

Този текст служи само за информационни цели и няма правно действие. Институциите на Съюза не носят отговорност за неговото съдържание. Автентичните версии на съответните актове, включително техните преамбюли, са версиите, публикувани в Официален вестник на Европейския съюз и налични в EUR-Lex. Тези официални текстове са пряко достъпни чрез връзките, публикувани в настоящия документ

► **V** РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА

от 11 февруари 2004 година

относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент (ЕИО) № 295/91

(текст от значение за ЕИП)

(ОВ L 46, 17.2.2004 г., стр. 1)

Поправен със:

► **C1** Поправка, ОВ L 39, 9.2.2023 г., стр. 68 (261/2004)



**РЕГЛАМЕНТ (ЕО) № 261/2004 НА ЕВРОПЕЙСКИЯ  
ПАРЛАМЕНТ И НА СЪВЕТА**

**от 11 февруари 2004 година**

**относно създаване на общи правила за обезщетяване и помощ  
на пътниците при отказан достъп на борда и отмяна или  
голямо закъснение на полети, и за отмяна на Регламент  
(ЕИО) № 295/91**

(текст от значение за ЕИП)

*Член 1*

**Предмет**

1. С настоящия регламент се признават, при посочени в него условия, минимални права за пътниците, когато:

- а) им е отказан достъп на борда против тяхната воля;
- б) техният полет е отменен;
- в) техният полет е закъснял.

2. Приема се, че прилагането на настоящия регламент по отношение на летище Гибралтар не засяга съответните правни позиции на Кралство Испания и Обединеното Кралство във връзка със спора за суверенитета на територията, на която е разположено летището.

3. Настоящият регламент по отношение на летище Гибралтар не се прилага, докато влязат в сила споразуменията в Съвместната декларация, направена от външните министри на Кралство Испания и Обединеното Кралство на 2 декември 1987 г. Правителствата на Испания и Обединеното Кралство ще уведомят Съвета за датата на влизане в сила.

*Член 2*

**Определения**

За целите на настоящия регламент:

- а) „въздушен превозвач“ означава компания за въздушен транспорт с валиден лиценз за опериране;
- б) „опериращ въздушен превозвач“ означава въздушен превозвач, който изпълнява или има намерение да изпълнява полет съгласно договор с пътник или от името на друго лице, юридическо или физическо, имащо договор с този пътник;
- в) „превозвач от Общността“ означава въздушен превозвач с валиден лиценз за опериране, издаден от държава-членка в съответствие с разпоредбите на Регламент (ЕИО) № 2407/92 на Съвета от 23 юни 1992 г. относно лицензирането на въздушни превозвачи <sup>(1)</sup>;
- г) „туроператор“ означава, с изключение на въздушен превозвач, организатор по смисъла на член 2, точка 2 от Директива 90/314/ЕИО на Съвета от 13 юни 1990 г. относно пакетните туристически пътувания, пакетните туристически почивки и пакетните туристически обиколки <sup>(2)</sup>;

<sup>(1)</sup> ОВ L 240, 24.8.1992 г., стр. 1.

<sup>(2)</sup> ОВ L 158, 23.6.1990 г., стр. 59.

**▼B**

- д) „пакет“ означава тези услуги, определени в член 2, точка 1 от Директива 90/314/ЕИО;
- е) „билет“ означава валиден документ, даващ право на транспорт, или нещо еквивалентно на нехартиен носител, включително електронна форма, издаден или одобрен от въздушния превозвач или негов упълномощен представител;
- ж) „резервация“ означава фактът, че пътникът има билет или друго доказателство, което показва, че резервацията е приета и регистрирана от въздушния превозвач или туроператор;
- з) „краен пункт на пристигане“ означава дестинацията на билета, представен на регистрацията или, при директно свързващи полети, дестинацията на последния полет; не се взимат предвид съществуващи алтернативни свързващи полети, ако първоначално планираното време на пристигане се спази;
- и) „лице с намалена подвижност“ означава всяко лице, чиято подвижност е намалена при ползване на транспорт поради някакъв физически недостатък (сетивен или двигателен, постоянен или временен), умствена недоразвитост, възраст или някаква друга причина за инвалидност, и чието положение налага да му се отдели специално внимание, и услугите, предлагани на всички други пътници да се адаптират към нуждите на това лице;
- й) „отказан достъп на борда“ означава отказ да се превозват пътници с даден полет, въпреки че те са се представили за качване на борда съгласно условията, изложени в член 3, параграф 2, освен в случаите, когато има основателни причини да им се откаже достъп на борда, като например причини, свързани със здравето, безопасността или сигурността, или неподходящи документи за пътуване;
- к) „доброволец“ означава лице, което се е представило за качване на борда съгласно условията, изложени в член 3, параграф 2, и реагира положително на призива на въздушния превозвач за пътници, готови да се откажат от своята резервация в замяна на определени облаги;
- л) „отмяна“ означава неексплоатация на полет, който е предварително планиран и за който има поне едно резервирано място.

*Член 3***Приложно поле**

1. Настоящият регламент се прилага:
  - а) за пътници, заминаващи от летище, намиращо се на територията на държава-членка, към която Договорът се прилага;
  - б) за пътници, заминаващи от летище, намиращо се в трета страна, до летище, разположено на територията на държава-членка, за която Договорът се прилага, освен ако те не са получили облаги или обезщетение и не им е предоставена помощ в тази трета страна, ако опериращият въздушен превозвач на съответния полет е превозвач от Общността.

**▼B**

2. Параграф 1 се прилага, при условие че пътниците:
- a) имат потвърдена резервация за съответния полет и, освен в случая с отмяната, посочен в член 5, се представят на гишето за регистрация,
    - като е предвидено и в час, посочен предварително и в писмен вид (включително по електронен път) от въздушния превозвач, туроператора или упълномощен пътнически агент,
  - или, ако не е посочен час,
    - не по-късно от 45 минути преди обявения час на излитане; или
  - б) са прехвърлени от въздушния превозвач или туроператор от полета, за който са имали резервация, на друг полет, независимо от причината.
3. Настоящият регламент не се прилага за пътници, пътуващи безплатно или на намалена тарифа, която не се предлага директно или индиректно на всички клиенти. Въпреки това, той се прилага за пътници с билети, издадени в рамките на програма за формиране на редовни клиенти или на други търговски програма, от въздушен превозвач или туроператор.
4. Настоящият регламент се прилага само за пътници, транспортирани с моторизирано летателно средство с неподвижно крило.
5. Настоящият регламент се прилага за всеки опериращ въздушен превозвач, предоставящ транспорт на пътниците, обхванати от параграфи 1 и 2. В случаите, когато опериращ въздушен превозвач, който няма никакъв договор с пътника, изпълнява задължения съгласно настоящия регламент, се счита, че той върши това от името на лицето, което има договор с този пътник.
6. Настоящият регламент не засяга правата на пътниците съгласно Директива 90/314/ЕИО. Настоящият регламент не се прилага в случаите, когато пакетна екскурзия се отменя по причини, различни от отмяната на полета.

*Член 4***Отказан достъп на борда**

1. Когато опериращ въздушен превозвач по разумни причини има вероятност да откаже достъп на борда, той първо следва да апелира към доброволци да се откажат от техните резервации в замяна на определени облаги според условия, съгласувани между съответния пътник и опериращия въздушен превозвач. На доброволците се предоставя необходимата помощ по член 8, като тази помощ е в допълнение към облагите, споменати в настоящия параграф.
2. Ако се явят недостатъчен брой доброволци, за да могат останалите пътници с резервации да се качат на борда, тогава опериращият въздушен превозвач може да откаже достъп на борда на пътници против тяхната воля.

**▼B**

3. Ако на пътници се откаже достъп на борда против тяхната воля, опериращият въздушен превозвач ги компенсира незабавно по член 7 и им предоставя необходимата помощ по членове 8 и 9.

*Член 5***Отмяна**

1. При отмяна на полет съответните пътници:
  - а) получават помощ от опериращия въздушен превозвач по член 8; и
  - б) получават помощ от опериращия въздушен превозвач по член 9, параграф 1, буква а), и член 9, параграф 2, както и при премаршрутиране, когато нормално очакваното начало на новия полет е най-малко в деня след заминаването, така както е било планирано за отменения полет, помощта, посочена в член 9, параграф 1, буква б), и член 9, параграф 1, буква в); и
  - в) имат право на обезщетение от опериращия въздушен превозвач по член 7, освен ако не са:
    - і) информирани за отмяната минимум две седмици преди началото на полета по разписание; или

**▼C1**

- іі) информирани за отмяната между две седмици и седем дни преди началото на полета по разписание и им е предложено премаршрутиране, което им позволява да заминат най-рано два часа преди началото на полета по разписание и да достигнат техния краен пункт на пристигане за по-малко от четири часа след времето за пристигане по разписание; или
- ііі) информирани за отмяната по-малко от седем дни преди началото на полета по разписание и им е предложено премаршрутиране, което им позволява да заминат най-рано един час преди началото на полета по разписание и да достигнат техния краен пункт на пристигане за по-малко от два часа след времето за пристигане по разписание.

**▼B**

2. Когато пътниците са информирани за отмяната, се дава обяснение относно възможния алтернативен транспорт.
3. Опериращ въздушен превозвач не е длъжен за изплаща обезщетение по член 7, ако може да докаже, че отмяната е причинена от извънредни обстоятелства, които не са могли да бъдат избегнати, дори да са били взети всички необходими мерки.
4. Тежестта на доказване във връзка с въпроса дали и кога пътникът е бил информиран за отмяната на полета лежи върху опериращия въздушен превозвач.

*Член 6***Закъснение**

1. Когато опериращ въздушен превозвач очаква по разумни причини даден полет да закъснее повече от времето за излитане по разписание:

**▼B**

- а) за два или повече часа при полети до 1 500 километра; или
- б) за три или повече часа при всички полети на територията на Общността над 1 500 километра и при всички други полети между 1 500 и 3 500 километра; или
- в) за четири часа или повече при всички полети, попадащи под букви а) или б),

на пътниците се предлага от опериращия въздушен превозвач:

- i) помощ по член 9, параграф 1, буква а), и член 9, параграф 2; и
- ii) когато нормално очакваното начало на полета е минимум денят след предварително обявеното начало на полета, помощта, посочена в член 9, параграф 1, буква б), и член 9, параграф 1, буква в); и
- iii) когато закъснението е минимум пет часа, помощта, посочена в член 8, параграф 1, буква а).

2. При всички обстоятелства, помощта се предлага в рамките на времето, посочено по-горе по отношение на всяка категория разстояние.

*Член 7***Право на обезщетение**

1. При прилагането на този член пътниците получават обезщетение, възлизащо на:

- а) 250 EUR за всички полети до 1 500 километра;
- б) 400 EUR за всички полети на територията на Общността над 1 500 километра и за всички други полети между 1 500 и 3 500 километра;
- в) 600 EUR за всички полети, попадащи под букви а) или б).

При определяне на разстоянието базата е последният краен пункт на пристигане, в който отказаният достъп на борда или отмяна на полет ще забавят пристигането на пътника след времето по разписание.

2. Когато на пътниците се предложи премаршрутиране до крайния пункт на пристигане с друг полет съгласно член 8, времето на пристигане не превишава времето на пристигане по разписание на първоначално резервирания полет

- а) с два часа за всички полети до 1 500 километра; или
- б) с три часа за всички полети на територията на Общността над 1 500 километра и за всички други полети между 1 500 и 3 500 километра; или
- в) с четири часа за всички полети, попадащи под букви а) и б),

опериращият въздушен превозвач може да намали обезщетението, предвидено в параграф 1, с 50 %.

**▼B**

3. Обезщетението, посочено в параграф 1, се изплаща в брой, чрез електронен банков превод, банкови ордери или банкови чекове или, с подписано съгласие на пътника, в пътнически ваучери и/или други услуги.

4. Разстоянията, дадени в параграфи 1 и 2, се измерват по метода на дъгата на големия кръг.

*Член 8***Право на възстановяване стойността на билетите или премаршрутиране**

1. Когато се прави позоваване на този член, на пътниците се предлага избор между:

а) — възстановяване до седем дни по силата на член 7, параграф 3, на пълната стойност на билета на цената, на която е купен, за част или части от неосъществен път и за част или части от вече осъществен път, ако полетът повече не изпълнява предназначението си по отношение на първоначалния план за пътуване, заедно с, когато е уместно,

— обратен полет до първоначалния пункт на излитане, при първа възможност;

б) премаршрутиране, при сравними транспортни условия, до техния краен пункт на пристигане при първа възможност; или

в) премаршрутиране, при сравними транспортни условия, до техния краен пункт на пристигане на по-късна дата, удобна за пътника, в зависимост от наличността на свободни места.

2. Параграф 1, буква а) се прилага също за пътници, чиито полети формират част от пакет, освен правото на възстановяване стойността на билета, когато такова право възниква съгласно Директива 90/314/ЕИО.

3. Когато, в случай на обслужване на град, агломерация или регион от няколко летища, опериращ въздушен превозвач предлага на пътник полет до летище като алтернатива на това, за което е направена резервацията, опериращият въздушен превозвач поема разходите за прехвърлянето на пътника от алтернативното летище или до това, за което е направена резервацията, или до друг близък краен пункт на пристигане, съгласувано с пътника.

*Член 9***Право на грижа**

1. Когато се прави позоваване на този член, на пътниците се предлага бесплатно:

а) храна и напитки според времето за изчакване;

б) настаняване в хотел в случаите,

**▼B**

- когато се налага престой за една или повече нощи, или
  - когато се налага допълнителен престой към първоначално предвидения от пътника;
- в) превоз между летището и мястото за настаняване (хотел или друго място).
2. Освен това, на пътниците се предлагат две безплатни телефонни обаждания, телекс или факс съобщения, или електронни съобщения.
3. При прилагане на този член, оперираният въздушен превозвач обръща специално внимание на нуждите на лицата с намалена подвижност и придружаващите ги лица, както и на нуждите на деца без придружители.

*Член 10***Настаняване на място в по-висока/по-ниска класа**

1. Ако опериращ въздушен превозвач настани пътник на място в салон с по-висока класа от тази, за която е купен билетът, той не може да изисква допълнително заплащане.
2. Ако опериращ въздушен превозвач настани пътник на място в салон с по-ниска класа от тази, за която е купен билетът, той в рамките на седем дни, по силата на член 7, параграф 3, възстановява
- а) 30 % от цената на билета за всички полети до 1 500 километра; или
  - б) 50 % от цената на билета за всички полети на територията на Общността за над 1 500 километра, освен полети между европейската територия и френските отвъдморски департаменти, и за всички други полети между 1 500 и 3 500 километра; или
  - в) 75 % от цената на билета за всички полети, попадащи под букви а) или б), включително полети между европейската територия на държавите-членки и френските отвъдморски департаменти.

*Член 11***Лица с намалена подвижност или специални нужди**

1. Оперираният въздушен превозвач дава приоритет на превозването на пътници с намалена подвижност и всички придружаващи ги лица и сертифицирани обслужващи кучета, както и на деца без придружител.
2. При отказан достъп на борда, отмяна или закъснение с различно времетраене, лицата с намалена подвижност и всички придружаващи ги лица, както и на децата без придружител, имат правото на да получат специални грижи при първа възможност.

*Член 12***Допълнително обезщетяване**

1. Настоящият регламент се прилага, без да се засягат правата на пътника за допълнително обезщетяване. Обезщетението, предоставено по този регламент, може да се приспадне от такова обезщетение.



**▼B**

2. Без да се засягат съответните принципи и съответните правила на националното законодателство, включително съдебната практика, параграф 1 не се прилага за пътници, които доброволно са се отказали от своите резервации по член 4, параграф 1.

*Член 13***Право на поправяне на вредите**

В случаите, когато опериращ въздушен превозвач плаща обезщетение или изпълнява други задължения, произтичащи от настоящия регламент, нито една разпоредба от този регламент не може да се тълкува като ограничаваща неговото право да търси обезщетение от всяко лице, в това число и трети лица, в съответствие с приложимото законодателство. По-специално, настоящият регламент по никакъв начин не ограничава опериращия въздушен превозвач да търси възстановяване от туроператор или друго лице, с което опериращият въздушен превозвач има договор. По същия начин, нито една разпоредба от този регламент не може да се тълкува като ограничаваща правото на туроператор или трето лице, различно от пътника, с когото опериращ въздушен превозвач има договор, да търси възстановяване или обезщетение от опериращия въздушен превозвач в съответствие с приложимото законодателство.

*Член 14***Задължение за информиране на пътниците за техните права**

1. Оперираният въздушен превозвач гарантира, че на гишето за регистрация на видимо и достъпно място за пътниците е поставено ясно четливо съобщение, съдържащо следния текст: „Ако Ви е отказан достъп на борда или ако Вашият полет се отмени или закъснее най-малко с два часа, помолете на гишето за регистрация или на изхода за качване на борда да Ви предоставят текста, определящ Вашите права, особено по отношение на обезщетение и помощ“.

2. Опериращ въздушен превозвач, отказващ достъп на борда или отменящ полет, предоставя на всеки засегнат пътник писмено съобщение с формулирани правила за обезщетение и помощ в съответствие с настоящия регламент. Той предоставя на всеки пътник, засегнат от закъснение най-малко два часа, еквивалентно съобщение. Подробностите за връзка с национално определения орган, посочен в член 16, също се предоставят на пътника в писмен вид.

3. По отношение на незрящите лица и на лицата с увредено зрение, разпоредбите на този член се прилагат с използване на подходящи алтернативни средства.

*Член 15***Недопускане на дерогации**

1. Задълженията по отношение на пътниците съгласно настоящия регламент не могат да бъдат ограничавани или отменяни, по-специално чрез дерогиране или рестриктивна клауза в договора за превоз.

**▼B**

2. Ако, въпреки подобна дерогация или подобна рестриктивна клауза са приложени спрямо даден пътник, или ако пътникът не е правилно информиран за неговите права и по тази причина е приел обезщетение, което е по-ниско от предвиденото в настоящия регламент, пътникът има право да се обърне към компетентен съд или орган, за да получи допълнително обезщетение.

*Член 16***Нарушения**

1. Всяка държава-членка определя орган, който отговаря за прилагането на настоящия регламент по отношение на полети от летища, разположени на нейна територия и полети от трета страна до такива летища. Когато е целесъобразно, този орган предприема мерки, необходими за гарантиране зачитането на правата на пътниците. Държавите-членки информират Комисията за органа, определен съгласно настоящия параграф.

2. Без да се засягат разпоредбите на член 12, всеки пътник може да сезира всеки орган, определен по параграф 1, или всеки друг компетентен орган, определен от държава-членка, по повод на предполагаемо нарушение на настоящия регламент на всяко летище, разположено на територията на държава-членка или във връзка с полет от трета страна до летище, разположено на тази територия.

3. Санкциите, определени от държавите-членки за нарушения на настоящия регламент, са ефективни, съразмерни и с възпиращ ефект.

*Член 17***Доклад**

Комисията изготвя доклад до Европейския парламент и Съвета преди 1 януари 2007 г. за действието и резултатите от настоящия регламент, по-специално по отношение на:

- честотата на случаите на отказан достъп на борда и отмяна на полети,
- възможното разширяване приложното поле на настоящия регламент с цел да се обхванат и пътници, които имат договор с превозвач от Общността или притежават резервация за полет, който е част от „пакетна екскурзия“, за която се прилага Директива 90/314/ЕИО, и които излитат от летище на трета страна за летище в държава-членка с полети, неоперирани от въздушни превозвачи от Общността,
- възможното преразглеждане на сумите за обезщетение, посочени в член 7, параграф 1.

Докладът се придружава, когато е целесъобразно, от законодателни предложения.

**▼B**

*Член 18*

**Отмяна**

Регламент (ЕИО) № 295/91 се отменя.

*Член 19*

**Влизане в сила**

Настоящият регламент влиза в сила на 17 февруари 2005 година.

Настоящият регламент е задължителен в своята цялост и се прилага пряко във всички държави-членки.