

Ovaj je tekst namijenjen isključivo dokumentiranju i nema pravni učinak. Institucije Unije nisu odgovorne za njegov sadržaj. Vjerodostojne inačice relevantnih akata, uključujući njihove preambule, one su koje su objavljene u Službenom listu Europske unije i dostupne u EUR-Lexu. Tim službenim tekstovima može se izravno pristupiti putem poveznica sadržanih u ovom dokumentu.

► **B** **UREDBA (EZ) br. 261/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**
od 11. veljače 2004.

o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcanja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91

(Tekst značajan za EGP)

(SL L 46, 17.2.2004., str. 1.)

Koju je ispravio:

► **C1** Ispravak, SL L 119, 7.5.2019, str. 202 (261/2004)

▼B**UREDBA (EZ) br. 261/2004 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA**

od 11. veljače 2004.

o utvrđivanju općih pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja leta u polasku te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91

(Tekst značajan za EGP)

*Članak 1.***Predmet**

1. Ovom se Uredbom utvrđuju, prema ovdje navedenima uvjetima, minimalna prava koja imaju putnici kada:

- (a) im je uskraćen ukrcaj protiv njihove volje;
- (b) im je let otkazan;
- (c) njihov let kasni.

2. Smatra se da primjena ove Uredbe na zračnu luku Gibraltar, ni na koji način ne utječe na postojeću pravnu poziciju Kraljevine Španjolske i Ujedinjene Kraljevine, u vezi s razilaženjem oko suvereniteta nad državnim područjem u kojem je zračna luka smještena.

3. Primjena ove Uredbe na zračnu luku Gibraltar odgađa se do trenutka dok se ne otpočne s realizacijom dogovora postignutih Zajedničkom izjavom ministara vanjskih poslova Kraljevine Španjolske i Ujedinjene Kraljevine od 2. prosinca 1987. Vlade Španjolske i Ujedinjene Kraljevine izvijestit će Vijeće o točnom danu stupanja na snagu iste.

*Članak 2.***Definicije**

Za potrebe ove Uredbe:

▼C1

- (a) „zračni prijevoznik” znači poduzetnik za zračni prijevoz s važećom operativnom licencijom;

▼B

- (b) „stvarni zračni prijevoznik” znači zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let ugovoren s putnicima ili u ime neke druge osobe, pravne ili fizičke, koja ima ugovor s tim putnikom;
- (c) „prijevoznik Zajednice” znači svaki zračni prijevoznik s važećom operativnom licencijom koju je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe Vijeća (EEZ), br. 2407/92 od 23. srpnja 1992. o licenciranju zračnih prijevoznika ⁽¹⁾;
- (d) „tour operator” znači, s iznimkom zračnog prijevoznika, organizator u okviru značenja iz članka 2. točke 2. Direktive Vijeća 90/314/EEZ od 13. lipnja 1990. o paket putovanjima, paket odmorima i paket turama ⁽²⁾;

⁽¹⁾ SL L 240, 24.8.1992., str. 1.

⁽²⁾ SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

▼B

- (e) „paket” znači usluge definirane u članku 2. točki 1. Direktive 90/314/EEZ;
- (f) „karta” znači važeći dokument koji daje pravo na prijevoz ili neki ekvivalent tome koji nije u papirnatom obliku, uključujući i elektronički oblik, koji je izdao ili ovjerio zračni prijevoznik ili ovlašteni agent;
- (g) „rezervacija” znači činjenica da putnik ima kartu ili drugi dokaz, koji ukazuje da je rezervacija prihvaćena i potvrđena od strane zračnog prijevoznika ili tour operatora;

▼C1

- (h) „konačno odredište” znači odredište navedeno na karti koja je predstavljena na šalteru za prijavu za let ili, u slučaju izravno povezanih letova, odredište zadnjeg leta; zamjenski povezani letovi koji su dostupni neće se uzimati u obzir ako je poštovano izvorno planirano vrijeme dolaska;

▼B

- (i) „osoba sa smanjenom pokretljivošću” znači svaka osoba čija je pokretljivost smanjena pri korištenju prijevoza, zbog bilo koje fizičke nesposobnosti (osjetilnog ili lokomotornog, trajnog ili privremenog) ili intelektualnog oštećenja, zbog starosti ili iz bilo kojeg drugog razloga nesposobnosti i čija situacija zahtijeva posebnu pažnju i prilagodbu usluga dostupnih svim putnicima, potrebama dotične osobe;
- (j) „uskraćeni ukrcaj” znači uskraćivanje ukrcaja na let putnicima usprkos njihovom predočenju za ukrcaj sukladno uvjetima iz članka 3. stavka 2., ►C1 osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi da im se ukrcaj uskrati, ◀ bilo iz zdravstvenih razloga, sigurnosti ili zaštite ili neadekvatne putne dokumentacije;
- (k) „dobrovoljac” znači osoba koja se prijavila za ukrcaj sukladno uvjetima iz članka 3. stavka 2. i koja prihvaća ponudu zračnog prijevoznika upućenu svim putnicima da odustanu od njihove rezervacije u zamjenu za dogovorene pogodnosti.
- (l) „otkazivanje” znači otkazivanje leta koji je prethodno bio zakazan i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervirano.

*Članak 3.***Područje primjene**

1. Ova se Uredba primjenjuje na:
 - (a) putnike koji putuju iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje;
 - (b) putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koju se Ugovor primjenjuje, osim ako isti nisu dobili pogodnosti ili naknadu štete i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ako je zračni prijevoznik koji pruža uslugu dotičnog leta prijevoznik Zajednice.

▼B

2. Stavak 1. primjenjuje se ako putnici ispunjavaju uvjete:
 - (a) imaju potvrđenu rezervaciju za određeni let i, osim u slučaju otkazivanja leta navedenog u članku 5., prijave se za let,

▼C1

- kako je navedeno i u vrijeme koje je navedeno unaprijed i u pisanom obliku (uključujući i elektronički način) od strane zračnog prijevoznika, tour operatora ili ovlaštenog putnog agenta,

▼B

ili, ako vrijeme nije navedeno,

- ne kasnije od 45 minuta prije objavljenog vremena polaska; ili

- (b) budu premješteni od strane zračnog prijevoznika ili tour operatora s leta za koji su imali rezervacije na drugi let, bez obzira na razlog.

3. Ova se Uredba ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja nije dostupna izravno ili neizravno javnosti. Međutim, primjenjuje se na putnike kojima je karta izdana u sklopu programa „frequent flyer” ili preko drugih komercijalnih programa zračnog prijevoznika ili tour operatora.

4. Ova se Uredba primjenjuje samo na putnike koji putuju motoriziranim zrakoplovom s fiksnim krilima.

5. Ova se Uredba primjenjuje na bilo kojeg zračnog prijevoznika koji osigurava prijevoz putnika obuhvaćenog stavcima 1. i 2. U slučajevima kada zračni prijevoznik koji nema ugovor s putnikom obavlja obveze propisane ovom Uredbom, smatrat će se kao da to radi u ime osobe koja ima ugovor s putnikom.

6. Ova Uredba ne utječe na prava putnika propisana Direktivom 90/314/EEZ. Ova se Uredba ne primjenjuje u slučajevima kada se paket tura otkaže zbog razloga različitih od otkazivanja leta.

*Članak 4.***Uskraćivanje ukrcaja**

1. Kada zračni prijevoznik razumno očekuje da će doći do uskraćivanja ukrcavanja na let, isti će najprije pozvati dobrovoljce koji su voljni odustati od svoje rezervacije u zamjenu za pogodnosti po uvjetima dogovorenim između dotičnog putnika i stvarnog zračnog prijevoznika. Dobrovoljcima će se pružiti pomoć u skladu s člankom 8., a ta će pomoć biti pridodana pogodnostima spomenutima u ovom stavku.

2. Ako se ne javi dovoljan broj dobrovoljaca kako bi se ostali putnici s rezervacijama mogli ukrcati na let, stvarni zračni prijevoznik tada može uskratiti ukrcaj putnicima protiv njihove volje.

▼B

3. Ako je ukraj putnicima uskraćen protiv njihove volje, stvarni zračni prijevoznik im je dužan odmah nadoknaditi štetu u skladu s člankom 7. i pružiti im pomoć u skladu s člancima 8. i 9.

*Članak 5.***Otkazivanje leta**

1. U slučaju otkazivanja leta, dotični putnici:
 - (a) imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 8.; i
 - (b) imaju pravo na pomoć od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 9. stavkom 1. točkom (a) i člankom 9. stavkom 2., kao i, u slučaju preusmjeravanja kada je predviđeno vrijeme polaska novog leta najmanje jedan dan nakon vremena polaska koje je bilo planirano za otkazani let, na pomoć navedenu u članku 9. stavku 1. točki (b) i članku 9. stavku 1. točki (c); i
 - (c) imaju pravo na odštetu od strane stvarnog zračnog prijevoznika u skladu s člankom 7., osim ako:
 - i. su obaviješteni o otkazivanju leta najmanje dva tjedna prije vremena polaska predviđenog redom letenja; ili
 - ii. su obaviješteni o otkazivanju leta u roku od dva tjedna do sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponudeno im je preusmjeravanje koje im omogućuje da otputuju ne više od dva sata prije vremena polaska predviđenog redom letenja ► **C1** i da stignu na konačno odredište unutar četiri sata od ◀ planiranog vremena dolaska; ili
 - iii. su obaviješteni o otkazivanju leta u roku od sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponudeno im je preusmjeravanje, čime im je omogućeno da otputuju ne više od sat vremena ranije od predviđenog vremena polaska ► **C1** i da stignu na konačno odredište unutar dva sata od ◀ planiranog vremena dolaska.
2. Kada se putnike obavješćuje o otkazivanju leta, istima treba dati objašnjenje o mogućem zamjenskom prijevozu.
3. Stvarni zračni prijevoznik nije dužan platiti odštetu u skladu s člankom 7., ako može dokazati da je do otkazivanja leta došlo zbog izvanrednih okolnosti koje se nije moglo izbjeći čak ni ako su sve razumne mjere poduzete.
4. Teret dokaza je li i kada putnik obaviješten o otkazivanju leta, leži na zračnom prijevozniku.

*Članak 6.***Kašnjenje leta**

1. Kada stvarni zračni prijevoznik razumno očekuje kašnjenje leta u polasku izvan vremena predviđenog redom letenja:

▼B

- (a) za dva sata i više za letove od 1 500 km ili kraće; ili
- (b) za tri sata ili više za sve letove unutar Zajednice duže od 1 500 km i za sve ostale letove između 1 500 km i 3 500 km; ili
- (c) za četiri sata ili više, u slučaju svih letova koji ne spadaju pod točke (a) ili (b),

zračni prijevoznik dužan je putnicima pružiti:

- i. pomoć propisanu u članku 9. stavku 1. točki (a) i članku 9. stavku 2.; i
- ii. kada je razumno očekivano vrijeme polaska najmanje dan nakon prethodno najavljenog vremena polaska, pomoć propisanu u članku 9. stavku 1. točki (b) i članku 9. stavku 1. točki (c); i
- iii. kada je kašnjenje leta najmanje pet sati, pomoć propisanu člankom 8. stavkom 1. točkom (a).

2. U svakom slučaju, pomoć će se pružiti unutar gore propisanih vremenskih rokova, a s obzirom na svaku pojedinu kategoriju udaljenosti.

Članak 7.

Pravo na odštetu

1. Pozivanjem na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na odštetu u iznosu od:

- (a) 250 EUR za sve letove dužine 1 500 km ili kraće;
- (b) 400 EUR za sve letove unutar Zajednice, duže od 1 500 km i za sve druge letove dužine između 1 500 km i 3 500 km;
- (c) 600 EUR za sve letove koji ne spadaju pod točke (a) ili (b).

U određivanju udaljenosti, kao baza se uzima mjesto odredišta na koje će, zbog uskraćivanja ukrcaja ili otkazivanja leta, putnici stići s određenim vremenskim zakašnjenjem u odnosu na vrijeme dolaska predviđenim redom letenja.

2. Kada je putnicima ponuđeno ►**C1** preusmjeravanje do njihova konačnog odredišta zamjenskim letom, ◀ sukladno članku 8., i kad na taj način ostvareno vrijeme dolaska ne premašuje prvotno vrijeme dolaska leta

- (a) za 2 sata, u vezi s letovima dugim 1 500 km ili kraće; ili
- (b) za 3 sata, u vezi sa svim letovima unutar Zajednice, dužih od 1 500 km i u vezi sa svim ostalim letovima između 1 500 km i 3 500 km; ili
- (c) za 4 sata, u vezi sa svim letovima koji ne spadaju pod točke (a) ili (b),

zračni prijevoznik može smanjiti visinu odštete predviđenu stavkom 1. za 50 %.

▼B

3. Odšteta iz stavka 1. platit će se u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz pisanu suglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama.

4. Udaljenosti iz stavaka 1. i 2. određuju se pomoću metode za određivanje rute preko velikog kruga ortodrome.

*Članak 8.***Pravo na vraćanje prevoznine ili preusmjeravanje**

1. Upućivanjem na ovaj članak, putnicima se nudi izbor između:

(a) — nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s člankom 7. stavkom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove putovanja koji nisu realizirani i za dio, ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više služi svrsi prvotnog plana putovanja putnika, zajedno sa, kada je to primjereno,

— povratnim letom u prvu točku polazišta, kada je to najranije moguće;

(b) preusmjeravanje, po sukladnim uvjetima prijevoza do njihovog konačnog odredišta prvom mogućom prilikom; ili

(c) preusmjeravanje po sukladnim uvjetima prijevoza, do njihovog konačnog odredišta kasnijeg dana kako je putniku prihvatljivo, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

2. Stavak 1. točka (a) se također primjenjuje na putnike čiji letovi čine dio paketa, isključujući pravo na nadoknadu tamo gdje takvo pravo proizlazi iz Direktive 90/314/EEZ.

3. Kada, u slučaju kada se mjesto, grad i regija služe s nekoliko zračnih luka, zračni prijevoznik nudi putniku let u zamjensku zračnu luku umjesto u onu za koju je let rezerviran, tada zračni prijevoznik snosi troškove transfera putnika iz te zamjenske zračne luke ili do ove za koju je izvršena rezervacija ili do drugog obližnjeg odredišta u dogovoru s putnikom.

*Članak 9.***Pravo na skrb**

1. Pozivanjem na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na besplatne:

(a) obroke i osvježavajuće napitke u razumnom odnosu s vremenom čekanja;

(b) smještaj u hotelu u slučajevima

▼B

- kada je potrebno ostati jednu ili više noći,
 - kada je potreban ostanak duži od onoga koji je putnik planirao;
- (c) prijevoz između zračne luke do mjesta smještaja (hotel i drugo).
2. Uz navedeno, putnici imaju pravo na dva besplatna telefonska poziva, telefaks poruke ili elektroničke poruke.
3. U primjeni ovog članka, stvarni zračni prijevoznik posebno vodi računa o potrebama osoba sa smanjenom pokretljivošću i svim osobama u njihovoj pratnji, kao i o potrebama djece bez pratnje.

*Članak 10.***Premještaj u viši ili niži razred**

1. Ako zračni prijevoznik premjesti putnika u razred viši od onoga za koji je karta plaćena, ne može zahtijevati nikakvu nadoknadu razlike u cijeni.
2. Ako zračni prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je karta plaćena, dužan mu je u roku od 7 dana, na načine utvrđene u članku 7. stavku 3., nadoknaditi
- (a) 30 % cijene karte za sve letove od 1 500 km i kraće; ili
 - (b) 50 % cijene karte za sve letove unutar Zajednice duže od 1 500 km, osim za letove između europskog državnog područja država članica i francuskih prekomorskih departmana, i za sve ostale letove između 1 500 km i 3 500 km; ili
 - (c) 75 % cijene karte za sve letove koji ne spadaju pod točke (a) ili (b), uključujući letove između europskog državnog područja država članica i francuskih prekomorskih departmana.

*Članak 11.***Osobe sa smanjenom pokretljivošću ili posebnim potrebama**

1. Zračni prijevoznik daje prioritet prijevozu osoba sa smanjenom pokretljivošću i svim osobama ili certificiranim psima u njihovoj pratnji, kao i djeci bez pratnje.
2. U slučajevima uskraćivanja ukrcaja, otkazivanja ili kašnjenja leta bilo koje dužine, osobe sa smanjenom pokretljivošću i sve osobe u njihovoj pratnji, kao i djeca bez pratnje, imaju pravo na skrb u skladu s člankom 9. u najkraćem mogućem roku.

*Članak 12.***Dodatna odšteta**

1. Ova se Uredba primjenjuje ne dovodeći u pitanje prava putnika na dodatnu odštetu. Odšteta dodijeljena putniku ovom Uredbom može se odbiti od iznosa takve odštete.

▼B

2. Ne dovodeći u pitanje relevantna načela i pravila nacionalnog prava, uključujući sudsku praksu, stavak 1. ne primjenjuje se na putnike koji su dobrovoljno odustali od svoje rezervaciju sukladno članku 4. stavku 1.

*Članak 13.***Pravo regresa**

U slučajevima gdje stvarni zračni prijevoznik plaća odštetu ili izvršava druge obveze koje proizlaze iz ove Uredbe, niti jedna odredba iz ove Uredbe ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao ►C1 njegovo pravo da zatraži regres od bilo koje osobe, uključujući ◄ treću stranu u skladu s primjenljivim pravom. Posebno se ovom Uredbom, ni na koji način, ne ograničava pravo stvarnog zračnog prijevoznika da traži nadoknadu od tour operatora ili od druge osobe s kojom zračni prijevoznik ima ugovor. Sukladno tome, niti jedna odredba iz ove Uredbe ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao prava tour operatora ili treće osobe, ako ta treća osoba nije putnik, a s kojom zračni prijevoznik ima ugovor, da potražuje nadoknadu ili odštetu od zračnog prijevoznika u skladu s relevantnim primjenljivim propisima.

*Članak 14.***Obveza obavješćivanja putnika o njihovim pravima**

1. Stvarni zračni prijevoznik osigurava da pri prijavljivanju za let, jasno čitljiva obavijest sljedećeg sadržaja bude prikazana na način jasno vidljiv putnicima: „Ako Vam je uskraćen ukrcaj ili ako je Vaš let otkazan ili kasni najmanje dva sata, ►C1 pitajte na šalteru za prijavu za let ili na ukrcajnim vratima ◄, pisanu izjavu o Vašim pravima, posebno što se tiče prava na odštetu i pomoć.”

2. Stvarni zračni prijevoznik koji uskrati ukrcaj ili otkazuje let ►C1 dužan je svakom putniku dostaviti pisanu obavijest koja sadrži pravila za odštetu i pomoć u skladu s ovom Uredbom. Isto tako, svakom putniku kojem let kasni najmanje dva sata dužan je dostaviti istu takvu obavijest. ◄ Kontakt informacije nacionalnog odgovornog tijela iz članka 16. također treba dati putniku u pisanom obliku.

3. Uvažavajući slijepu i slabovidne osobe, odredbe iz ovog članka provode se korištenjem odgovarajućih zamjenskih načina.

*Članak 15.***Zabrana isključenja odgovornosti**

1. Obveze prema putnicima u skladu s ovom Uredbom ne mogu se ograničiti ili isključiti, posebno ne putem izuzeća ili restriktivnih odredbi ugovora o prijevozu.

▼ C1

2. Ako se, međutim, takvo izuzeće ili restriktivna odredba primijeni u pogledu određenog putnika, ili ako putnik nije ispravno obaviješten o svojim pravima, i zbog toga je prihvatio odštetu koja je niža od one predviđene u ovoj Uredbi, takav putnik i dalje ima pravo pokrenuti odgovarajući postupak pred nadležnim sudovima ili tijelima radi ostvarenja dodatne odštete.

▼ B*Članak 16.***Kršenja Uredbe**

1. Svaka pojedina država članica određuje tijelo odgovorno za provođenje ove Uredbe u vezi s letovima iz zračnih luka smještenih na njezinom državnom području i letova iz treće zemlje u te iste zračne luke. Tamo gdje se to zahtijeva, ovo tijelo poduzima potrebne mjere kako bi osiguralo poštovanje prava putnika. Države članice izvješćuju Komisiju o tijelu koje je određeno u skladu s ovim stavkom.

2. Ne dovodeći u pitanje članak 12., svaki se putnik ima pravo žaliti bilo kojem tijelu određenom prema stavku 1. ili bilo kojem drugom nadležnom tijelu određenom od strane države članice o navodnim kršenjima ove Uredbe u bilo kojoj zračnoj luci smještenoj na državnom području države članice ili u vezi bilo kojeg leta iz treće zemlje do zračne luke smještene na tom državnom području.

3. Sankcije koje je odredila država članica zbog kršenja ove Uredbe moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće.

*Članak 17.***Izvješće**

Komisija podnosi izvješće Europskom parlamentu i Vijeću do 1. siječnja 2007. o provedbi i rezultatima ove Uredbe, posebno što se tiče:

- broja slučajeva odbijanja ukrcanja na let i otkazivanja letova,
- mogućeg proširenja područja primjene ove Uredbe na putnike koji imaju ugovor s prijevoznikom Zajednice ili imaju rezervaciju za let koji čini dio „paket ture” na koji se primjenjuje Direktiva 90/314/EEZ i koji polaze iz zračne luke u trećoj zemlji i lete do zračne luke u državi članici, na letovima koje ne izvode zračni prijevoznici Zajednice,
- moguću reviziju visine iznosa odštete iz članka 7. stavka 1.

Tamo gdje je to potrebno, izvješće treba upotpuniti zakonskim prijedlozima.

▼B

Članak 18.

Stavljanje izvan snage

Uredba (EEZ) br. 295/91 stavlja se izvan snage.

Članak 19.

Stupanje na snagu

Ova Uredba stupa na snagu 17. veljače 2005.

Ova je Uredba u cijelosti obvezujuća i izravno se primjenjuje u svim državama članicama.