du règlement (UE) 2023/2405 du Parlement européen et du Conseil ([9]) est à la disposition des transporteurs aériens s'ils souhaitent afficher, sur leurs sites internet et sur leurs billets, dans un format facilement accessible et comparable, des informations précises et objectives concernant les émissions de gaz à effet de serre liées aux services aériens qu'ils exploitent.

(20) Pour garantir la sécurité juridique, le règlement (CE) nº 261/2004 devrait confirmer explicitement que la modification des horaires de vol a une incidence semblable à celle d'une annulation ou d'un retard sur les passagers, et qu'elle devrait donc ouvrir les mêmes droits.

(21) Les passagers qui manquent une correspondance au cours d'un voyage à la suite d'une perturbation sur un vol précédent devraient bénéficier d'une assistance adéquate dans l'attente d'un réacheminement. Dans ce cas, conformément au principe d'égalité de traitement et à l'arrêt rendu par la Cour de justice dans l'affaire C-11/11 (Air France/Folkerts) ([10]), les passagers devraient avoir droit à une indemnisation lorsqu'ils atteignent la destination finale de leur vol ou transport de remplacement, à l'instar des passagers dont le vol direct a connu des perturbations.

(22) Au moment de la réservation et avant l'achat des billets, les transporteurs aériens ou, le cas échéant, les intermédiaires devraient clairement indiquer aux passagers si leurs plans de voyage sont couverts par un contrat de transport aérien unique et les informer de leurs droits en vertu du règlement (CE) nº 261/2004, notamment en ce qui concerne les correspondances manquées.

(23) Afin de renforcer la protection des passagers, il y a lieu de préciser que les passagers dont le vol a été retardé devraient avoir droit à une assistance et à une indemnisation, qu'ils attendent dans le terminal de l'aéroport ou qu'ils se trouvent déjà assis à bord de l'aéronef. Toutefois, étant donné que ces passagers n'ont pas accès aux services disponibles dans le terminal, il convient de renforcer leurs droits en ce qui concerne les besoins élémentaires et le droit de débarquer. Le droit de débarquer ne peut être limité que pour des motifs liés à la sûreté, à l'immigration, au contrôle du trafic aérien ou à la sécurité. Si un transporteur aérien est sur le point de débarquer des passagers mais est informé par les autorités de contrôle du trafic aérien que le décollage imminent est autorisé, il devrait être autorisé à refuser de débarquer des passagers.

(24) Afin de faciliter l'introduction et l'ouverture des demandes d'indemnisation à la suite d'une perturbation, les transporteurs aériens devraient automatiquement et par voie électronique informer les passagers sur le droit des passagers à indemnisation ainsi que des instructions claires sur la manière de présenter une demande.

(25) Lorsqu'un passager a choisi le réacheminement dans les meilleurs délais, le transporteur aérien conditionne souvent ce réacheminement à la disponibilité de sièges sur ses propres services, privant ainsi ses passagers de la possibilité d'être réacheminés plus rapidement sur d'autres services. Par conséquent, le transporteur aérien devrait également proposer d'autres possibilités de réacheminement, y compris vers un autre aéroport, par un autre itinéraire, sur les services d'un autre transporteur aérien ou par d'autres modes de transport, lorsque cette solution peut accélérer le réacheminement. Les autres possibilités de réacheminement devraient dépendre de la disponibilité de sièges. Un tel réacheminement devrait, sous certaines conditions, être effectué aux frais du transporteur aérien et dans des conditions de transport comparables.

(26) Lors du réacheminement de passagers, les transporteurs aériens devraient s'efforcer de veiller à ce que les passagers puissent voyager avec leurs bagages, tant enregistrés que non enregistrés. Un transporteur aérien devrait être autorisé par le passager à procéder autrement au cas où des restrictions en matière de transport de bagages pourraient entraîner des retards supplémentaires pour les passagers en attente de réacheminement, sans préjudice de sa responsabilité en ce qui concerne les bagages des passagers telle qu'elle est régie par le règlement (CE) nº 2027/97 et par la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international adoptée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après dénommée «convention de Montréal»).

([9]) Règlement (UE) 2023/2405 du Parlement européen et du Conseil du 18 octobre 2023 relatif à l'instauration d'une égalité des conditions de concurrence pour un secteur du transport aérien durable (ReFuelEU Aviation) (JO L, 2023/2405, 31.10.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2405/oj).

([10]) Arrêt de la Cour (grande chambre) du 26 février 2013, Air France contre Heinz-Gerke Folkerts et Luz-Tereza Folkerts, affaire C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

(27) Le caractère comparable des conditions de transport pourrait dépendre d'un certain nombre de facteurs ainsi que des circonstances particulières. Lorsque cela est possible et que cela n'entraîne pas de retard supplémentaire, les passagers ne devraient pas être déclassés dans une classe de services de transport inférieure à celle figurant sur le billet. Le réacheminement devrait être proposé sans coût supplémentaire pour le passager, même lorsque les passagers sont réacheminés par un autre transporteur aérien, par un mode de transport différent, dans une classe de services de transport supérieure ou à un tarif plus élevé que celui payé pour le service initial. Des efforts raisonnables devraient être déployés pour éviter des correspondances supplémentaires. Les personnes handicapées ou les personnes à mobilité réduite ne devraient pas se voir imposer de correspondance supplémentaire en cas de réacheminement, sauf accord contraire du passager. Lorsque les passagers sont réacheminés, la durée totale du voyage devrait être aussi proche que cela est raisonnablement possible de la durée prévue du vol initial, compte tenu des options disponibles à l'aéroport où la perturbation est survenue, et dans la même classe de transport ou dans une classe supérieure si nécessaire. Si plusieurs vols sont disponibles avec des horaires comparables, les passagers ayant droit à un réacheminement devraient accepter l'offre de réacheminement du transporteur aérien, y compris par des transporteurs aériens coopérant avec le transporteur aérien effectif. Si le transporteur aérien effectif propose au passager un réacheminement dans des conditions de transport comparables, le passager devrait accepter ce réacheminement. Si le transporteur aérien effectif propose au passager des options de réacheminement qui ne sont pas dans des conditions de transport comparables, le passager devrait pouvoir refuser ce réacheminement. Le droit au réacheminement, y compris le réacheminement organisé par le passager lui-même, devrait être maintenu. Si une assistance à des personnes handicapées ou à des personnes à mobilité réduite a été réservée pour le vol initial, cette assistance devrait également être disponible sur l'itinéraire de remplacement conformément au règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil ([11]).

(28) En cas de perturbation, et lorsque les transporteurs aériens effectifs ne respectent pas leurs obligations d'offrir une assistance, les passagers devraient être autorisés à prendre leurs propres dispositions. Dans de tels cas, les transporteurs aériens effectifs devraient rembourser aux passagers les frais nécessaires, raisonnables et proportionnés à la durée de l'attente. En particulier, le coût spécifique des rafraîchissements et des repas sur le lieu de l'aéroport devrait être pris en compte. En ce qui concerne l'hébergement, pour évaluer si les frais engagés sont nécessaires, raisonnables et proportionnés, il convient de tenir compte du lieu où les passagers sont immobilisés, du fait que la perturbation survienne ou non en période de pointe et de l'augmentation de prix due aux réservations de dernière minute.

(29) Lorsqu'un passager a informé le transporteur aérien effectif de son choix de poursuivre son voyage et si le transporteur aérien effectif n'a pas proposé de réacheminement dans un délai de trois heures dans des conditions de transport comparables, le passager devrait avoir le droit d'organiser lui-même son réacheminement afin d'atteindre sa destination finale sans retard supplémentaire. Toutefois, le passager devrait conserver le droit au réacheminement par le transporteur aérien effectif jusqu'à ce qu'il ait informé ce dernier de sa décision d'organiser lui-même son réacheminement. Lorsqu'ils organisent leur propre réacheminement, les passagers devraient limiter les frais à ceux qui sont nécessaires, raisonnables et appropriés.

(30) Un transporteur aérien effectif devrait pouvoir limiter ou refuser l'assistance si sa fourniture entraînait elle-même un retard supplémentaire pour les passagers en attente d'un vol retardé ou d'un réacheminement. Si un vol subit un retard tard dans la soirée mais qu'il est prévu qu'il décolle dans un court délai et si le transfert des passagers vers des hôtels et leur retour à l'aéroport au milieu de la nuit risquaient d'entraîner un retard bien plus important, le transporteur aérien effectif devrait être autorisé à refuser de fournir l'hébergement à l'hôtel et les transferts correspondants. De même, si le transporteur aérien est sur le point de fournir des repas et des boissons mais est informé que le vol est prêt pour l'embarquement, il devrait être autorisé à refuser de fournir cette assistance. En dehors de ces cas, le transporteur aérien effectif ne devrait pouvoir limiter ou refuser cette assistance que dans des cas très exceptionnels, étant donné que tout devrait être mis en œuvre pour réduire les désagréments subis par les passagers.

([11]) Règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

(31) Les transporteurs aériens devraient offrir une assistance aux passagers entre l'heure de départ prévue et le départ de leur vol ou de leur transport de remplacement. Actuellement, les transporteurs aériens font face à une responsabilité illimitée en ce qui concerne l'hébergement de leurs passagers lorsque les circonstances extraordinaires persistent pendant une longue période. Cette incertitude liée à l'absence de toute limite prévisible dans le temps peut représenter un risque pour la stabilité financière d'un transporteur aérien, ce qui peut entraîner des répercussions négatives pour les passagers en termes de connectivité. Un transporteur aérien devrait donc pouvoir limiter la fourniture d'un hébergement à trois nuits. Par ailleurs, les plans d'urgence et la rapidité du réacheminement devraient permettre de réduire le risque que les passagers soient immobilisés pendant de longues périodes.

(32) Les passagers ayant des besoins spécifiques, tels que les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite, les mineurs non accompagnés, les bébés, les femmes enceintes et, sur la base d'une autorisation médicale, les personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, peuvent avoir besoin d'une attention particulière de la part du transporteur aérien effectif, à moins que ces personnes se voient refuser l'embarquement pour des raisons de sécurité. En particulier, il peut se révéler plus difficile d'organiser un hébergement pour chacune de ces catégories de passagers en cas de perturbations de vols. Par conséquent, ces catégories de passagers ne devraient pas être concernées par d'éventuelles limitations du droit à un hébergement en cas de circonstances extraordinaires, pour autant que le transporteur aérien effectif soit informé de leur situation. Bien que les transporteurs aériens doivent être informés de la présence de ces passagers sur un vol ou une correspondance, il y a lieu d'éviter d'instaurer toute obligation de notification inutile ou disproportionnée. Dans le cas des nourrissons, le transporteur aérien est systématiquement informé de leur présence à bord car leur date de naissance est indiquée au moment de la réservation. Dans le cas des mineurs non accompagnés, le transporteur aérien est nécessairement informé de leur présence à bord lors de la conclusion de l'accord de prise en charge entre le transporteur aérien et le tuteur du mineur. Dans le cas des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite, le transporteur aérien reçoit nécessairement une notification en vertu de l'article 6 du règlement (CE) n° 1107/2006. En l'absence d'une telle notification, ainsi que dans le cas des femmes enceintes, la manière par laquelle le transporteur aérien est informé et le moment où il l'est devraient tenir compte de la situation particulière du passager ou de la passagère, étant donné que cette situation ne pourrait être portée à la connaissance du transporteur aérien qu'au plus tard au moment où le passager ou la passagère est informée de la perturbation. Dans le cas des passagers ayant besoin d'une assistance médicale spécifique, s'ils ont révélé leur problème médical au transporteur aérien avant le vol pour obtenir une autorisation médicale aux fins du vol, le transporteur aérien est nécessairement informé de leur situation lorsqu'il accepte de transporter ces personnes. Les transporteurs aériens devraient veiller à ce que les passagers puissent transmettre aisément toutes les informations nécessaires à ces notifications conformément à l'article 6 du règlement (CE) n° 1107/2006.

(33) Le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique également aux passagers qui ont réservé leur transport aérien dans le cadre d'un voyage à forfait. Le présent règlement modificatif vise à améliorer davantage la cohérence entre la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil [12] et le règlement (CE) n° 261/2004. À cet égard, les passagers devraient avoir le choix d'introduire leur réclamation au titre du présent règlement ou au titre de la directive et, le cas échéant, d'introduire des réclamations au titre des deux actes juridiques. Un passager qui a réservé un transport aérien dans le cadre d'un forfait peut introduire des réclamations au titre des deux actes juridiques lorsque, par exemple, il a reçu une indemnisation de la part du transporteur aérien pour un vol retardé, mais a droit à une réduction de prix ou à un dédommagement devant être accordé par l'organisateur pour des services spécifiques, tels qu'un hébergement à l'hôtel, des repas, des excursions ou d'autres événements, manqués du fait du retard du vol. Toutefois, les passagers ne devraient pas être autorisés à cumuler des droits dans la mesure où l'indemnisation ou la réduction de prix pertinente accordée au titre des deux actes juridiques protège le même intérêt ou a le même objectif. Si les passagers introduisent leur réclamation auprès du transporteur aérien, ce dernier devrait payer le montant total de l'indemnisation due conformément au règlement (CE) n° 261/2004. Si les passagers introduisent une réclamation au titre de la directive (UE) 2015/2302, l'indemnisation versée par le transporteur aérien devrait être déduite des paiements dus conformément à la directive (UE) 2015/2302 dans la mesure où les droits sous-jacents protègent le même intérêt ou ont le même objectif.

[12] Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(34) Le nombre actuel de retards et d'annulations de vols dans l'Union n'est pas uniquement dû à des raisons imputables aux transporteurs aériens. Afin d'inciter tous les acteurs de la chaîne du transport aérien à trouver des solutions efficaces en temps utile pour réduire au minimum les désagréments subis par les passagers en raison de retards ou d'annulations, le droit des transporteurs aériens de demander réparation à tout tiers qui a contribué à l'événement déclenchant l'indemnisation ou d'autres obligations ne devrait pas être restreint par le règlement (CE) nº 261/2004.

(35) Le règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil ([13]) exige que le contractant du transport aérien informe le passager de l'identité du transporteur aérien effectif et la directive 93/13/CEE du Conseil ([14]) exige que le professionnel fournisse au consommateur des informations sur les clauses et les conditions du contrat. Il convient d'informer les passagers plus en détail de leurs droits en cas de perturbation d'un vol, et de les informer correctement de la cause de la perturbation, dès que ces informations sont disponibles. Ces informations devraient, au minimum, être fournies par le transporteur aérien ou l'intermédiaire dans un format accessible et, le cas échéant, au moyen de messages d'alerte envoyés à partir d'applications mobiles ou par d'autres moyens numériques. Ces informations devraient également être fournies par le transporteur aérien effectif.

(36) Lorsque les passagers choisissent d'être remboursés plutôt que d'être réacheminés, ils devraient être automatiquement remboursés, en temps utile, sans obligation de soumettre de demande spécifique.

(37) Les passagers devraient être informés de manière adéquate par le transporteur aérien ou l'intermédiaire sur les procédures applicables pour introduire des demandes d'indemnisation et des plaintes auprès des transporteurs aériens ou des intermédiaires et devraient recevoir une réponse des transporteurs aériens ou des intermédiaires en temps utile.

(38) Les passagers devraient également avoir la possibilité de soumettre des litiges individuels à un ou plusieurs organismes chargés de la résolution extrajudiciaire des litiges à la suite de plaintes adressées au transporteur aérien. Toutefois, dès lors que le droit à un recours effectif devant un tribunal est un droit fondamental reconnu par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, ces mesures ne devraient ni empêcher ni entraver l'accès des passagers aux tribunaux.

(39) Afin de permettre aux passagers d'exercer leurs droits en ce qui concerne les demandes, les plaintes et les litiges individuels, les passagers devraient pouvoir introduire directement et personnellement une demande auprès des transporteurs aériens, des intermédiaires ou des organismes compétents au titre du règlement (CE) nº 261/2004, de manière claire et accessible.

(40) Eu égard à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées ([15]), et afin de faire en sorte que la détérioration, la destruction ou la perte d'un équipement de mobilité, ou encore la blessure ou la mort d'un chien d'assistance reconnu, soient indemnisées à hauteur de leur coût de remplacement total, les transporteurs aériens devraient offrir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, telles qu'elles sont définies dans le règlement (CE) nº 1107/2006, la possibilité de faire, à titre gratuit, une déclaration spéciale d'intérêt pour la livraison à destination (ci-après dénommée «déclaration spéciale d'intérêt») qui, en vertu de la convention de Montréal, leur permet de demander une indemnisation intégrale. Les transporteurs aériens devraient, au moment de la réservation, informer les passagers de la possibilité de faire cette déclaration d'intérêt et des droits qui en découlent.

([13]) Règlement (CE) nº 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

([14]) Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) JO L 23 du 27.1.2010, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

(41) Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir le droit de bénéficier immédiatement d'un remplacement temporaire, par le transporteur aérien, de leur équipement de mobilité en cas de perte, de destruction ou de détérioration de celui-ci. Étant donné que les chiens d'assistance reconnus ne peuvent pas être aisément remplacés, d'autres solutions temporaires devraient être mises à disposition lorsqu'un chien d'assistance reconnu est perdu, meurt ou est blessé.

(42) Il n'est pas toujours évident pour les passagers de savoir quels bagages ils sont autorisés à emporter à bord en ce qui concerne les dimensions, le poids ou le nombre de pièces de bagage autorisées. Afin de garantir que les passagers ont parfaitement connaissance des bagages autorisés qui sont compris dans leur billet, tant pour les bagages non enregistrés que pour les bagages enregistrés, les transporteurs aériens devraient indiquer clairement quels sont les bagages autorisés, lors de la réservation et à l'aéroport. Il est entendu que les effets personnels constituant un aspect nécessaire du transport de passagers sont les objets qui sont essentiels pendant la durée du voyage et peuvent inclure les passeports et autres documents de voyage, des médicaments essentiels, des appareils personnels et du matériel de lecture ainsi que de la nourriture et des boissons comme il convient pour la durée du vol.

(43) Sans empiéter sur la possibilité pour les transporteurs aériens et les intermédiaires de proposer des tarifs aériens qui n'incluent pas un bagage à main, il convient d'informer les consommateurs et d'assurer la transparence des prix afin de rendre les conditions de concurrence plus équitables dans l'Union. Dans cette mesure, les passagers devraient pouvoir comparer plus facilement les tarifs aériens qui incluent les bagages à main (un bagage de cabine). Il convient d'introduire une obligation pour les transporteurs aériens, les intermédiaires et les méta-moteurs de recherche de toujours afficher par défaut le tarif aérien incluant un bagage à main avant le début de toute procédure de réservation.

(44) Il convient de clarifier davantage les cas où un effet personnel ou un bagage à main est oublié ou perdu dans la cabine de l'aéronef, afin de faciliter le traitement de ces demandes, de rationaliser la procédure et d'éviter toute charge supplémentaire pour les passagers ou tout problème de communication avec les passagers.

(45) Les passagers devraient être informés, lors de la réservation, des dimensions et du poids maximaux des bagages qu'ils peuvent emporter avec eux dans la cabine. Sans préjudice du principe de liberté tarifaire, conformément à l'article 22 du règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil ([16]), les transporteurs aériens devraient définir une politique raisonnable en ce qui concerne les dimensions des bagages à main de manière à permettre aux passagers de prendre en cabine un bagage à main, sous réserve de la capacité de la cabine de l'aéronef, pour autant que le bagage à main respecte les exigences applicables opérationnelles, en matière de sûreté et de sécurité. Compte tenu de la diversité des politiques des transporteurs aériens, il convient, lors de la révision du règlement (CE) nº 1008/2008, d'évaluer s'il est envisageable de définir des règles minimales uniformes pour les bagages à main.

(46) Il convient de prendre les dispositions nécessaires pour les passagers qui choisissent d'utiliser une version imprimée par leurs soins d'une carte d'embarquement délivrée numériquement ou de demander une copie imprimée au transporteur aérien effectif après l'enregistrement.

([16]) Règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

(47) Les instruments de musique peuvent avoir une immense valeur pécuniaire, artistique et historique. En outre, les instruments de musique sont les outils de travail des musiciens, qui sont utilisés régulièrement pour des répétitions et des représentations et qui ne peuvent pas être facilement remplacés. Par conséquent, les passagers devraient être autorisés à transporter des instruments de musique en cabine sous leur propre responsabilité, pour autant que ces instruments respectent les règles en matière de capacité, de sûreté et de sécurité ainsi que la politique du transporteur aérien concernant le maximum de bagages autorisés. Lorsque les exigences en matière de capacité, de sûreté et de sécurité sont respectées, le transporteur aérien devrait s'efforcer d'autoriser les passagers à transporter des instruments de musique sur des sièges supplémentaires, à condition que les tarifs correspondants aient été payés. Dans ces cas, les passagers et les instruments de musique devraient être placés sur des sièges adjacents, et l'instrument de musique placé sur un siège côté hublot. En cas d'impossibilité, les instruments de musique devraient si possible être transportés dans des conditions appropriées dans la soute de l'aéronef. Il y a dès lors lieu de modifier le règlement (CE) nº 2027/97 en conséquence.

(48) Compte tenu de la brièveté des délais pour le dépôt de plainte concernant les droits et obligations couverts par le règlement (CE) nº 2027/97, les transporteurs aériens devraient offrir aux passagers la possibilité de déposer une plainte en leur fournissant un formulaire de plainte, dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes n'utilisant pas les outils numériques. Les transporteurs aériens devraient, au minimum, mettre le formulaire de plainte à disposition sur leurs applications mobiles et leurs sites internet. Dans les aéroports avec un trafic commercial de voyageurs, les entités gestionnaires d'aéroports devraient également fournir aux passagers un formulaire de plainte commun dans leurs zones de récupération des bagages. La Commission devrait adopter des actes d'exécution afin d'établir le modèle du formulaire commun, qui devrait permettre aux passagers de déposer immédiatement une plainte concernant des bagages endommagés, retardés ou perdus.

(49) Les questions d'assurance sont régies par le règlement (CE) nº 785/2004 du Parlement européen et du Conseil [17] et par le règlement (CE) nº 1008/2008.

(50) Il est nécessaire que les transporteurs aériens modifient régulièrement les limites pécuniaires mentionnées dans l'annexe du règlement (CE) nº 2027/97 afin de tenir compte de l'évolution de la situation économique, selon la révision effectuée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.

(51) Le rapport Draghi a insisté sur le rôle essentiel des transports pour la compétitivité de l'Union. Il a également souligné le risque de détournement d'activité, résultant de réglementations asymétriques, des plateformes de transport de l'Union vers les plateformes situées dans le voisinage de l'Union. Le règlement (CE) nº 261/2004 s'applique aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, uniquement si le transporteur aérien effectif du vol concerné est un transporteur aérien de l'Union. Dans un délai de cinq ans suivant l'application du règlement (CE) nº 261/2004, la Commission devrait évaluer la faisabilité d'une révision du champ d'application dudit règlement en vue de rehausser encore le niveau de protection des passagers et des conditions de concurrence équitables entre les transporteurs aériens de l'Union et ceux de pays tiers.

(52) La révision du règlement (CE) nº 1008/2008 devrait donner lieu à l'évaluation d'un mécanisme destiné à protéger les passagers en cas d'insolvabilité du transporteur aérien.

(53) Le Groenland est soumis à des conditions météorologiques particulièrement difficiles et se caractérise par une très faible densité de population et par l'éloignement de ses zones peuplées. Afin de garantir la connectivité et de maintenir la disponibilité de vols à l'intérieur du Groenland, les vols effectués entre des points situés au Groenland ne devraient pas être couverts par les obligations en matière d'indemnisation, y compris lorsque ces vols font partie d'un voyage en provenance ou à destination du territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent.

[17] Règlement (CE) nº 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs (JO L 138 du 30.4.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj).

(54) Le présent règlement est sans préjudice de la position du Royaume d'Espagne dans le litige qui l'oppose au Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord en ce qui concerne la souveraineté sur l'isthme sur lequel se situe l'aéroport de Gibraltar. Aucune disposition du présent règlement n'empêche son application future à cet aéroport selon les conditions visées dans un accord relatif à Gibraltar conclu entre l'Union européenne et le Royaume-Uni avec l'accord préalable du Royaume d'Espagne. Dans le cas où l'accord susmentionné serait résilié, le présent règlement ne devrait s'appliquer à l'aéroport situé sur l'isthme de Gibraltar qu'à la suite d'un règlement de ce litige qui permettrait au Royaume d'Espagne d'assurer l'application du présent règlement à cet aéroport.

(55) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du règlement (CE) nº 261/2004 en ce qui concerne la conception, le contenu et le modèle du label de l'Union relatif aux passagers aériens et les modalités pratiques d'un remboursement de la part de l'entité gestionnaire de l'aéroport en faveur du transporteur aérien effectif, il convient de conférer à la Commission des compétences d'exécution. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil ([18]).

(56) Afin d'assurer des conditions uniformes d'exécution du règlement (CE) nº 2027/97 en ce qui concerne le formulaire commun et le formulaire de la déclaration spéciale d'intérêt, il convient de conférer des compétences d'exécution à la Commission. Ces compétences devraient être exercées conformément au règlement (UE) nº 182/2011.

(57) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir protéger les droits des passagers aériens de manière équitable, garantir la compétitivité du secteur de l'aviation de l'Union et maintenir la connectivité des passagers à long terme, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent, en raison des dimensions de l'action, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Le règlement (CE) nº 261/2004 est modifié comme suit:

1) L'article 1er est remplacé par le texte suivant:

«*Article premier*

Objet

Le présent règlement fixe, dans les conditions qui y sont précisées, des droits minimum pour les passagers aériens dans les situations suivantes:

a) en cas de refus d'embarquement;

b) en cas d'annulation, de retard ou de reprogrammation de l'horaire de leur vol;

c) en cas de correspondance manquée;

d) en cas de surclassement ou de déclassement.».

([18]) Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

2) L'article 2 est modifié comme suit:

a) les points b) à f) sont remplacés par le texte suivant:

«b) "transporteur aérien effectif", un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat de transport aérien conclu avec un passager, ou pour le compte d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager, y compris un transporteur aérien qui utilise l'aéronef d'un autre transporteur aérien, avec ou sans l'équipage de cet autre transporteur aérien, pour réaliser ses vols;

c) "transporteur aérien de l'Union", un transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil (*);

c *bis*) "entité gestionnaire d'aéroport", une entité gestionnaire d'aéroport au sens de l'article 2, point 2), de la directive 2009/12/CE du Parlement européen et du Conseil (**);

d) "organisateur", un organisateur tel qu'il est défini à l'article 3, point 8, de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil (***);

e) "forfait", une combinaison de services de voyage telle qu'elle est définie à l'article 3, point 2, de la directive (UE) 2015/2302;

f) "billet", la preuve valable, quelle que soit sa forme, d'un contrat de transport aérien;

(*) Règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

(**) Directive 2009/12/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2009 sur les redevances aéroportuaires (JO L 70 du 14.3.2009, p. 11, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/12/oj).

(***) Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) nº 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).»;

b) le point g) est supprimé;

c) les points h) à l) sont remplacés par le texte suivant:

«h) "destination finale", la destination du vol ou de la dernière correspondance d'un voyage;

i) "personne handicapée" ou "personne à mobilité réduite", toute personne dont la mobilité est réduite lors de l'utilisation d'un moyen de transport en raison de tout handicap physique (sensoriel ou moteur, permanent ou temporaire) ou de tout handicap ou déficience intellectuels, ou de toute autre cause de handicap, ou de l'âge, et dont la situation requiert une attention appropriée et l'adaptation à ses besoins particuliers du service mis à la disposition de tous les passagers;

j) "refus d'embarquement", le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 4, paragraphe 1, ou lorsqu'ils ont été informés à l'avance qu'ils seraient refusés à l'embarquement contre leur volonté, sauf s'il existe des motifs raisonnables de refuser l'embarquement, tels que la santé, la sûreté, la sécurité ou des documents de voyage inadéquats;

k) “volontaire”, un passager qui s’est présenté à l’embarquement dans les conditions fixées à l’article 4, paragraphe 1, et qui répond favorablement à la demande du transporteur aérien de ne pas embarquer à bord de l’aéronef pour son vol, en échange de prestations;

l) “annulation”, le fait qu’un vol qui était prévu initialement et pour lequel un contrat de transport aérien a été conclu ne soit pas effectué, y compris les situations dans lesquelles:

i) l’aéronef a décollé mais, pour quelque raison que ce soit, soit a été dérouté vers un aéroport autre que l’aéroport d’arrivée indiqué sur le billet, soit est revenu à l’aéroport de départ et n’a pas pu rejoindre l’aéroport d’arrivée indiqué sur le billet; ou

ii) un passager s’est vu délivrer un billet pour un vol et l’heure de départ indiquée sur le billet du passager a été avancée de plus d’une heure;»;

d) les points suivants sont ajoutés:

«m) “pays tiers”, tout pays ou partie du territoire d’un État membre auxquels les traités ne s’appliquent pas;

n) “retard au départ”, la différence temporelle entre l’heure de départ prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation et l’heure de départ réelle du vol, sauf:

i) lorsque le vol a été reprogrammé au moins quatorze jours calendaires avant la date de départ indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation ou, après cette période, lorsque le vol a été reprogrammé à une heure antérieure, auquel cas on entend par “retard au départ” la différence temporelle entre l’heure de départ prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la reprogrammation et l’heure de départ réelle du vol reprogrammé;

ii) lorsqu’un passager est réacheminé à la suite d’une perturbation, en ce qui concerne le vol de réacheminement, auquel cas on entend par “retard au départ” la différence temporelle entre l’heure de départ prévue indiquée sur les billets émis pour le vol de réacheminement et l’heure de départ réelle du vol de réacheminement;

o) “retard à l’arrivée”, la différence temporelle entre l’heure d’arrivée prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation et l’heure d’arrivée réelle du vol, sauf:

i) lorsque le vol a été reprogrammé au moins quatorze jours calendaires avant la date de départ indiquée sur le billet du passager émis au moment de la réservation ou, après cette période, lorsque le passager a pris un vol qui a été reprogrammé à une heure antérieure, auquel cas on entend par “retard à l’arrivée” la différence temporelle entre l’heure d’arrivée prévue indiquée sur le billet du passager émis au moment de la reprogrammation et l’heure d’arrivée réelle du vol reprogrammé;

ii) lorsqu’un passager est réacheminé à la suite d’une perturbation, pour ce qui est du vol de réacheminement, la différence temporelle entre l’heure d’arrivée prévue indiquée sur les billets émis pour le vol de réacheminement et l’heure d’arrivée réelle du vol de réacheminement;

p) “classe de transport”, une partie de la cabine passagers de l’aéronef qui se caractérise soit par un code spécifique indiqué dans le contrat de transport aérien, soit par une combinaison d’éléments tels que des sièges différents, une configuration des sièges différente et d’autres différences dans le service, telles qu’une restauration spécifique, offert aux passagers par rapport à ce qui est proposée aux passagers dans d’autres parties de la cabine;

q) “contrat de transport aérien”, un contrat de transport conclu entre un transporteur aérien ou son agent agréé et un passager ou des passagers, en vue de la fourniture d’un ou de plusieurs vols;

r) “circonstances extraordinaires”, des événements qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérents à l’exercice normal de l’activité du transporteur aérien concerné et échappent à la maîtrise effective du transporteur aérien;

s) “vol”, une opération de transport aérien effectuée par un seul aéronef entre deux aéroports indiqués sur le billet au moyen d’un itinéraire prédéterminé, d’un horaire et d’un numéro d’identification unique, quelles que soient les escales intermédiaires effectuées exclusivement à des fins techniques et opérationnelles;

t) “correspondance”, un vol qui, faisant partie d’un voyage, est destiné à permettre au passager de partir du point de départ initial et d’arriver à un point de transfert afin de partir sur un autre vol, ou est destiné à permettre au passager de partir d’un point de transfert afin qu’il puisse atteindre un autre point de transfert ou sa destination finale;

u) “escale”, l’interruption intentionnelle, par un passager, d’un voyage dans le cadre d’un contrat de transport aérien unique, convenue au préalable par le transporteur aérien ou son agent agréé, entre le point de départ initial et la destination finale, pendant une durée supérieure à celle requise pour le transit direct ou, lors d’un changement de vol, pour une durée s’étendant normalement jusqu’à l’heure de départ de la correspondance suivante et incluant souvent une nuitée;

v) “voyage”, un vol ou des correspondances transportant le passager du point de départ initial jusqu’à sa destination finale conformément à un contrat de transport aérien unique, un voyage aller et un voyage retour constituant des voyages distincts;

w) “heure de départ”, le moment où l’aéronef quitte la porte d’embarquement, mis en mouvement soit par tractage soit par ses propres moteurs (heure de départ du bloc);

x) “heure d’arrivée”, le moment où l’aéronef atteint la porte de débarquement et où ses freins de stationnement sont enclenchés (heure d’arrivée au bloc);

y) “retard sur l’aire de trafic”, au départ, une période supérieure à 30 minutes durant laquelle l’aéronef reste au sol entre la fermeture des portes et l’heure de décollage de l’aéronef ou, à l’arrivée, une période supérieure à 30 minutes écoulée entre le toucher des roues de l’aéronef et l’ouverture de ses portes;

z) “perturbation”, le refus d’embarquement, l’annulation, le retard au départ, le retard à l’arrivée ou le retard sur l’aire de trafic;

aa) “nuit”, la période comprise entre minuit et 6 heures du matin;

ab) “enfant”, une personne âgée de moins de 14 ans à la date de départ du vol ou de la première correspondance dans le cadre d’un contrat de transport aérien;

ac) “enfant non accompagné”, une personne âgée de moins de 18 ans à la date de départ du vol ou de la première correspondance dans le cadre d’un contrat de transport aérien, qui voyage sans tuteur adulte et dont le transporteur aérien a accepté la responsabilité de la prise en charge conformément à ses règles publiées;

ad) “bébé”, une personne âgée de moins de 2 ans à la date de départ du vol ou de la première correspondance dans le cadre d’un contrat de transport aérien;

ae) “support durable”, tout instrument qui permet au passager de stocker des informations de manière qu’elles puissent être consultées ultérieurement pendant une durée adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l’identique des informations stockées;

af) “format accessible”, un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d’accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n’est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d’accessibilité définies conformément à la législation applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil (*);

ag) “point de départ initial”, le point de départ du vol ou de la première correspondance d’un voyage;

ah) “effet personnel”, un bagage non enregistré qui respecte les exigences en matière de sûreté et de sécurité, et soit dont les dimensions ne dépassent pas 40 × 30 × 15 cm, soit dont la taille lui permet d’être placé sous le siège qui se trouve devant le siège sur lequel le passager est assis;

ai) “bagage à main”, une pièce de bagage non enregistrée qui ne constitue pas un effet personnel et qui respecte les exigences en matière de sûreté et de sécurité.

(*) Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d’accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).».

3) L’article 3 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 3*

Champ d’application

1. Le présent règlement s’applique:

a) aux passagers au départ d’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre auquel les traités s’appliquent;

b) aux passagers au départ d’un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d’un aéroport situé sur le territoire d’un État membre auquel les traités s’appliquent, à moins que ces passagers ne bénéficient de prestations, d’une indemnisation et d’une assistance dans ce pays tiers qui sont équivalentes et correspondent aux fins du présent règlement, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol concerné est un transporteur aérien de l’Union.

2. Le paragraphe 1 s’applique à condition que les passagers:

a) soient en possession d’un billet pour le vol concerné; ou

b) aient été transférés par un transporteur aérien ou un intermédiaire, du vol pour lequel ils possédaient un billet vers un autre vol, quelle qu’en soit la raison.

3. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit qui n'est pas accessible au public, que ce soit directement ou indirectement, à l'exception:

a) des passagers en possession de billets émis par un transporteur aérien ou un intermédiaire dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux, auxquels le présent règlement s'applique dans son intégralité; et

b) des bébés qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit qui n'est pas accessible au public, que ce soit directement ou indirectement, et des personnes qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit qui n'est pas accessible au public, que ce soit directement ou indirectement, parce qu'elles accompagnent une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite dans les conditions visées à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil (*), auxquelles le présent règlement s'applique, à l'exception de l'article 7 du présent règlement.

4. Sans préjudice de l'article 8, paragraphe 2, premier alinéa, point e), le présent règlement ne s'applique qu'aux passagers transportés sur des aéronefs motorisés à ailes fixes.

5. Sauf dispositions contraires, le transporteur aérien effectif est responsable de l'exécution des obligations prévues par le présent règlement.

6. Sans préjudice de l'article 12 du présent règlement, celui-ci s'applique également aux passagers transportés sur un vol couvert par un contrat de voyage à forfait tel qu'il est défini à l'article 3, point 3, de la directive (UE) 2015/2302, à moins que ledit contrat de voyage à forfait ne soit résilié ou que son exécution ne soit affectée pour des raisons autres qu'une perturbation de ce vol.

7. L'article 7 du présent règlement ne s'applique pas si la perturbation survient sur une correspondance dont l'aéroport de départ et l'aéroport d'arrivée se situent tous deux au Groenland.

(*) Règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).».

4) L'article suivant est inséré:

«*Article 3* bis

Label de l'Union des droits des passagers aériens

1. Il est institué un "label de l'Union des droits des passagers aériens" volontaire (ci-après dénommé "label").

2. Le label permet aux passagers d'être rapidement informés de l'application du présent règlement à un voyage afin de faciliter la comparaison et le choix entre des offres de billet.

3. Les transporteurs aériens ou les intermédiaires peuvent utiliser le label lorsqu'ils proposent des billets à des passagers pour des voyages qui relèvent du champ d'application du présent règlement et qui sont réalisés par des transporteurs aériens de l'Union.

4. L'utilisation du label par un transporteur aérien ou un intermédiaire se fait sur une base volontaire, sauf lorsqu'un transporteur aérien effectif impose l'utilisation du label au transporteur aérien ou à l'intermédiaire sur la base d'un accord commercial.

5. Le label n'est affiché qu'au cours d'activités de vente ou de marketing connexes ou directement liées à un voyage qui relève du champ d'application du présent règlement et qui est réalisé par un transporteur aérien de l'Union. Lorsque plusieurs offres de voyage sont affichées, il est clairement indiqué à quel voyage le label s'applique.

6. Toute publicité mensongère ou trompeuse ou toute utilisation d'un label ou d'un logo susceptible de créer une confusion avec le label est interdite.

7. La Commission promeut l'utilisation du label par les transporteurs aériens ou les intermédiaires.

8. Afin d'assurer l'application uniforme du présent article, la Commission adopte, au plus tard le 23 octobre 2027, des actes d'exécution énonçant les dispositions détaillées concernant la conception, le contenu et le modèle du label mis à disposition conformément au présent article.

Ces actes d'exécution sont adoptés en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 16 *nonies*, paragraphe 2.».

5) L'article 4 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 4*

Refus d'embarquement

1. Le présent article s'applique aux passagers qui se présentent à la porte d'embarquement, après avoir effectué un enregistrement en ligne ou un enregistrement à l'aéroport, comme stipulé et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien ou l'intermédiaire ou, si aucune heure d'embarquement n'est indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet du passager. Le présent article s'applique également aux passagers qui ne se présentent pas à l'embarquement lorsqu'ils ont été informés à l'avance qu'ils seront refusés à l'embarquement contre leur volonté.

2. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il en informe immédiatement les passagers concernés. Le transporteur aérien effectif précise dans le même temps aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables en l'espèce, notamment en ce qui concerne le droit à l'indemnisation prévu à l'article 7, le droit au remboursement ou au réacheminement au titre de l'article 8 et le droit à l'assistance au titre de l'article 9.

Le transporteur aérien effectif fait appel à des volontaires pour ne pas embarquer en échange d'avantages suivant des modalités à convenir entre chaque volontaire et le transporteur aérien effectif. Le transporteur aérien effectif informe les volontaires de leurs droits conformément au présent règlement. L'accord avec chaque volontaire en ce qui concerne les prestations remplace uniquement le droit du volontaire à une indemnisation telle qu'elle est prévue à l'article 7, paragraphe 1, si le volontaire l'approuve de manière explicite sur un support durable. En l'absence d'une telle approbation, le volontaire est indemnisé par le transporteur aérien effectif qui a refusé l'embarquement conformément à l'article 7, paragraphe 1, sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

3. Si le nombre de volontaires qui se présentent n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers munis d'un billet, le transporteur aérien effectif peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté, à l'exception des passagers visés à l'article 11.

4. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement communique immédiatement aux passagers concernés les informations relatives au traitement des plaintes au titre de l'article 15 *bis*.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement offre aux passagers concernés, sans retard injustifié, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8. Par dérogation à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), lorsque les passagers qui se sont vu refuser l'embarquement ont droit à un remboursement, celui-ci est accordé sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement offre une assistance conformément à l'article 9 aux passagers concernés. Par dérogation à l'article 9, paragraphe 1, point a), des rafraîchissements sont proposés immédiatement.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement de passagers contre leur volonté indemnise les passagers concernés conformément à l'article 7, paragraphe 1, sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

5. Les passagers ne sont pas refusés à l'embarquement et aucun frais ne leur est imposé pour le voyage retour, y compris un voyage qui consiste en des correspondances, au motif qu'ils n'ont pas pris le voyage aller dans le cadre du même contrat de transport aérien.».

6) L'article 5 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 5*

Annulation

1. En cas d'annulation d'un vol, le transporteur aérien effectif du vol annulé informe immédiatement les passagers concernés. Le transporteur aérien effectif précise dans le même temps aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables en l'espèce, notamment en ce qui concerne le remboursement ou le réacheminement au titre de l'article 8 et l'assistance au titre de l'article 9, ainsi que les informations sur la procédure de demande d'indemnisation prévue à l'article 7 et sur le traitement des plaintes au titre de l'article 15 *bis*.

Le transporteur aérien effectif indique sans retard injustifié aux passagers concernés la raison de l'annulation.

2. Le transporteur aérien effectif du vol annulé offre aux passagers concernés, sans retard injustifié, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8.

3. Le transporteur aérien effectif offre une assistance aux passagers concernés conformément à l'article 9.

4. Les passagers ont droit, sur demande, à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol annulé, conformément à l'article 7.

5. Le droit à une indemnisation prévu au paragraphe 4 ne s'applique pas si les passagers ont été informés de l'annulation au moins quatorze jours calendaires avant la date de départ indiquée sur leur billet ou s'ils sont informés de l'annulation moins de quatorze jours calendaires avant l'heure de départ prévue si on leur offre un réacheminement leur permettant de partir au plus tôt une heure avant l'heure de départ prévue et d'atteindre leur destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue. La charge de la preuve visant à établir si et quand le passager a été informé de l'annulation du vol incombe au transporteur aérien effectif.

6. Le droit à un remboursement et à un réacheminement au titre du paragraphe 2 et à une indemnisation au titre du paragraphe 4 ne s'applique pas lorsque l'aéronef a décollé mais a été dérouté vers un aéroport autre que l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet, si l'aéroport d'arrivée effectif et l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet desservent la même ville, agglomération ou région et si le transporteur aérien a fourni au passager un transport vers l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet, à condition que le retard à l'arrivée à l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet n'excède pas trois heures. À cette fin, la charge de la preuve visant à établir l'heure d'arrivée, par des moyens de transport alternatifs, à l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet incombe au transporteur aérien effectif.

Le premier alinéa du présent paragraphe ne s'applique pas dans les cas où des passagers ayant des besoins spécifiques visés à l'article 11, paragraphe 3, ou des personnes accompagnant ces passagers soit se voient refuser une réservation ou un billet pour le moyen de transport alternatif, ou un embarquement sur cet autre moyen de transport en raison d'exigences de sécurité applicables ou d'impossibilité physique d'embarquer, soit sont dans l'impossibilité d'avoir recours à ce service de transport parce qu'aucune assistance n'est disponible. Le transporteur aérien effectif prend les mesures raisonnables pour permettre à ces passagers d'avoir accès à des moyens de transport alternatifs. Le retard à l'arrivée à l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet est calculé sur la base de l'heure d'arrivée du service de transport qui a été fourni par le transporteur aérien effectif et que les passagers ayant des besoins spécifiques ou, le cas échéant, toute personne les accompagnant ont réellement pris ou pouvaient prendre afin de rejoindre cet aéroport.».

7) L'article 6 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 6*

Retard

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit qu'un vol sera retardé au départ ou à l'arrivée, il en informe les passagers concernés, si possible immédiatement, et au plus tard à l'heure de départ indiquée sur le billet du passager. Dans la mesure du possible, les passagers reçoivent régulièrement des informations en temps réel. Le transporteur aérien effectif informe dans le même temps les passagers concernés de leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables au cas d'espèce, notamment en ce qui concerne l'assistance au titre de l'article 9, et leur communique les informations sur la procédure de demande d'indemnisation prévue à l'article 7 et sur le traitement des plaintes au titre de l'article 15 *bis*.

Le transporteur aérien effectif indique sans retard injustifié aux passagers concernés les raisons du retard du vol au départ ou à l'arrivée.

2. Le transporteur aérien effectif offre une assistance aux passagers concernés conformément à l'article 9.

3. Lorsque le retard au départ atteint cinq heures, le transporteur aérien effectif offre aux passagers concernés, sans retard injustifié, un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a).

4. Les passagers ont droit, sur demande, à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol retardé conformément à l'article 7, lorsqu'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant trois heures.».

8) Les articles suivants sont insérés:

«*Article 6* bis

Retard sur l'aire de trafic

1. En cas de retard sur l'aire de trafic, le transporteur aérien effectif fournit aux passagers, dans la mesure du possible, des informations régulières et en temps réel.

2. Sous réserve des contraintes liées à la sécurité ou à la sûreté, en cas de retard sur l'aire de trafic, le transporteur aérien effectif assure le chauffage ou la climatisation adéquats de la cabine passagers, fournit gratuitement l'accès aux installations sanitaires à bord et veille à ce que les passagers visés à l'article 11 reçoivent l'attention nécessaire. À moins que cela n'entraîne une prolongation du retard sur l'aire de trafic ou que ce soit incompatible avec les exigences en matière de sécurité ou de sûreté aérienne, le transporteur aérien effectif fournit gratuitement de l'eau potable à bord.

3. Lorsqu'un retard sur l'aire de trafic atteint deux heures dans un aéroport avec un trafic commercial de voyageurs situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, l'aéronef se dirige vers la porte ou vers un autre lieu approprié de débarquement, où les passagers sont autorisés à débarquer. Au-delà de ce délai, un retard sur l'aire de trafic ne peut être prolongé que si des motifs liés à la sécurité, à l'immigration, au contrôle du trafic aérien ou à la sûreté interdisent à l'aéronef de quitter sa position sur l'aire de trafic.

4. Les passagers débarqués conformément au paragraphe 3 du présent article bénéficient des droits prévus à l'article 6 et, le cas échéant, à l'article 11, compte tenu du retard sur l'aire de trafic et de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager.

Article 6 ter

Correspondance manquée au cours de voyages effectués dans le cadre d'un contrat de transport aérien unique

1. Lorsqu'un passager manque une correspondance au cours d'un voyage à la suite d'une perturbation sur le vol précédent, le transporteur aérien effectif du vol précédent est chargé de réacheminer le passager conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point b), et de lui fournir une assistance conformément à l'article 9.

2. Lorsque le transporteur aérien effectif ne peut réacheminer le passager dans un délai de cinq heures à compter de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager de la correspondance manquée, le transporteur aérien effectif offre également aux passagers concernés, dans les meilleurs délais, un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a).

3. Les passagers ont également le droit de recevoir, sur demande, une indemnisation de la part du transporteur aérien qui assure le vol ayant subi une perturbation, conformément à l'article 7, s'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant trois heures.

Par dérogation à la définition du retard à l'arrivée, en cas de correspondances manquées, le retard à l'arrivée est calculé à partir de l'heure d'arrivée à la destination finale telle qu'elle figure sur le billet du passager avant la correspondance manquée.

Article 6 quater

Circonstances extraordinaires

1. Aux fins du présent règlement, les circonstances extraordinaires comprennent, sans s'y limiter, les événements de la liste des circonstances extraordinaires énoncées dans l'annexe.

2. Un transporteur aérien effectif est tenu de verser une indemnité conformément à l'article 7, sauf s'il peut prouver que l'annulation, le retard ou la correspondance manquée est dû à des circonstances extraordinaires et que l'annulation, le retard ou la correspondance manquée n'aurait pas pu être évité même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures raisonnables. Des circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que lorsqu'il y a un lien de causalité direct entre la survenance de cette circonstance et la perturbation du vol. La charge de la preuve visant à établir l'existence de ce lien de causalité direct et que le transporteur aérien effectif a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter la perturbation incombe au transporteur aérien effectif.».

9) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 7*

Droit à indemnisation

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers reçoivent une indemnisation dont le montant est fixé à:

a) 250 EUR pour les voyages de 1 500 kilomètres ou moins;

b) 400 EUR pour tous les voyages à l'intérieur de l'Union de plus de 1 500 kilomètres et pour tous les autres voyages de 1 500 à 3 500 kilomètres;

c) 600 EUR pour tous les voyages qui ne relèvent pas des points a) et b).

2. Les transporteurs aériens effectifs peuvent réduire l'indemnisation prévue au paragraphe 1, point c), de 50 % si l'heure d'arrivée ne dépasse pas de quatre heures l'heure d'arrivée prévue pour le voyage initialement réservé et:

a) lorsque les passagers se voient proposer un réacheminement à une date ultérieure vers leur destinations finale sur un autre vol, conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point b); ou

b) lorsqu'ils sont en retard à l'arrivée du voyage initialement réservé.

3. En cas de réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point b), à la suite d'une annulation, lorsqu'il est prévu que le voyage qui a fait l'objet d'un réacheminement parte plus d'une heure avant l'heure de départ prévue du voyage ou du vol initial, le transporteur aérien effectif peut réduire l'indemnisation prévue à l'article 5:

a) de 50 % si l'heure de départ prévue est avancée de moins de deux heures et que le passager a pris le vol;

b) de 25 % si l'heure de départ prévue est avancée de moins de trois heures et que le passager a pris le vol.

4. Lorsqu'un passager peut avoir droit à une indemnisation conformément à l'article 5, paragraphe 4, à l'article 6, paragraphe 4, ou à l'article 6 *ter*, paragraphe 3, le transporteur aérien effectif fournit par voie électronique au passager, dans les 96 heures suivant la fin du voyage, sur un support durable, des informations sur le droit des passagers à indemnisation ainsi que des instructions claires sur la manière de présenter une demande d'indemnisation.

5. Pour déterminer les distances aux fins du présent règlement, la base de calcul est la distance entre le point de départ initial et la destination finale. Dans le cas d'une correspondance, seuls le point de départ initial et la destination finale sont pris en considération. Ces distances sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.

6. Lorsque les passagers ont choisi de poursuivre leur voyage conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, points a), b) ou c), et qu'une nouvelle perturbation survient au cours du réacheminement, les passagers conservent leur droit à une nouvelle indemnisation au cours du réacheminement vers leur point de départ initial ou leur destination finale.

7. L'indemnité est payée par virement bancaire électronique ou, si le passager a donné son accord explicite sur un support durable, par d'autres moyens.

8. La charge de la preuve visant à établir la date à laquelle le passager a accepté l'accord concernant la forme de paiement de l'indemnisation telle qu'elle est définie au paragraphe 7, ou la manière dont il l'a accepté, incombe au transporteur aérien effectif.

9. Les demandes d'indemnisation au titre du présent article sont introduites par le passager dans un délai de neuf mois à compter de la date de départ effective indiquée sur le billet du passager. Lorsqu'une demande est présentée par un tiers au nom des passagers, le transporteur aérien effectif peut exiger la preuve d'un mandat valide l'autorisant à agir. Les transporteurs aériens effectifs accusent immédiatement réception de la demande sur un support durable. Dans un délai de trente jours calendaires à compter de l'introduction de la demande, le transporteur aérien effectif soit verse l'indemnité, soit fournit au passager une justification du non-versement de l'indemnité, auquel cas une information sur le traitement des plaintes doit être donnée au titre de l'article 15 *bis*. Si, dans les conditions énoncées à l'article 6 *quater*, paragraphe 2, le transporteur aérien effectif invoque une circonstance extraordinaire, il précise la circonstance extraordinaire figurant à l'annexe qu'il invoque et, s'il invoque un événement ne figurant pas sur cette liste, il précise l'événement qu'il invoque ainsi que les raisons pour lesquelles il devrait être considéré comme une circonstance extraordinaire. Lorsque le transporteur aérien effectif invoque une circonstance extraordinaire, il fournit une explication claire et motivée, et notamment une brève explication indiquant en quoi la circonstance extraordinaire invoquée répond aux conditions de lien de causalité direct et de l'ensemble des mesures raisonnables énoncées à l'article 6 *quater*, paragraphe 2.

Lorsque le transporteur aérien effectif ne verse pas l'indemnité demandée, le passager peut déposer une plainte conformément à l'article 15 *bis*.».

10) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 8*

Droit au remboursement ou au réacheminement

1. En cas de perturbation, le transporteur aérien effectif propose aux passagers, sans retard injustifié et dans les conditions prévues aux articles 4, 5, 6 ou 6 *ter* et au présent article, un choix entre les options suivantes, à fournir gratuitement:

a) le remboursement automatique, dans un délai de sept jours calendaires à compter du choix du passager, par virement bancaire électronique ou, si le passager a donné son accord explicite sur un support durable, par d'autres moyens, du prix total des billets et des frais pour les services d'intermédiaire, lorsqu'ils sont appliqués, pour la ou les parties du ou des voyages non effectuées, et pour la ou les parties du ou des voyages déjà effectuées si le vol ne présente plus aucun intérêt par rapport aux plans de voyage initiaux du passager, assorti, le cas échéant, d'un vol retour jusqu'au point de départ initial, dans les meilleurs délais après l'heure de départ indiquée sur le billet du passager ou, avec l'accord du passager, avant cette heure;

b) la poursuite du voyage de chaque passager par son réacheminement, dans des conditions de transport comparables, vers sa destination finale dans les meilleurs délais après l'heure de départ indiquée sur son billet ou, avec son accord, avant ladite heure; ou

c) un réacheminement du passager, dans des conditions de transport comparables, vers sa destination finale à une date ultérieure, à sa convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence conformément à l'article 10 *bis*, le délai visé au premier alinéa, point a), du présent paragraphe peut être porté à trente jours calendaires.

2. Afin que les passagers atteignent dans les meilleurs délais leur destination déterminée conformément au paragraphe 1, premier alinéa, point b), et avec une durée totale du voyage aussi proche que cela est raisonnablement possible de la durée totale prévue du vol initial, le transporteur aérien effectif soumet à la réflexion et à l'accord explicite des passagers, sous réserve de disponibilité, au moins l'une des options suivantes sur un support durable:

a) un vol ou des correspondances, suivant le même itinéraire que celui prévu dans le contrat de transport aérien;

b) un itinéraire différent entre le même aéroport de départ et le même aéroport d'arrivée que ceux mentionnés dans le contrat de transport aérien;

c) un réacheminement à destination ou en provenance d'un autre aéroport que celui mentionné dans le contrat de transport aérien, auquel cas le transporteur aérien effectif supporte les frais de transfert du passager entre l'aéroport mentionné dans le contrat de transport aérien et l'autre aéroport;

d) le recours à des services exploités par un autre transporteur aérien; ou

e) ainsi qu'il convient en fonction de la distance à parcourir, le recours à un autre mode de transport.

En cas de réacheminement au moyen d'un autre transporteur aérien ou d'un autre mode de transport, le transporteur aérien effectif reste chargé de l'information, de l'assistance et du réacheminement uniquement jusqu'au départ de ce service de réacheminement. Le transporteur aérien effectif reste responsable de l'indemnisation du retard à l'arrivée à la destination finale, conformément à l'article 7. L'exploitant effectuant le service de réacheminement est responsable de tous les autres droits liés à ce service conformément au droit de l'Union sur les droits des passagers applicable à ce mode de transport.

3. Lorsqu'un passager a informé le transporteur aérien effectif de son choix de poursuivre son voyage conformément au paragraphe 1, point b) et au paragraphe 5 du présent article, et si le transporteur aérien effectif n'a pas proposé dans les trois heures un réacheminement dans des conditions de transport comparables, le passager peut organiser son propre réacheminement conformément au paragraphe 2 du présent article. Si le passager décide d'organiser son propre réacheminement, il en informe le transporteur aérien effectif. Le passager a le droit de refuser les options de réacheminement si celles-ci ne répondent pas à des conditions de transport comparables et, dans ce cas, il conserve ses droits à une assistance, conformément à l'article 9, dans l'attente du réacheminement.

En cas d'annulation, le premier alinéa s'applique à partir de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager.

Lorsqu'ils organisent leur propre réacheminement, les passagers limitent les frais à ceux qui sont nécessaires, raisonnables et appropriés. Le transporteur aérien effectif rembourse les frais engagés par le passager dans un délai maximal de quatorze jours calendaires à compter de la présentation de la demande, dans la limite de 400 % du prix total du ou des billets et des frais pour les services d'intermédiaire, lorsqu'ils sont appliqués. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence, le transporteur aérien effectif peut porter ce délai à trente jours calendaires.

4. Sans préjudice des autres dispositions du présent article, lorsqu'un passager a organisé une escale, il a le droit supplémentaire de refuser les options de réacheminement si celles-ci n'incluent pas cette escale.

5. Un passager peut choisir entre un remboursement conformément au paragraphe 1, premier alinéa, point a), ou un réacheminement à une date ultérieure conformément au paragraphe 1, premier alinéa, point c), jusqu'au moment où il a accepté une offre de réacheminement dans les meilleurs délais par le transporteur aérien effectif conformément au paragraphe 1, premier alinéa, point b), ou jusqu'au moment où il a décidé d'organiser son réacheminement lui-même, conformément au paragraphe 3.

Le passager informe le transporteur aérien effectif de son choix.

6. À la demande du passager, le transporteur aérien effectif fournit les informations prévues au présent article sur papier. Le transporteur aérien effectif veille à ce que le choix effectué par le passager en vertu du présent article soit explicitement confirmé sur un support durable.

7. Les options prévues au paragraphe 1 sont affichées de manière claire, sans faire l'objet d'une présélection, d'un paramétrage par défaut ou de charges procédurales supplémentaires favorisant une option.».

11) L'article suivant est inséré:

«*Article 8* bis

Bons

1. Lorsqu'un passager a droit à une indemnisation conformément à l'article 7 ou à un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), ou à l'article 10, paragraphe 2, le transporteur aérien peut proposer au passager d'opter pour un bon d'une valeur correspondant au moins au montant du remboursement dû ou de l'indemnité due.

2. Le passager n'est pas obligé d'accepter un bon en lieu de paiement. L'acceptation n'est valable que si le passager a donné son accord explicite sur un support durable. Toutes les options prévues à l'article 7, paragraphe 7, et à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), sont affichées de manière claire, sans faire l'objet d'une présélection, d'un paramétrage par défaut ou de charges procédurales supplémentaires favorisant une option.

3. Avant de faire le choix visé au paragraphe 1, le passager est informé de manière claire par le transporteur aérien, sur un support durable, des informations prévues aux paragraphes 2, 4, 5 et 6.

4. Un bon:

a) a une durée de validité maximale de 12 mois à compter de la date à laquelle le passager accepte le bon; ladite durée de validité peut être prolongée une seule fois, d'une durée supplémentaire maximale de 12 mois, à condition que le passager et le transporteur aérien donnent leur accord explicite à cette prolongation sur un support durable;

b) est utilisable en tout ou en partie pour tout service du transporteur aérien pendant sa durée de validité, y compris pour les services réservés pendant la durée de validité du bon, mais réalisés après la date d'expiration;

c) est délivré sur un support durable et indique clairement sa valeur, sa durée de validité et les conditions de son utilisation; si la valeur est supérieure au paiement auquel le passager a droit en vertu de l'article 7, de l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), ou de l'article 10, paragraphe 2, le bon l'indique.

5. Le passager et le transporteur aérien peuvent convenir d'un paiement total ou partiel à tout moment avant l'utilisation ou l'expiration du bon, et ce malgré le choix initial du bon effectué par le passager.

6. Le transporteur aérien rembourse automatiquement le montant restant du bon concerné sans retard injustifié et, en tout état de cause, au plus tard dans un délai de sept jours calendaires:

a) au passager après la fin de la durée de validité si le bon n'a pas été utilisé; ceci vaut également pour le montant restant du bon concerné en cas d'utilisation partielle préalable;

b) au passager lorsque, avant l'expiration de la durée de validité d'un bon, le passager et le transporteur aérien conviennent d'un tel remboursement; ou

c) à la personne qui s'occupe des affaires du passager décédé en cas de décès du passager concerné, à la demande de celle-ci et sur présentation des pièces justificatives appropriées sur un support durable.».

12) L'article 9 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 9*

Droit à une assistance

1. Lorsqu'il est fait référence au présent article, les passagers se voient offrir gratuitement ce qui suit:

a) des rafraîchissements toutes les deux heures de temps d'attente;

b) un repas au bout de trois heures, puis toutes les cinq heures de temps d'attente, avec un maximum de trois repas par jour;

c) la possibilité d'accéder à l'internet et d'effectuer deux appels téléphoniques.

Le transporteur aérien effectif peut limiter ou refuser l'assistance fournie en vertu du premier alinéa si sa fourniture risque d'induire un retard supplémentaire pour le départ du vol retardé ou le réacheminement, y compris le départ du moyen de transport de remplacement.

2. En outre, si l'attente du vol ou du transport de remplacement rend nécessaire un séjour d'une ou de plusieurs nuits, les passagers se voient proposer gratuitement ce qui suit:

a) un hébergement à l'hôtel;

b) le transport aller-retour entre l'aéroport et l'hôtel proposé pour l'hébergement.

3. Le transporteur aérien effectif peut utiliser des bons pour remplir les obligations qui lui incombent en vertu du paragraphe 1, premier alinéa, points a) et b), et du paragraphe 2. Les bons fournis conformément au paragraphe 1 doivent pouvoir être utilisés dans tous les magasins proposant de la nourriture et des rafraîchissements dans l'enceinte de l'aéroport où les passagers concernés sont immobilisés, à bord de leur vol et, le cas échéant, au lieu d'hébergement prévu au paragraphe 2, point a). Un bon pour un hébergement à l'hôtel fourni conformément au paragraphe 2, point a), ne peut être délivré que si le transporteur aérien effectif a préréservé une chambre pour le passager concerné.

4. Lorsque le transporteur aérien effectif ne remplit pas les obligations qui lui incombent en vertu des paragraphes 1, 2 et 3, les passagers concernés peuvent prendre leurs propres dispositions. Le transporteur aérien exploitant le vol perturbé rembourse les frais engagés par les passagers dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la présentation de la demande de remboursement, dans la mesure où ces frais sont nécessaires, raisonnables et proportionnés à la durée de l'attente et aux coûts des rafraîchissements et des repas sur le lieu de l'aéroport ou le lieu d'hébergement où les passagers sont immobilisés. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence, le transporteur aérien exploitant le vol perturbé peut porter ce délai à trente jours calendaires.

5. Dans tous les aéroports de l'Union avec un trafic commercial de voyageurs, l'entité gestionnaire de l'aéroport prend des dispositions pour faire en sorte que de l'eau potable et des stations de recharge pour appareils électroniques puissent être mises à disposition gratuitement, quels que soient l'heure de la journée, le vol ou le terminal.

6. Lorsque la perturbation est due à des circonstances extraordinaires et que la perturbation n'aurait pas pu être évitée même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures qu'il pouvait raisonnablement prendre, le transporteur aérien peut limiter l'hébergement à l'hôtel fourni conformément au paragraphe 2, point a), à un maximum de trois nuits.

7. Si un passager opte pour un remboursement en vertu de l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), alors qu'il se trouve au point de départ initial, ou opte pour un réacheminement à une date ultérieure en vertu de l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point c), il n'a pas d'autres droits en matière d'assistance en vertu des paragraphes 1 et 2 du présent article pour le vol en question.».

13) L'article 10 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 10*

Surclassement et déclassement

1. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe de transport supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne demande aucun supplément.

2. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe de transport inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il procède en faveur du passager, dans un délai de quatorze jours calendaires suivant le déclassement, à un remboursement automatique équivalent à au moins:

a) 30 % du prix du vol pour les vols de 1 500 kilomètres ou moins; ou

b) 50 % du prix du vol pour tous les vols à l'intérieur de l'Union de plus de 1 500 kilomètres, à l'exception des vols entre le territoire européen des États membres et les régions ultrapériphériques françaises, et pour tous les autres vols de 1 500 à 3 500 kilomètres; ou

c) 75 % du prix du vol pour tous les vols ne relevant pas des points a) ou b), y compris les vols entre le territoire européen des États membres et les régions ultrapériphériques françaises.

3. Lorsque le prix du vol n'est pas indiqué sur le billet, le remboursement visé au paragraphe 2 du présent article est calculé sur la base de la proportion pertinente de la distance du vol concerné par rapport à la distance totale couverte par le contrat de transport aérien, suivant le mode de calcul défini à l'article 7, paragraphe 5.

4. Le prix du vol visé au présent article exclut les taxes et redevances indiquées sur le billet, à condition que ni l'exigibilité ni le montant de celles-ci ne dépendent de la classe de transport pour laquelle ledit billet a été acheté.

5. Le présent article ne s'applique pas aux services accessoires, tels que des services spécifiques d'attribution des sièges ou de restauration, qui sont indépendants de la classe de transport et qui sont vendus séparément.».

14) L'article suivant est inséré:

«*Article 10* bis

Plans d'urgence des aéroports

1. Dans un aéroport de l'Union ayant un volume annuel total de trafic de passagers supérieur à quatre millions de passagers depuis au moins trois années consécutives, l'entité gestionnaire de l'aéroport s'assure que les opérations de l'entité gestionnaire de l'aéroport et des prestataires de services essentiels dans l'aéroport, notamment les transporteurs aériens et les prestataires de services d'assistance en escale, sont coordonnées au moyen d'un plan d'urgence adéquat dans la perspective d'éventuelles situations d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux, entraînant l'immobilisation d'un grand nombre de passagers à l'aéroport. Le plan d'urgence est établi de manière à assurer la fourniture d'informations et d'une assistance adaptées aux passagers immobilisés et prévoit des modalités pour réduire au minimum le temps d'attente et l'inconfort.

2. Les plans d'urgence de l'aéroport tiennent compte des besoins particuliers et individuels des passagers visés à l'article 11.

3. Le plan d'urgence est établi en particulier avec la participation du comité des usagers visé dans la directive 96/67/CE du Conseil (*), des prestataires de services d'assistance en escale et d'autres prestataires de services essentiels dans les aéroports, y compris des prestataires fournissant l'assistance spéciale pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite. Le plan d'urgence est établi avec la participation des autorités compétentes, le cas échéant. Le plan d'urgence contient également les coordonnées de la ou des personnes désignées par les transporteurs aériens participant au comité des usagers pour les représenter sur place en cas d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux. Le transporteur aérien s'assure que toute personne désignée dispose des moyens nécessaires pour porter assistance aux passagers conformément aux obligations découlant du présent règlement en cas de perturbation.

4. L'entité gestionnaire de l'aéroport communique le plan d'urgence au comité des usagers visé dans la directive 96/67/CE et, sur demande, à l'organisme national chargé de l'application désigné conformément à l'article 16 du présent règlement. L'organisme national chargé de l'application contrôle le respect des exigences du présent article par l'entité gestionnaire de l'aéroport.

5. Un État membre peut décider qu'un aéroport non visé au paragraphe 1, situé sur son territoire, doit satisfaire aux obligations énoncées aux paragraphes 1 à 4.

6. Dans les aéroports de l'Union dont le volume annuel total de trafic de passagers s'établit sous le seuil fixé au paragraphe 1 ou non couverts par une décision d'un État membre prise en vertu du paragraphe 5, l'entité gestionnaire de l'aéroport fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour se mettre en relation avec les usagers de l'aéroport et pour prendre avec eux des dispositions pour informer les passagers immobilisés en cas d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux, entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de passagers à l'aéroport.

(*) Directive 96/67/CE du Conseil du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté (JO L 272 du 25.10.1996, p. 36, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj).».

15) L'article 11 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 11*

Passagers ayant des besoins spécifiques

1. Les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite énoncés au présent article sont sans préjudice des droits dont elles jouissent en vertu du règlement (CE) nº 1107/2006.

2. Toutes les informations fournies aux passagers conformément au présent règlement sont fournies dans un format accessible.

3. Aux fins du présent règlement, les catégories de passagers suivantes sont considérées comme des "passagers ayant des besoins spécifiques":

a) les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite et les femmes enceintes, à condition que le transporteur aérien effectif ait été informé de leurs besoins particuliers d'assistance, si possible au moment de la réservation ou de l'enregistrement, et au plus tard lorsque le passager est informé d'une perturbation conformément à l'article 4, paragraphe 2, à l'article 5, paragraphe 1, et à l'article 6, paragraphe 1, ou lorsqu'il manque une correspondance conformément à l'article 6 *ter*, paragraphe 1;

b) les bébés et les mineurs non accompagnés; et

c) les personnes nécessitant une assistance médicale spécifique sur la base d'une autorisation médicale, s'ils ne se voient pas refuser l'embarquement pour des raisons de sécurité.

Toute notification adressée au transporteur aérien concernant les circonstances visées au premier alinéa est réputée couvrir tous les voyages dans le cadre d'un contrat de transport aérien.

4. Toute personne accompagnant les personnes visées au paragraphe 3 ou accompagnant un enfant, au titre du même contrat de transport aérien, se voit offrir gratuitement, par le transporteur aérien, la possibilité d'être assise sur un siège adjacent à cette personne ou à cet enfant. Si des sièges adjacents ne sont pas disponibles, le transporteur aérien s'efforce d'aider la ou les personnes accompagnantes à en trouver.

5. Au moment de l'embarquement, les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes visées au paragraphe 3 et à toute personne ou tout chien d'assistance reconnu qui les accompagne, ainsi qu'aux enfants dans un landau ou une poussette et à la personne qui les accompagne.

6. Les transporteurs aériens effectifs veillent à ce que les bébés et les enfants qui ont besoin d'un landau ou d'une poussette puissent être transportés dans leur landau ou leur poussette jusqu'à la porte d'embarquement ou à la porte de l'aéronef, sans frais supplémentaires, et à ce que ce landau ou cette poussette leur soit rendu à la porte de l'aéronef, sauf s'il existe des contraintes liées à la sûreté, à la sécurité ou à la capacité, ou des contraintes opérationnelles.

7. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport ne remplit pas les obligations qui lui incombent en vertu des articles 7 et 8 du règlement (CE) nº 1107/2006 et que, de ce fait, des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite manquent leur vol, le transporteur aérien effectif est responsable de verser l'indemnisation, du réacheminement et de l'assistance de ces passagers conformément aux articles 7, 8 et 9 du présent règlement. Le transporteur aérien effectif assure également ce réacheminement et cette assistance à la personne accompagnatrice, conformément aux conditions visées à l'article 4, paragraphe 2, du règlement (CE) nº 1107/2006.

L'entité gestionnaire de l'aéroport rembourse au transporteur aérien effectif les frais supportés par ce transporteur conformément au premier alinéa. Au plus tard le 23 octobre 2027, la Commission adopte un acte d'exécution conformément à la procédure d'examen visée à l'article 16 *nonies*, paragraphe 3, afin de fixer les modalités pratiques de ce remboursement. Cet acte d'exécution ne porte pas atteinte aux responsabilités du transporteur aérien en ce qui concerne la fourniture d'une indemnisation, d'un réacheminement et d'une assistance aux passagers en vertu du présent paragraphe.

8. Lorsque le transporteur aérien ou son agent agréé conclut un contrat avec une personne agissant pour le compte de mineurs non accompagnés en vue d'apporter une aide spécifique à ces mineurs pendant leur voyage et que, parce que cette assistance spécifique n'a pas été fournie, ces mineurs manquent leur vol, les transporteurs aériens effectifs sont responsables de la fourniture de l'indemnisation, du réacheminement et de l'assistance à ces mineurs conformément aux articles 7, 8 et 9.

9. Lorsqu'il assure le réacheminement et l'assistance conformément aux articles 8 et 9, le transporteur aérien effectif accorde une attention particulière aux besoins des personnes visées au paragraphe 3 du présent article. Les transporteurs aériens assurent le réacheminement de ces personnes, y compris de toute personne ou tout chien d'assistance reconnu qui les accompagne, et l'assistance à celles-ci dans les meilleurs délais.

10. L'article 9, paragraphe 6, ne s'applique pas aux passagers visés au paragraphe 3 du présent article, ni aux personnes ou chiens d'assistance reconnus qui les accompagnent.».

16) Les articles suivants sont insérés:

«*Article 11* bis

Effets personnels et bagages à main

1. Sans préjudice du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens effectifs autorisent les passagers à emporter un effet personnel dans la cabine sans frais supplémentaires.

Sans préjudice du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens effectifs autorisent les passagers, sous réserve de la capacité de la cabine de l'aéronef, à emporter un bagage à main dans la cabine.

Lorsque des tarifs aériens sont proposés ou publiés, les tarifs aériens autorisant un bagage à main sont affichés par défaut avant le début de toute procédure de réservation.

Ce paragraphe n'empêche pas les transporteurs aériens ou les intermédiaires de proposer des offres commercialement différenciées aux passagers qui choisissent volontairement de voyager sans bagage à main.

2. Lorsque des motifs particuliers, tels que des motifs liés à la sécurité, des motifs liés à la capacité ou un changement de type d'aéronef postérieurement à la réservation, empêchent d'emporter dans la cabine un effet personnel ou un bagage à main visé au paragraphe 1, le transporteur aérien effectif peut exiger à l'enregistrement ou à la porte d'embarquement, selon le cas, que ces bagages non enregistrés soient transportés dans la soute de l'aéronef, mais sans frais supplémentaires pour le passager.

3. Le présent article n'affecte pas les restrictions relatives aux bagages non enregistrés fixées par les règles de l'Union telles que celles prévues par le règlement (CE) nº 300/2008 du Parlement européen et du Conseil (*) et le règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission (**), ainsi que par les règles internationales en matière de sûreté et de sécurité.

Article 11 ter

Cartes d'embarquement

Les passagers ne sont pas refusés à l'embarquement au motif qu'ils ont utilisé leur propre version imprimée d'une carte d'embarquement délivrée numériquement à condition qu'elle soit imprimée clairement et qu'elle soit lisible par machine. Les passagers ne sont pas refusés à l'embarquement au motif qu'ils ne se sont pas acquittés d'un supplément de frais pour pouvoir utiliser leur propre version imprimée d'une carte d'embarquement délivrée numériquement.

Lorsque des cartes d'embarquement numériques sont prévues par les transporteurs aériens, les passagers ont la possibilité d'obtenir leurs cartes d'embarquement numériquement, au moment de l'enregistrement, sans autre demande, et ne sont pas tenus de disposer d'un compte utilisateur ou d'une application spécifique pour obtenir et imprimer leurs cartes d'embarquement.

Les transporteurs aériens ne peuvent pas imposer de supplément de frais pour la délivrance d'une version imprimée d'une carte d'embarquement au passager si le passager s'est déjà enregistré.

(*) Règlement (CE) nº 300/2008 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2008 relatif à l'instauration de règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile et abrogeant le règlement (CE) nº 2320/2002 (JO L 97 du 9.4.2008, p. 72, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

(**) Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015 fixant des mesures détaillées pour la mise en œuvre des normes de base communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile (JO L 299 du 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).».

17) L'article 12 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 12*

Autres droits

1. Le présent règlement est sans préjudice des droits des passagers accordés en vertu d'autres actes juridiques, y compris la directive (UE) 2015/2302, sauf disposition contraire du présent article.

L'indemnité accordée en vertu de l'article 7 ou le remboursement accordé en vertu de l'article 10, paragraphe 2, du présent règlement est déduit de l'indemnité ou de la réduction de prix accordée en vertu d'autres actes juridiques tels que la directive (UE) 2015/2302, si les droits pour lesquels l'indemnisation ou la réduction de prix est accordée préservent le même intérêt ou ont le même objectif. De la même manière, l'indemnité ou la réduction de prix accordée en vertu d'autres actes juridiques tels que la directive (UE) 2015/2302 est déduite de l'indemnité accordée en vertu de l'article 7 ou du remboursement accordé en vertu de l'article 10, paragraphe 2, du présent règlement si les droits pour lesquels l'indemnité ou la réduction de prix est accordée préservent le même intérêt ou ont le même objectif.

Nonobstant le droit d'un organisateur de voyages à forfait de demander réparation ou un remboursement conformément à l'article 22 de la directive (UE) 2015/2302, sans préjudice de l'article 13 du présent règlement, et par dérogation à l'article 8, paragraphe 1, premier alinéa, point a), du présent règlement, si le vol fait partie d'un contrat de voyage à forfait tel qu'il est défini à l'article 3, point 3, de la directive (UE) 2015/2302, les passagers n'ont pas droit au remboursement en vertu du présent règlement dans la mesure où un droit correspondant découle de la directive (UE) 2015/2302.

2. Sans préjudice des principes et règles pertinents du droit national, y compris la jurisprudence, le paragraphe 1 du présent article ne s'applique pas aux volontaires dans les conditions énoncées à l'article 4, paragraphe 2.

3. Lorsqu'une indemnité ou un remboursement a déjà été versé(e) au passager en vertu de la législation d'un pays tiers, le montant de cette indemnité ou de ce remboursement est déduit du montant de l'indemnité ou du remboursement accordé(e) en vertu du présent règlement.».

18) L'article suivant est inséré:

«*Article 12* bis

Correction du nom

1. Le transporteur aérien effectif corrige, à la réception d'une demande présentée au plus tard 48 heures avant l'heure de départ prévue, les fautes d'orthographe dans le nom d'un passager ou, en cas de changement administratif, met à jour le nom d'un passager. Cette correction ou mise à jour est effectuée gratuitement au moins une fois et ne constitue pas un motif de refus d'embarquement conformément à l'article 4.

2. La demande visée au paragraphe 1 peut être introduite par:

a) un passager en relation avec le nom du passager concerné ou le nom de tout passager dont le billet fait partie du même contrat de transport aérien que le billet du passager qui soumet la demande;

b) un intermédiaire en relation avec le nom d'un passager pour lequel il a effectué la réservation.

3. Une correction ou mise à jour effectuée conformément au paragraphe 1 ne constitue pas un transfert de billet du passager à une autre personne.».

19) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 13*

Droit à réparation

Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant en vertu du présent règlement, aucune disposition du présent règlement ou du droit national ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit de l'Union ou au droit national applicable. En particulier, le présent règlement ne limite aucunement le droit du transporteur aérien effectif de demander réparation ou de récupérer la totalité de ses frais auprès d'un aéroport ou d'un autre tiers avec lequel le transporteur aérien effectif a conclu un contrat.».

20) L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 14*

Obligations d'informer les passagers

1. Le transporteur aérien effectif et l'intermédiaire publient sur leur site internet et leur application mobile une notice d'information précisant les droits prévus par le présent règlement, y compris des informations sur la procédure de traitement des plaintes. Afin de se conformer à cette obligation, le transporteur aérien effectif et l'intermédiaire peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement élaboré et mis à la disposition du public par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union.

2. Lorsqu'ils proposent des billets pour un vol ou des correspondances et avant l'achat des billets pour ces vols, les transporteurs aériens et les intermédiaires informent le passager des éléments suivants:

a) le type de billet ou des billets proposés, en particulier si ce ou ces billets sont couverts par un contrat de transport aérien unique ou par une combinaison de contrats de transport aérien distincts;

b) les droits et obligations du passager, du transporteur aérien effectif et de l'intermédiaire au titre du présent règlement, joints au contrat de transport aérien, y compris des informations sur la procédure de traitement des plaintes et la procédure de remboursement;

c) le délai et la procédure qui s'appliquent pour qu'un passager puisse demander la correction d'un nom, conformément à l'article 12 *bis*;

d) les conditions générales du contrat de transport aérien;

e) la procédure à suivre pour récupérer les effets personnels ou les bagages à main oubliés dans la cabine; ces informations comprennent les coordonnées électroniques, les formulaires applicables et tout autre détail pertinent nécessaire pour que le passager puisse introduire une demande; et

f) les coordonnées à utiliser pour obtenir de l'aide et une assistance en cas de perturbation.

3. Un intermédiaire ou un transporteur aérien qui vend des billets couverts par une combinaison de contrats de transport aérien informe le passager avant l'achat que les billets sont couverts par des contrats de transport aérien distincts et que les droits prévus aux articles 7, 8 et 9 concernant l'indemnisation, le remboursement, le réacheminement ou l'assistance en cas de vol suivant manqué ne s'appliquent pas dans le cadre du contrat de transport aérien distinct. Ces informations sont clairement indiquées et fournies sur un support durable lors de la vente des billets.

4. L'entité gestionnaire de l'aéroport ou, le cas échéant, le transporteur aérien effectif veille à ce que le texte suivant soit affiché d'une manière claire aux comptoirs d'enregistrement (y compris aux bornes d'enregistrement en libre-service) et à la porte d'embarquement: "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures au départ, ou est retardé de plus de trois heures à l'arrivée à votre destination finale, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement la notice d'information énonçant vos droits, notamment en matière de remboursement ou de réacheminement, d'assistance et d'indemnisation éventuelle." Ce texte est affiché au moins dans la ou les langues du lieu où se situe l'aéroport et dans une langue utilisée internationalement. L'entité gestionnaire de l'aéroport veille également à ce qu'un code QR ou tout autre moyen numérique soit affiché aux comptoirs d'enregistrement, à côté du texte, pour accéder à l'application mobile de la Commission sur les droits des passagers contenant un résumé du présent règlement. À cette fin, les entités gestionnaires de l'aéroport coopèrent avec les transporteurs aériens effectifs.

5. À la suite de l'achat des billets, les transporteurs aériens effectifs fournissent sans retard injustifié aux passagers les informations visées au paragraphe 2 sur un support durable.

6. Les transporteurs aériens et les intermédiaires, le cas échéant, fournissent les informations en vertu du présent article dans la langue du contrat de transport aérien et dans une langue utilisée internationalement.

7. Les informations destinées aux passagers et la correspondance ou l'échange de formulaires ou de documents avec ces derniers conformément au présent règlement, notamment la communication visée à l'article 7, paragraphe 4, et les offres de choix ou les accords prévus aux articles 4, 5, 6 *ter*, 7, 8 ou 8 *bis*, sont facilement accessibles et fournis de manière claire et dénuée d'ambigüité. Lorsque les informations, la correspondance, les formulaires ou les documents sont transmis par moyen électronique, les transporteurs aériens et les intermédiaires les fournissent sur un support durable, et y indiquer la date et l'heure.

À cette fin, les transporteurs aériens et les intermédiaires veillent à ce qu'un passager ne soit pas tenu de disposer d'un compte utilisateur ou d'une application spécifique comme condition permettant d'accéder aux informations, à la correspondance, aux formulaires ou aux documents prévus par le présent règlement ou de les recevoir, notamment les cartes d'embarquement, à l'exclusion toutefois des informations et des documents relatifs à des questions telles que les programmes de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux offerts par un transporteur aérien ou un intermédiaire.

La charge de la preuve visant à établir si et quand les informations, la correspondance, les formulaires ou les documents nécessaires notamment en ce qui concerne la communication en vertu de l'article 7, paragraphe 4, et les cartes d'embarquement ou les offres de choix ou les accords prévus aux articles 4, 5, 6 *ter*, 7, 8 ou 8 *bis* du présent règlement ont été communiqués aux passagers incombe aux transporteurs aériens et aux intermédiaires.

Aux fins du présent règlement, tous les moyens de communication permettent au passager de contacter rapidement et sans frais, les transporteurs aériens et les intermédiaires, et de communiquer efficacement.».

21) L'article suivant est inséré:

«*Article 15* bis

Plaintes auprès du transporteur aérien ou de l'intermédiaire

1. Chaque transporteur aérien et intermédiaire met en place un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations couverts par le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif.

2. Les passagers peuvent déposer une plainte auprès de tout transporteur aérien ou de tout intermédiaire concernant leurs domaines de compétence respectifs au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1. Cette plainte est introduite dans un délai de 12 mois à compter de la date à laquelle le vol a été effectué ou était prévu, ou de trois mois après l'introduction d'une demande d'indemnisation, la date la plus tardive étant retenue.

Dans un délai de sept jours ouvrables à compter de la réception de la plainte, le destinataire confirme l'avoir reçue au passager. Dans un délai d'un mois à compter de sa réception, le destinataire de la plainte donne une réponse motivée ou, dans des cas dûment justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse définitive dans un délai de moins de deux mois à compter de la date de réception de sa plainte.

La réponse définitive comporte également les coordonnées pertinentes de l'organismes ou des organismes responsables du traitement des plaintes en vertu du présent règlement. Il peut être satisfait à cette obligation en renvoyant le passager à la liste des organismes de traitement des plaintes mise à disposition par la Commission.

3. La charge de la preuve visant à établir la fourniture des informations nécessaires aux passagers incombe au transporteur aérien et à l'intermédiaire.».

22) L'article suivant est inséré:

«*Article 16* nonies

Procédure de comité

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil (*).

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.

3. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 5 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.

Lorsque le comité n'émet aucun avis, la Commission n'adopte pas le projet d'acte d'exécution, et l'article 5, paragraphe 4, troisième alinéa, du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.

(*) Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).».

23) L'article 17 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 17*

Réexamen et rapport

1. Au plus tard le 23 octobre 2031, et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la liste des circonstances extraordinaires figurant en annexe, à la lumière des événements affectant la réalisation ponctuelle et effective des vols intervenus au cours des années précédant chaque rapport.

2. Au plus tard le 23 octobre 2031, et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement, l'exécution et les résultats du présent règlement. La Commission inclut dans ce rapport des informations sur le renforcement de la protection des passagers aériens sur les vols à destination ou en provenance de pays tiers exploités par des transporteurs aériens de pays tiers.

Ledit rapport comprend également une révision des seuils, et des montants fixés dans le présent règlement, compte tenu, entre autres, de l'évolution des tarifs aériens, du taux d'inflation et des statistiques concernant les refus d'embarquement, les annulations, les retards et les correspondances manquées imputables aux transporteurs aériens, ainsi que des statistiques relatives au déclassement au cours des cinq années précédentes.

Dans le rapport en vertu du premier alinéa, la Commission évalue également:

a) la nécessité et la faisabilité d'une révision du champ d'application du présent règlement en vue de renforcer davantage la protection des passagers et l'équité des conditions de concurrence entre les transporteurs aériens de l'Union et ceux de pays tiers, ainsi que les aspects liés à la connectivité. En particulier, la Commission évalue les risques de conflit de juridictions et les difficultés relatives à l'exécution et recommande des moyens d'atténuer ces risques et de remédier à ces difficultés;

b) la faisabilité d'une automatisation plus poussée des demandes d'indemnisation ou des versements d'indemnités en cas de retard.

3. Ces rapports sont, au besoin, accompagnés de propositions législatives.».

24) Le texte figurant à l'annexe I du présent règlement est ajouté en tant qu'annexe au règlement (CE) nº 261/2004.

Article 2

Le règlement (CE) nº 2027/97 est modifié comme suit:

1) À l'article 2, le paragraphe 1 est modifié comme suit:

a) le point b) est remplacé par le texte suivant:

«b) "transporteur aérien de l'Union": un transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil (*);

(*) Règlement (CE) nº 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).»;

b) les points suivants sont ajoutés:

«h) "équipement de mobilité": tout équipement destiné à aider la mobilité des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, au sens de l'article 2, point a), du règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil (*);

i) “chien d’assistance reconnu”: un chien spécialement formé pour accroître l’indépendance et l’autonomie des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;

j) “format accessible”: un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d’accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n’est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d’accessibilité définies conformément à la législation applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil (**);

k) “intermédiaire”: toute personne physique ou morale, autre qu’un transporteur aérien, qui agit, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou libérale, pour le compte d’un transporteur ou d’un passager en vue de la conclusion d’un contrat de transport.

(*) Règlement (CE) nº 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu’elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

(**) Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d’accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).»

2) L’article 3 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 3*

1. La responsabilité d’un transporteur aérien de l’Union envers les passagers et leurs bagages est régie par toutes les dispositions de la convention de Montréal relatives à cette responsabilité. Cela comprend la responsabilité d’un transporteur aérien de l’Union concernant un passager ou un retard de bagage.

2. L’obligation d’assurance visée à l’article 6 du règlement (CE) nº 785/2004 du Parlement européen et du Conseil (*) et à l’article 11 du règlement (CE) nº 1008/2008, pour autant qu’elle concerne la responsabilité envers les passagers, s’entend comme l’obligation pour un transporteur aérien communautaire d’être assuré à hauteur du montant permettant de garantir que toutes les personnes ayant droit à indemnisation reçoivent la totalité de l’indemnisation à laquelle elles peuvent prétendre en vertu du présent règlement.

(*) Règlement (CE) nº 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d’assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d’aéronefs (JO L 138 du 30.4.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj).».

3) L’article 3 *bis* est remplacé par le texte suivant:

«*Article 3* bis

La somme supplémentaire qui, conformément à l’article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, et sans préjudice de l’article 6 *bis* du présent règlement, peut être demandée par un transporteur aérien quand un passager fait une déclaration spéciale d’intérêt pour la livraison de ses bagages à destination (ci-après dénommée “déclaration spéciale d’intérêt”), est basée, pour les transporteurs aériens de l’Union, sur un tarif qui tient compte des coûts supplémentaires de transport et d’assurance des bagages dont la valeur est supérieure à la limite de responsabilité. Le tarif est communiqué aux passagers sur demande.».

4) L'article 5 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 5*

1. En cas de décès ou de blessure de passagers, le transporteur aérien de l'Union, avec toute la diligence nécessaire et, en tout état de cause, au plus tard quinze jours après que la personne physique ayant droit à une indemnisation a été identifiée, verse toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, en proportion du dommage subi.

2. Sans préjudice du paragraphe 1 du présent article, l'avance versée en cas de décès de passagers n'est pas inférieure à 16 %, par passager, du montant minimal de responsabilité fixé à l'article 21, paragraphe 1, de la convention de Montréal, et par l'Organisation de l'aviation civile internationale en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement sur le fondement de la responsabilité du transporteur aérien de l'Union, mais elle n'est pas remboursable, sauf dans les cas prévus à l'article 20 de la convention de Montréal ou lorsque la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.».

5) L'article 6 est modifié comme suit:

a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

«1. Tout transporteur aérien, lorsqu'il vend des services de transport aérien dans l'Union, fournit aux passagers, de manière claire et accessible, des informations complètes sur les procédures applicables à suivre en cas de perte, de retard ou de détérioration de bagages. Les transporteurs aériens font en sorte qu'un résumé des principales dispositions régissant la responsabilité pour les passagers et leurs bagages, y compris les délais prévus pour intenter une action en indemnisation et la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt pour les bagages, soit disponible à l'intention des passagers à tous les points de vente, y compris la vente par téléphone et par internet. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les transporteurs aériens de l'Union font usage de la notice figurant en annexe. Ce résumé ou cette notice ne saurait servir de base pour prétendre à une indemnisation, ni être utilisé(e) pour interpréter les dispositions du présent règlement ou la convention de Montréal.»;

b) au paragraphe 2, le tiret suivant est ajouté:

«— le droit de faire gratuitement une déclaration spéciale d'intérêt relative à la valeur de leurs équipements de mobilité lorsque le passager est une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite.»;

c) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

«3. Pour toutes les opérations de transport réalisées par des transporteurs aériens de l'Union, les limites indiquées conformément aux obligations d'information prévues aux paragraphes 1 et 2 sont celles établies par le présent règlement, à moins que le transporteur aérien de l'Union ne fixe, de son propre chef, des limites plus élevées. Pour toutes les opérations de transport réalisées par des transporteurs aériens de pays tiers, les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent qu'en ce qui concerne les transports effectués en provenance, à destination ou à l'intérieur de l'Union.»;

d) les paragraphes suivants sont ajoutés:

«4. Tous les transporteurs aériens, sur leurs applications mobiles et leurs sites internet, et les entités gestionnaires d'aéroports de tous les aéroports de l'Union avec un trafic commercial de voyageurs, dans leurs zones de livraison des bagages, mettent à disposition un formulaire permettant au passager d'introduire immédiatement, en ligne ou sur papier, une plainte concernant la détérioration, le retard ou la perte de bagages.

Le formulaire mis à disposition des passagers par les entités gestionnaires d'aéroports est le formulaire commun. Les passagers ont le droit d'utiliser ce formulaire commun pour envoyer leurs plaintes aux transporteurs aériens. Les transporteurs aériens peuvent mettre leur propre formulaire à disposition des passagers sur leurs sites internet, sur leurs applications mobiles ou au format papier, à condition que ledit formulaire contienne, dans un format accessible, les choix et informations qui figurent dans le formulaire commun et qu'il soit disponible au moins dans la langue utilisée lors de la réservation.

La date de soumission du formulaire est considérée par le transporteur aérien comme étant la date d'enregistrement de la plainte conformément à l'article 31, paragraphes 2 et 3, de la convention de Montréal, même si le transporteur aérien demande ultérieurement des informations supplémentaires. Le présent paragraphe ne porte pas atteinte au droit du passager d'introduire une plainte par d'autres moyens, dans les délais fixés par la convention de Montréal.

5. Afin d'assurer l'application uniforme du paragraphe 4 du présent article, la Commission adopte un acte d'exécution établissant le modèle pour le formulaire commun. Ce formulaire commun est établi dans un format accessible. La Commission met le formulaire commun à disposition sur son site internet dans toutes les langues officielles de l'Union. Ledit acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 6 *quinquies*, paragraphe 2.

6. Toutes les informations fournies en vertu du présent article, ainsi que les formulaires de plainte, le sont dans un format accessible et sont également mis à la disposition des personnes qui n'utilisent pas les outils numériques.

7. Toutes les obligations d'information prévues dans le présent article s'appliquent également aux intermédiaires lorsqu'ils vendent des services de transport aérien à destination, au départ ou à l'intérieur de l'Union.».

6) Les articles suivants sont insérés:

«*Article 6* bis

1. Lorsqu'il transporte des équipements de mobilité enregistrés ou des chiens d'assistance reconnus, le transporteur aérien de l'Union veille à ce que les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite connaissent leurs droits et se voient offrir la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, dans un format accessible, au titre de l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, lors de la réservation, en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) nº 1107/2006, et au plus tard lorsque les équipements sont remis au transporteur aérien et, dans le cas d'un chien d'assistance reconnu, à l'embarquement. Dans ce cas, le transporteur aérien de l'Union ne facture pas de frais supplémentaires aux passagers concernés. Lorsque l'équipement est détruit, perdu, détérioré ou retardé, ou en cas de mort ou de blessure d'un chien d'assistance reconnu, le transporteur aérien de l'Union peut exiger une preuve du coût de remplacement, y compris temporaire, de l'équipement de mobilité ou du chien d'assistance reconnu, auprès de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite afin qu'elle justifie la somme indiquée dans la déclaration spéciale d'intérêt.

2. Afin d'assurer l'application uniforme du paragraphe 1 du présent article, la Commission adopte un acte d'exécution établissant le modèle de formulaire pour la déclaration spéciale d'intérêt. Ce modèle de formulaire est établi dans un format qui est accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Cet acte d'exécution est adopté en conformité avec la procédure consultative visée à l'article 6 *quinquies*, paragraphe 2.

Les passagers ont le droit de présenter leur déclaration spéciale d'intérêt en utilisant ledit formulaire. Les transporteurs aériens peuvent mettre leur propre formulaire à disposition des passagers sur leurs sites internet, sur leurs applications mobiles ou au format papier, à condition que ledit formulaire contienne, dans un format accessible, les choix et informations qui figurent dans le formulaire commun et qu'il soit disponible au moins dans la langue utilisée lors de la réservation.

Lorsqu'ils vendent un transport aérien pour le compte du transporteur aérien de l'Union, les intermédiaires informent les passagers concernés de leurs droits et leur offrent la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, dans un format accessible, conformément à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, lors de la réservation et en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) nº 1107/2006. Cette déclaration spéciale d'intérêt est faite dans les mêmes conditions que celles énoncées au premier alinéa du présent paragraphe. L'intermédiaire transmet la déclaration au transporteur aérien de l'Union dès que possible.

3. En cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard dans le transport d'équipements de mobilité enregistrés, ou en cas de mort ou de blessure d'un chien d'assistance reconnu, le transporteur aérien de l'Union est tenu de payer un montant à concurrence de la somme déclarée par le passager, à moins qu'il ne prouve que la somme réclamée est supérieure à l'intérêt réel de la personne à la livraison à destination.

4. Lorsque le paragraphe 3 du présent article s'applique, et sans préjudice des articles 7 et 8 et de l'annexe I, quatrième alinéa, du règlement (CE) nº 1107/2006, les transporteurs aériens de l'Union font tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour assurer immédiatement les remplacements temporaires des équipements de mobilité enregistrés et fournir des solutions temporaires en remplacement des chiens d'assistance reconnus. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver ce remplacement temporaire gratuitement jusqu'à ce que l'indemnité visée au paragraphe 3 ait été versée ou jusqu'à ce que les transporteurs aériens de l'Union aient indemnisé les personnes physiques ou morales pour les coûts du remplacement temporaire des équipements de mobilité ou d'un chien d'assistance reconnu.

5. Le respect du paragraphe 4 ne constitue pas une reconnaissance de la responsabilité du transporteur aérien de l'Union.

Article 6 ter

Sans préjudice du règlement (CE) nº 1008/2008, lorsqu'ils vendent des services de transport aérien à destination, au départ ou à l'intérieur de l'Union, tous les transporteurs aériens et leurs intermédiaires indiquent clairement, dans un format accessible, les informations ci-après lors de la réservation ainsi que sur leurs applications mobiles et sur leur site internet, et en outre, pour ce qui est des transporteurs aériens, les mettent à disposition sur demande à l'aéroport (y compris aux bornes d'enregistrement en libre-service):

— le maximum de bagages autorisés exprimé en dimensions et en poids que les passagers sont autorisés à emporter dans la cabine et dans la soute de l'aéronef, correspondant au tarif de la classe de transport de chacun des vols inclus dans la réservation du passager,

— toute limitation du nombre de pièces de bagage qui serait appliquée à ce maximum de bagages autorisés,

— les conditions auxquelles sont transportés, dans la cabine et dans la soute de l'aéronef, les objets fragiles ou de valeur tels que les instruments de musique, les équipements sportifs, les poussettes pour enfants et les sièges pour bébé,

— les suppléments susceptibles d'être appliqués pour le transport de bagages enregistrés et non enregistrés, y compris les instruments de musique visés à l'article 6 *quater*,

— les motifs particuliers qui peuvent empêcher le transport en cabine de bagages non enregistrés.

Article 6 quater

1. Un transporteur aérien de l'Union autorise un passager à transporter un instrument de musique dans la cabine passagers d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sûreté et de sécurité et des spécifications et contraintes techniques de l'aéronef concerné. Le transport d'instruments de musique est accepté dans la cabine d'un aéronef à condition que ces instruments puissent être entreposés en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête. Les instruments de musique font partie des bagages non enregistrés autorisés d'un passager. Le transporteur aérien peut offrir aux passagers la possibilité de transporter une autre pièce de bagage à main en sus des bagages autorisés et peut y associer des frais supplémentaires.

2. Sous réserve des règles applicables en matière de sûreté et de sécurité, dans le cas où un instrument de musique est trop volumineux pour être entreposé en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête, le transporteur aérien peut demander le paiement d'un deuxième billet si cet instrument de musique est transporté comme bagage non enregistré sur un deuxième siège. Ce deuxième billet n'est pas soumis au paiement des taxes visées à l'article 23, paragraphe 1, points b), c) et d), du règlement (CE) nº 1008/2008. Le passager et l'instrument de musique sont placés sur des sièges adjacents et l'instrument de musique est placé sur un siège côté hublot. Sur demande et selon la disponibilité, les instruments de musique sont transportés dans une partie chauffée de la soute d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sécurité, des contraintes liées à l'espace disponible et des spécifications techniques de l'aéronef concerné.

Article 6 quinquies

1. La Commission est assistée par un comité. Ledit comité est un comité au sens du règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil (*).

2. Lorsqu'il est fait référence au présent paragraphe, l'article 4 du règlement (UE) nº 182/2011 s'applique.

(*) Règlement (UE) nº 182/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 établissant les règles et principes généraux relatifs aux modalités de contrôle par les États membres de l'exercice des compétences d'exécution par la Commission (JO L 55 du 28.2.2011, p. 13, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).».

7) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

«*Article 7*

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le 23 octobre 2031, sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement.

Ce rapport est, au besoin, accompagné d'une propositions législative.».

8) L'annexe du règlement (CE) nº 2027/97 est remplacée par le texte figurant à l'annexe II du présent règlement.

Article 3

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du 23 octobre 2027.

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à Strasbourg, le 16 septembre 2026.

Par le Parlement européen	*Par le Conseil*
La présidente	*Le président*
R. METSOLA	T. BYRNE

ANNEXE I

«ANNEXE

Liste non exhaustive de circonstances considérées comme des circonstances extraordinaires

Les circonstances suivantes sont considérées comme étant extraordinaires:

1) des circonstances qui ne découlent pas de l'exploitation de l'aéronef:

   a) les catastrophes naturelles qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   b) les catastrophes environnementales dont le transporteur aérien effectif n'est pas à l'origine et qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   c) les conditions météorologiques ou les dégâts causés à l'aéronef par des phénomènes météorologiques qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   d) la guerre ou l'insurrection qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   e) des menaces transfrontalières graves pour la santé relevant du champ d'application de l'article 2, paragraphe 1 ou 4, du règlement (UE) 2022/2371 du Parlement européen et du Conseil (*), qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

2) des incidents liés à un passager:

   a) les incidents impliquant des passagers indisciplinés au sens du protocole de Montréal de 2014, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité, qui imposent l'interruption ou la déviation du vol ou qui retardent le départ du vol, à moins que le transporteur aérien effectif soit à l'origine de ce comportement;

   b) les risques sanitaires ou les urgences médicales constatés peu de temps avant le départ du vol ou nécessitant l'interruption ou la déviation du vol;

3) d'autres incidents:

   a) les dommages causés par des actes de sabotage ou de terrorisme, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   b) les risques en matière de sécurité ou les dommages causés par d'autres actes illicites, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité, pour autant que la situation échappe à la maîtrise effective du transporteur aérien effectif;

   c) des vices cachés de fabrication ou de conception révélés par le fabricant ou une autorité compétente, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

   d) les restrictions liées à la gestion du trafic aérien ou à la capacité d'un aéroport, ou la fermeture de l'espace aérien, y compris les fermetures de pistes par les autorités, pour autant que l'évènement découle d'une décision qui échappait à la maîtrise effective du transporteur aérien effectif;

   e) la fermeture partielle ou totale non programmée d'un aéroport, y compris une défaillance générale du système aéroportuaire, une panne de courant, une interruption des communications électroniques, ou l'activation du plan d'urgence par l'entité gestionnaire de l'aéroport, incompatible avec l'exploitation prévue du vol en toute sécurité;

   f) une défaillance généralisée du système de ravitaillement, pour autant que la situation ne soit pas intrinsèquement liée à l'exploitation de l'aéronef et qu'elle échappe à la maîtrise effective du transporteur aérien effectif;

g) les grèves chez des prestataires de services essentiels tels que l'entité gestionnaire d'aéroport, les prestataires de services de navigation aérienne, ou les prestataires de services d'assistance en escale que les transporteurs aériens ne choisissent pas effectivement au sens de la directive 96/67/CE, pour autant que ces grèves échappent totalement à la maîtrise effective du transporteur aérien effectif ou du groupe de compagnies dont ce transporteur aérien fait partie;

h) les grèves chez le transporteur aérien effectif, pour autant qu'elles résultent de demandes auxquelles seuls les pouvoirs publics peuvent satisfaire et qu'elles échappent donc totalement à la maîtrise effective du transporteur aérien effectif ou du groupe de compagnies dont ce transporteur aérien fait partie;

i) les dégâts causés à l'aéronef, au sol ou dans les airs, par des tiers dont le transporteur aérien n'est pas responsable, par des animaux ou par des corps étrangers et qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;

j) la piste contaminée d'un aéroport qui est incompatible avec l'exploitation du vol en toute sécurité, pour autant que le transporteur aérien ne soit pas à l'origine de cette contamination;

k) après le départ, les risques sanitaires graves ou les urgences médicales d'un membre d'équipage nécessitant l'interruption ou la déviation du vol;

l) des lacunes de fonctionnement chez des prestataires de services essentiels, tels que l'entité gestionnaire de l'aéroport, les prestataires de services de navigation aérienne, les prestataires de services d'assistance en escale que les transporteurs aériens ne choisissent pas effectivement au sens de la directive 96/67/CE, pour autant que le transporteur aérien effectif se soit trouvé dans l'impossibilité d'exercer un contrôle effectif sur ces prestataires de services essentiels.

(*) Règlement (UE) 2022/2371 du Parlement européen et du Conseil du 23 novembre 2022 concernant les menaces transfrontières graves pour la santé et abrogeant la décision nº 1082/2013/UE (JO L 314 du 6.12.2022, p. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj).».

ANNEXE II

«ANNEXE

Notice d'information visée à l'article 6

NOTICE D'INFORMATION SUR LA RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR AÉRIEN À L'ÉGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES

La présente notice d'information résume les règles en matière de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens de l'Union comme l'exigent la législation de l'Union européenne et la convention de Montréal.

INDEMNISATION EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE

Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager causés par un accident à bord de l'aéronef ou au cours de toute opération d'embarquement et de débarquement.

Sans préjudice de l'article 20 de la convention de Montréal sur l'exonération du transporteur aérien, pour des dommages jusqu'à la limite prévue à l'article 21 de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([1]), le transporteur aérien ne peut exclure ou limiter sa responsabilité. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien n'est pas responsable s'il prouve:

— que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un(e) autre acte ou omission préjudiciable du transporteur aérien, de ses préposés ou de ses mandataires, ou

— que le dommage résulte uniquement de la négligence ou d'un(e) autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers.

VERSEMENT D'AVANCES

En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à une indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 % de la limite prévue à l'article 21 de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([2]).

RETARDS SUBIS PAR LES PASSAGERS

Lorsqu'un passager est retardé, le transporteur aérien est responsable des dommages causés, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard subi par un passager est limitée à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 1, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([3]).

RETARD DES BAGAGES

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([4]), la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par bagage enregistré. Le transporteur aérien n'est pas responsable lorsqu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage découlant du retard des bagages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

([1]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.
([2]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette avance en monnaie locale.
([3]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.
([4]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.

DESTRUCTION, PERTE OU DÉTÉRIORATION DES BAGAGES

Le transporteur aérien est responsable des dommages causés jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([5]), la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par bagage.

Le transporteur aérien est responsable en cas de détérioration ou de perte de bagages enregistrés, sauf si la détérioration est due à un défaut inhérent, à la mauvaise qualité ou à un vice de fabrication du bagage.

Dans le cas des bagages non enregistrés (bagages à main), y compris les effets personnels, le transporteur aérien est responsable uniquement si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

LIMITES DE RESPONSABILITÉ PLUS ÉLEVÉES POUR LES BAGAGES

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale d'intérêt au plus tard au moment de l'enregistrement et en payant une somme supplémentaire au besoin. Cette somme supplémentaire est déterminée sur la base d'un tarif en rapport avec les coûts supplémentaires liés au transport et à l'assurance des bagages concernés au-delà de la limite de responsabilité correspondant à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([6]). Le tarif est communiqué aux passagers sur demande.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite se voient systématiquement proposer, au moment de la réservation, en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) nº 1107/2006, et au plus tard au moment de la remise des équipements de mobilité au transporteur aérien et, dans le cas d'un chien d'assistance reconnu, au moment de l'embarquement, la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, dans un format accessible, pour le transport, sans coût supplémentaire, de leur équipement de mobilité ou de leur chien d'assistance reconnu.

EXONÉRATION

Si le transporteur prouve que les dommages couverts par les règles en matière de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens de l'Union conformément au règlement (CE) nº 2027/97 et à la convention de Montréal, y compris le décès ou les blessures, sont dus, directement ou indirectement, à la négligence ou à tout(e) autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande une indemnisation ou de la personne dont elle tient ses droits, le transporteur aérien est exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité à l'égard du demandeur, dans la mesure où cette négligence ou cet autre acte ou omission préjudiciable a causé les dommages ou y a contribué.

DÉLAI DE DÉPÔT DES PLAINTES CONCERNANT DES BAGAGES

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager doit dans tous les cas se plaindre auprès du transporteur aérien dès que possible. Le passager doit adresser sa plainte dans un délai de sept jours en cas de détérioration de bagages enregistrés, et dans un délai de vingt et un jours en cas de retard de bagages, dans les deux cas à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager. Pour ce faire, les passagers peuvent trouver un formulaire spécifique dans la zone de récupération des bagages de tous les aéroports de l'Union avec un trafic commercial de voyageurs, ainsi que sur les sites internet et les applications mobiles des transporteurs aériens, qui peut être soumis sur papier ou en ligne. Ce formulaire de plainte doit être accepté par le transporteur aérien à l'aéroport comme constituant une plainte. La date d'introduction d'une telle plainte est considérée par le transporteur aérien comme étant la date d'enregistrement de la plainte conformément à l'article 31, paragraphes 2 et 3, de la convention de Montréal, même si le transporteur aérien demande ultérieurement des informations supplémentaires.

RESPONSABILITÉ DU TRANSPORTEUR AVEC LEQUEL UN CONTRAT A ÉTÉ CONCLU ET DU TRANSPORTEUR EFFECTIF

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre transporteur. Cela comprend les cas où une déclaration spéciale d'intérêt a été convenue avec l'un ou l'autre des deux transporteurs.

([5]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.
([6]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.

DÉLAI DE RECOURS

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'aéronef, ou suivant la date à laquelle l'aéronef aurait dû atterrir.

DESTRUCTION, PERTE OU DÉTÉRIORATION DES ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ OU RETARD DANS LEUR TRANSPORT

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des équipements de mobilité ou de retard dans leur transport, jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal ([7]), la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par pièce de bagage.

Un passager peut bénéficier, sans frais supplémentaires, d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant au plus tard au moment de l'enregistrement une déclaration spéciale d'intérêt précisant le coût du remplacement de son équipement de mobilité.

En cas de destruction, perte ou détérioration d'équipements de mobilité ou de retard dans leur transport, le transporteur aérien verse une indemnité qui n'excède pas la somme déclarée dans la déclaration spéciale d'intérêt.

Avant le paiement de cette indemnité, le transporteur aérien fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour procéder aux remplacements temporaires immédiatement nécessaires des équipements de mobilité au-delà de la fin du voyage des passagers concernés.

BASE DES RÈGLES SUSMENTIONNÉES

Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans l'Union par le règlement (CE) n° 2027/97 [tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 et par le règlement (UE) 2026/2202] et par la législation nationale des États membres.»

([7]) Le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif de cette limite en monnaie locale.