

32004R0261

17.2.2004.

EIROPAS SAVIENĪBAS OFICIĀLAIS VĒSTNESIS

L 46/1

EIROPAS PARLAMENTA UN PADOMES REGULA (EK) Nr. 261/2004**(2004. gada 11. februāris),****ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos un ar ko atceļ Regulu (EEK) Nr. 295/91****(Dokuments attiecas uz EEZ)**

EIROPAS PARLAMENTS UN EIROPAS SAVIENĪBAS PADOME,

ņemot vērā Eiropas Kopienas dibināšanas līgumu, un jo īpaši tā 80. panta 2. punktu,

ņemot vērā Komisijas priekšlikumu ⁽¹⁾,ņemot vērā Eiropas Ekonomikas un sociālo lietu komitejas atzinumu ⁽²⁾,

apspriedušies ar Reģionu komiteju,

saskaņā ar Līguma 251. pantā ⁽³⁾ paredzēto procedūru, ievērojot Samierināšanas komitejas 2003. gada 1. decembrī apstiprināto kopīgo dokumentu,

tā kā:

- (1) Kopienas rīcībai gaisa satiksmes nozarē cita starpā ir jābūt vērībai uz to, lai nodrošinātu augsta līmeņa pasažieru aizsardzību. Turklāt ir jāņem vērā vispārējās patērētāju aizsardzības prasības.
- (2) Iekāpšanas atteikums un lidojumu atcelšana vai ilga kavēšanās rada nopietnas problēmas un sarežģījumus pasažieriem.
- (3) Lai gan Padomes 1991. gada 4. februāra Regulā (EEK) Nr. 295/91, ar ko nosaka kopīgus noteikumus iekāpšanas atteikuma kompensācijas sistēmai regulārajā gaisa satiksmē ⁽⁴⁾, paredzēja pamatprasības pasažieru aizsardzībai, tādu pasažieru skaits, kam ir atteikta iekāpšana pret to gribu, joprojām ir pārāk augsts, tāpat kā to pasažieru skaits, kuru lidojumi ir atcelti bez iepriekšēja brīdinājuma un kuru lidojumi ir ilgi kavējušies.

(4) Tādēļ Kopienai ir jāpaaugstina ar minēto regulu noteiktie aizsardzības standarti, lai pastiprinātu pasažieru tiesības un nodrošinātu, ka gaisa pārvadātāji strādā liberālizētā tirgū atbilstīgi saskaņotiem nosacījumiem.

(5) Mazinoties atšķirībai starp regulāriem un neregulāriem gaisa pārvadājumiem, šāda aizsardzība ir jāpiemēro ne tikai pasažieriem regulārajos, bet arī neregulārajos lidojumos, tostarp tajos, kas veido ceļojuma kompleksa daļu.

(6) Aizsardzība, ko piemēro pasažieriem, kuri izlido no dalībvalstu lidostām, ir jāattiecinā arī uz pasažieriem, kas izlido no lidostas trešā valstī un ielido dalībvalsts lidostā, ja lidojumu nodrošina Kopienas pārvadātājs.

(7) Lai nodrošinātu efektīvu šīs regulas piemērošanu, no tās izrietošās saistības ir jāpilda apkalpojošajam gaisa pārvadātājam, kas veic vai plāno veikt lidojumu, neatkarīgi no tā, vai šis gaisa pārvadātājs veic pārvadājumu ar tā īpašumā esošu lidaparātu vai ar lidaparātu, kas ir iznomāts vai iznomāts kopā ar apkalpi, vai saskaņā ar citiem noteikumiem.

(8) Šī regula neierobežo apkalpojošā gaisa pārvadātāja tiesības prasīt kompensāciju no kādas personas, tostarp trešajām personām, saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem.

⁽¹⁾ OV C 103 E, 30.4.2002., 225. lpp., un OV C 71 E, 25.3.2003., 188. lpp.

⁽²⁾ OV C 241, 7.10.2002., 29. lpp.

⁽³⁾ Eiropas Parlamenta 2002. gada 24. oktobra Atzinums (OV C 300 E, 11.12.2003., 443. lpp.), Padomes 2003. gada 18. marta Kopējā nostāja (OV C 125 E, 27.5.2003., 63. lpp.) un Eiropas Parlamenta 2003. gada 3. jūlija Nostāja. Eiropas Parlamenta 2003. gada 18. decembra Normatīvā rezolūcija un Padomes 2004. gada 26. janvāra Lēmums.

⁽⁴⁾ OV L 36, 8.2.1991., 5. lpp.

(9) To pasažieru skaits, kam pret to gribu ir atteikta iekāpšana, ir jāsamazina, prasot gaisa pārvadātājiem, lai tie aicina brīvprātīgos atteikties no rezervētajām biļetēm un saņemt atlīdzinājumu, nevis atsaka pasažieriem iekāpšanu, un lai izmaksā pilnu kompensāciju tiem pasažieriem, kas tomēr saņēmuši iekāpšanas atteikumu.

- (10) Pasažieriem, kam pret to gribu ir atteikta iekāpšana, ir jābūt iespējai vai nu atcelt savu lidojumu, saņemot biļešu cenas atmaksu, vai to turpināt apmierinošos apstākļos, un par šiem pasažieriem, kamēr viņi gaida vēlāku lidojumu, ir attiecīgi jā rūpējas.
- (11) Arī brīvprātīgajiem ir jābūt iespējai atcelt savus lidojumus, saņemot biļešu cenas atmaksu, vai tos turpināt apmierinošos apstākļos, jo viņiem rodas līdzīgas grūtības kā pasažieriem, kam pret to gribu ir atteikta iekāpšana.
- (12) Ir jāmazina arī grūtības un neērtības, kas pasažieriem rodas lidojumu atcelšanas dēļ. Tās var mazināt, liekot gaisa pārvadātājiem par lidojumu atcelšanu pasažierus informēt jau pirms plānotā izlidošanas laika un turklāt piedāvāt pasažieriem piemērotu maršruta maiņu, lai viņi var izmainīt savus plānus. Ja gaisa pārvadātāji to nav darījuši, tiem jāizmaksā pasažieriem kompensācija, izņemot gadījumus, kad lidojuma atcelšana notiek ārkārtējos apstākļos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus.
- (13) Pasažieriem, kuru lidojumi ir atcelti, ir jābūt iespējai vai nu saņemt biļešu cenas atmaksu, vai pārplānot ceļojuma maršrutu ar apmierinošiem nosacījumiem, un par šiem pasažieriem ir atbilstoši jā rūpējas, kamēr viņi gaida vēlāku lidojumu.
- (14) Saskaņā ar Monreālas Konvenciju apkalpojošo gaisa pārvadātāju saistības ir jāierobežo vai jāatceļ ārkārtēju apstākļu gadījumos, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja veiktu visus iespējamus pasākumus. Šādi apstākļi var rasties jo īpaši politiskas nestabilitātes, meteoroloģisko apstākļu, kas nav piemēroti attiecīgā lidojuma veikšanai, drošības riska, negaidītu lidojuma drošības trūkumu un streiku dēļ, kas ietekmē apkalpojošā gaisa pārvadātāja darbību.
- (15) Par ārkārtējiem apstākļiem uzskata tos, kuros gaisa satiksmes pārvaldības lēmums attiecībā uz noteiktu gaisa kuģi noteiktā dienā izraisa ilgu kavēšanos, kavēšanos līdz nākamajai dienai vai viena vai vairāku šā gaisa kuģa lidojumu atcelšanu, pat ja attiecīgais gaisa pārvadātājs ir veicis visus iespējamus pasākumus, lai izvairītos no lidojumu kavēšanās vai atcelšanas.
- (16) Gadījumos, kad atceļ ceļojuma kompleksu tādu iemeslu dēļ, kas nav saistīti ar lidojuma atcelšanu, šo regulu nepiemēro.
- (17) Par pasažieriem, kuru lidojumi uz noteiktu laiku aizkavējas, ir atbilstoši jā rūpējas, un viņiem ir jābūt iespējai atcelt lidojumu, saņemot biļešu cenas atmaksu, vai turpināt ceļojumu apmierinošos apstākļos.
- (18) Rūpes par pasažieriem, kas gaida līdzvērtīgu vai aizkavējušos reisu, var būt ierobežotas vai mazākas, ja noteikums rūpēties par minētajiem pasažieriem var radīt turpmāku aizkavēšanos.
- (19) Apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir jāievēro personu ar ierobežotām pārvietošanās spējām un to pavadoņu īpašās vajadzības.
- (20) Pasažieriem jābūt pilnīgi informētiem par savām tiesībām iekāpšanas atteikuma un lidojumu atcelšanas vai ilgas aizkavēšanās gadījumā, lai viņi varētu šīs tiesības efektīvi izmantot.
- (21) Dalībvalstīm jāpieņem noteikumi par sankcijām, kas jāpiemēro par šīs regulas noteikumu pārkāpumiem, un jānodrošina, ka tās tiek piemērotas. Šīm sankcijām jābūt efektīvām, samērīgām un preventīvām.
- (22) Dalībvalstīm jānodrošina un jāuzrauga savu gaisa pārvadātāju vispārējā atbildība šai regulai un jāizraugās piemērotā iestāde šādu izpildes funkciju veikšanai. Minētajai uzraudzībai nav jāietekmē pasažieru un gaisa pārvadātāju tiesības vērsties tiesā ar prasību saņemt likumīgu atlīdzību saskaņā ar attiecīgās valsts tiesiskām procedūrām.
- (23) Komisijai ir jāanalizē šīs regulas piemērošana un jo īpaši jānovērtē iespēja tās darbības jomu attiecināt arī uz visiem pasažieriem, kam ir līgums ar ceļojuma rīkotāju vai Kopienas pārvadātāju, izlidojot no trešās valsts lidostas uz kādas dalībvalsts lidostu.
- (24) 1987. gada 2. decembrī Londonā Spānijas Karaliste un Apvienotā Karaliste ar abu valstu ārlietu ministru kopīgu deklarāciju ir vienojušās par plašākas sadarbības kārtību attiecībā uz Gibraltāra lidostas izmantošanu. Šāda kārtība vēl ir jāievieš.
- (25) Tādēļ Regula (EEK) Nr. 295/91 ir jāatceļ,

IR PIENĒMUŠI ŠO REGULU.

1. pants

Priekšmets

1. Šī regula saskaņā ar tajā precizētajiem nosacījumiem paredz pasažieru tiesību minimumu gadījumos, kad:

- a) pasažieriem pret to gribu atsaka iekāpšanu gaisa kuģī;
- b) lidojums ir atcelts;
- c) lidojums kavējas.

2. Uzskata, ka šīs regulas piemērošana Gibraltāra lidostai neskar Spānijas Karalistes un Apvienotās Karalistes attiecīgās juridiskās nostājas attiecībā uz strīdu par tās teritorijas suverenitāti, kurā atrodas lidosta.

3. Šīs regulas piemērošanu Gibraltāra lidostai atliek līdz brīdim, kad stājas spēkā kārtība, kas noteikta Spānijas Karalistes un Apvienotās Karalistes ārlietu ministru 1987. gada 2. decembra kopīgajā deklarācijā. Spānijas un Apvienotās Karalistes valdības informē Padomi par šo spēkā stāšanās dienu.

2. pants

Definīcijas

Šajā regulā:

- a) "gaisa pārvadātājs" ir gaisa satiksmes uzņēmums ar derīgu uzņēmējdarbības licenci;
- b) "apkalpojošais gaisa pārvadātājs" ir gaisa pārvadātājs, kas veic vai plāno veikt lidojumu saskaņā ar līgumu ar pasažieri vai citas tādas juridiskas vai fiziskas personas vārdā, kurai ir līgums ar šo pasažieri;
- c) "Kopienas gaisa pārvadātājs" ir gaisa pārvadātājs ar derīgu uzņēmējdarbības licenci, ko izdevusi kāda Kopienas dalībvalsts saskaņā ar Padomes 1992. gada 23. jūlija Regulu (EEK) Nr. 2407/92 par gaisa pārvadātāju licencēšanu ⁽¹⁾;
- d) "ceļojuma rīkotājs" ir organizators Padomes 1990. gada 13. jūnija Direktīvas 90/314/EEK par kompleksiem ceļojumiem, kompleksām brīvdienām un kompleksām ekskursijām ⁽²⁾ 2. panta 2. punkta nozīmē, izņemot gaisa pārvadātāju;
- e) "komplekss pakalpojums" ir pakalpojumi, kas definēti Direktīvas 90/314/EEK 2. panta 1. punktā;
- f) "biļete" ir derīgs dokuments, kas dod tiesības saņemt pārvadājuma pakalpojumu, vai līdzīgs neizdrukāts dokuments, tostarp elektroniskā formā, un ko izdevis vai apstiprinājis gaisa pārvadātājs vai tā pilnvarots aģents;
- g) "rezervācija" ir fakts, ka pasažierim ir biļete, vai cits pierādījums, kas liecina par to, ka gaisa pārvadātājs vai ceļojuma rīkotājs rezervāciju ir pieņēmis un reģistrējis;
- h) "galamērķis" ir galamērķis, kas norādīts uz biļetes, kuru uzrāda pie reģistrācijas letes, vai, tieši savienoto reisu gadījumā, pēdējā reisa galamērķis; pieejamus alternatīvus reisus ar pārsēšanos neņem vērā, ja ievēro sākotnēji plānoto ielidošanas laiku;
- i) "persona ar ierobežotām pārvietošanās spējām" ir ikviena persona, kuras pārvietošanās spējas, izmantojot transportlīdzekļus, ir ierobežotas kādu fizisku (sensorisku vai kustību, pastāvīgu vai pagaidu) traucējumu, garīgu traucējumu,

vecuma vai jebkādu citu invaliditātes iemeslu dēļ un kuras stāvoklis prasa īpašu uzmanību un visiem pasažieriem pieejamo pakalpojumu pielāgojumus šīs personas vajadzībām;

- j) "iekāpšanas atteikums" ir atteikums uzņemt pasažierus reisā, lai gan viņi saskaņā ar 3. panta 2. punktā minētajiem nosacījumiem ir ieradušies uz iekāpšanu, izņemot gadījumus, kad ir pamats iekāpšanu atteikt, piemēram, veselības stāvokļa, drošības vai nepiemērotu ceļojuma dokumentu dēļ;
- k) "brīvprātīgais" ir persona, kas ir ieradies uz iekāpšanu saskaņā ar 3. panta 2. punktā minētajiem nosacījumiem un atsaucas uz gaisa pārvadātāja aicinājumu pasažieriem, kuri ir ar mieru atkāpties no savas rezervācijas, par to saņemot atlīdzinājumu;
- l) "atcelšana" ir tāda lidojuma neveikšana, kurš ir bijis iepriekš plānots un uz kuru ir rezervēta vismaz viena vieta.

3. pants

Darbības joma

1. Šo regulu piemēro:
 - a) pasažieriem, kas izlido no lidostas kādas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Līgums;
 - b) pasažieriem, kas izlido no trešās valsts lidostas uz lidostu kādas dalībvalsts teritorijā, uz kuru attiecas Līgums, ja vien viņi šajai trešā valstī nav saņēmuši atlīdzinājumu vai kompensāciju un par viņiem nav rūpējušies un ja attiecīgo reisu apkalpojošais gaisa pārvadātājs ir Kopienas pārvadātājs.
2. Šā panta 1. punktu piemēro ar noteikumu, ka:
 - a) pasažieriem ir apstiprināta rezervācija uz konkrēto lidojumu un viņi, izņemot 5. pantā minēto atcelšanu, ierodas uz reģistrāciju:
 - kā paredzēts un laikā, ko iepriekš rakstveidā (tostarp elektroniski) norādījis gaisa pārvadātājs, ceļojuma rīkotājs vai pilnvarots ceļojuma aģents,
 - vai, ja laiks nav norādīts,
 - ne vēlāk kā 45 minūtes pirms norādītā izlidošanas laika; vai arī
 - b) gaisa pārvadātājs vai ceļojuma rīkotājs pasažierus tā lidojuma vietā, uz kuru tie bija rezervējuši biļetes, ir pārcēlis uz citu lidojumu, neatkarīgi no iemesla.
3. Šī regula neattiecas uz pasažieriem, kas ceļo bez maksas vai par samazinātu biļešu cenu, kas sabiedrībai nav tieši vai netieši pieejama. Tomēr tā attiecas uz pasažieriem, kuru biļetes ir izsniegtas saskaņā ar gaisa pārvadātāja vai ceļojuma rīkotāja noteiktu biežu lidojumu programmu vai citu komerciālu programmu.

⁽¹⁾ OV L 240, 24.8.1992., 1. lpp.

⁽²⁾ OV L 158, 23.6.1990., 59. lpp.

4. Šī regula attiecas tikai uz pasažieriem, ko pārvadā ar motorizētu fiksētu spārnu gaisa satiksmes līdzekli.

5. Šī regula attiecas uz visiem gaisa pārvadātājiem, kas sniedz pārvadājumu pakalpojumus 1. un 2. punktā minētajiem pasažieriem. Ja gaisa pārvadātājs, kam nav līguma ar pasažieri, pilda saistības saskaņā ar šo regulu, uzskata, ka šis pārvadātājs to dara tās personas vārdā, kurai ir līgums ar minēto pasažieri.

6. Šī regula neietekmē pasažieru tiesības, kas paredzētas Direktīvā 90/314/EEK. Šo regulu nepiemēro gadījumos, kad ceļojuma kompleksu atceļ citu iemeslu dēļ, nevis lidojuma atcelšanas dēļ.

4. pants

Iekāpšanas atteikums

1. Ja gaisa pārvadātājs kādu iemeslu dēļ plāno atteikt iekāpšanu uz kādu reisu, tas vispirms aicina brīvprātīgos atkāpties no rezervētajām biļetēm un saņemt atlīdzinājumu saskaņā ar nosacījumiem, par ko vienojas attiecīgais pasažieris un apkalpojošais gaisa pārvadātājs. Papildus šajā punktā minētajam atlīdzinājumam brīvprātīgajiem sniedz atbalstu saskaņā ar 8. pantu.

2. Ja piesakās nepietiekams skaits brīvprātīgo, lai atlikušie pasažieri ar rezervētajām biļetēm varētu iekāpt attiecīgajā reisā, apkalpojošais gaisa pārvadātājs var pasažieriem pret to gribu atteikt iekāpšanu.

3. Ja pasažieriem atsaka iekāpšanu pret to gribu, apkalpojošais gaisa pārvadātājs nekavējoties izmaksā tiem kompensāciju atbilstīgi 7. pantam un sniedz tiem atbalstu atbilstīgi 8. un 9. pantam.

5. pants

Atcelšana

1. Ja atceļ lidojumu, attiecīgajiem pasažieriem:

- a) apkalpojošais gaisa pārvadātājs piedāvā atbalstu saskaņā ar 8. pantu un
- b) apkalpojošais gaisa pārvadātājs piedāvā atbalstu saskaņā ar 9. panta 1. punkta a) apakšpunktu un 2. punktu, kā arī maršruta maiņas gadījumā, ja plānojamais jaunā reisa izlidošanas laiks ir vismaz dienu pēc atceltā reisa izlidošanas laika, atbalstu, kas paredzēts 9. panta 1. punkta b) un c) apakšpunktā, un
- c) ir tiesības saskaņā ar 7. pantu no apkalpojošā gaisa pārvadātāja saņemt kompensāciju, ja vien:
 - i) pasažieri nav informēti par atcelšanu vismaz divas nedēļas pirms paredzētā izlidošanas laika vai

- ii) pasažieri nav informēti par atcelšanu laika posmā no divām nedēļām līdz septiņām dienām pirms paredzētā izlidošanas laika un viņiem nav piedāvāta maršruta maiņa, sakarā ar kuru viņi var izlidot ne vairāk kā divas stundas pirms paredzētā izlidošanas laika un sasniegt savu galamērķi mazāk nekā četras stundas pēc iepriekš paredzētā ielidošanas laika, vai arī

- iii) pasažieri nav informēti par atcelšanu mazāk nekā septiņas dienas pirms paredzētā izlidošanas laika un viņiem nav piedāvāta maršruta maiņa, sakarā ar kuru viņi var izlidot ne vairāk kā vienu stundu pirms iepriekš paredzētā izlidošanas laika un sasniegt savu galamērķi mazāk nekā divas stundas pēc paredzētā ielidošanas laika.

2. Informējot pasažierus par lidojuma atcelšanu, sniedz paskaidrojumu par iespējamo alternatīvo transportu.

3. Apkalpojošajam gaisa pārvadātājam nav jāmaksā kompensācija saskaņā ar 7. pantu, ja tas var pierādīt, ka lidojuma atcelšanu ir izraisījuši ārkārtēji apstākļi, no kuriem nevarētu izvairīties pat tad, ja tiktu veikti visi iespējamie pasākumi.

4. Pierādīšanas pienākums attiecībā uz to, vai un kad pasažieris ir informēts par lidojuma atcelšanu, ir apkalpojošajam gaisa pārvadātājam.

6. pants

Kavēšanās

1. Ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs atbilstīgi paredzētajam izlidošanas laikam paredz lidojuma kavēšanos:

- a) divas stundas vai ilgāk attiecībā uz 1 500 kilometru vai mazāka attāluma lidojumiem vai
- b) trīs stundas vai ilgāk attiecībā uz lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1 500 kilometru attālumā un visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 kilometru attālumā, vai arī
- c) četras stundas vai ilgāk attiecībā uz visiem lidojumiem, uz ko neattiecas a) vai b) apakšpunkts,

apkalpojošajam gaisa pārvadātājam ir jāsniedz pasažieriem:

- i) 9. panta 1. punkta a) apakšpunktā un 2. punktā minētais atbalsts un
- ii) ja paredzams, ka izlidošanas laiks ir vismaz nākamajā dienā pēc iepriekš paredzētā izlidošanas laika, 9. panta 1. punkta b) un c) apakšpunktā minētais atbalsts, un
- iii) ja lidojums kavējas vismaz piecas stundas, 8. panta 1. punkta a) apakšpunktā minētais atbalsts.

2. Minēto atbalstu sniedz iepriekš minētajās katram attālumam atbilstošajās laika robežās.

7. pants

Tiesības saņemt kompensāciju

1. Ja ir izdarīta atsauce uz šo pantu, pasažieri saņem kompensāciju šādā apmērā:

- a) EUR 250 par visiem lidojumiem 1 500 kilometru vai mazākā attālumā;
- b) EUR 400 par visiem lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1 500 kilometru attālumā un par visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 kilometru attālumā;
- c) EUR 600 par visiem lidojumiem, uz ko neattiecas a) vai b) apakšpunkts.

Nosakot attālumu, ņem vērā pēdējo galamērķi, kurā iekāpšanas atteikums vai lidojuma atcelšana ir par iemeslu tam, ka pasažieris ielido ar kavēšanos pēc paredzētā laika.

2. Ja pasažieriem saskaņā ar 8. pantu piedāvā mainīt maršrutu līdz to galamērķim, izmantojot citu lidojumu, kura ielidošanas laiks nepārsniedz sākotnēji rezervētā lidojuma paredzēto ielidošanas laiku:

- a) par divām stundām attiecībā uz visiem lidojumiem 1 500 kilometru vai mazākā attālumā vai
- b) par trim stundām attiecībā uz visiem lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1 500 kilometru attālumā un visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 kilometru attālumā, vai arī
- c) par četrām stundām vai vairāk attiecībā uz visiem lidojumiem, uz ko neattiecas a) vai b) apakšpunkts,

apkalpojošais gaisa pārvadātājs var 1. punktā paredzēto kompensāciju samazināt par 50 %.

3. Kompensāciju, kas minēta 1. punktā, izmaksā skaidrā naudā, izmantojot elektronisku bankas pārskaitījumu, bankas pārveduma rīkojumu vai bankas čekus, vai, saņemot pasažiera parakstītu piekrišanu, ceļojumu kuponus un/vai citus pakalpojumus.

4. Attālumus, kas norādīti 1. un 2. punktā, mēra pēc liela loka maršruta metodes.

8. pants

Tiesības saņemt atlīdzinājumu vai mainīt maršrutu

1. Ja ir izdarīta atsauce uz šo pantu, pasažieriem dod iespēju izvēlēties:

- a) — vai septiņās dienās saskaņā ar 7. panta 3. punktu saņemt biļetes pilnas cenas atlīdzinājumu tās summas apmērā, par kuru tā ir pirktā, attiecībā uz to ceļojuma daļu vai daļām, kas nav veiktas, un attiecībā uz jau veikto daļu vai daļām, ja lidojumam vairs nav jēgas, ņemot vērā pasažiera sākotnējo ceļojuma plānu, attiecīgā gadījumā kopā ar
 - atpakaļceļa lidojumu uz sākotnējo izlidošanas vietu pēc iespējas agrāk;
- b) vai arī mainīt maršrutu, izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus, līdz to galamērķim pēc iespējas agrāk; vai arī

c) mainīt maršrutu, izmantojot pielīdzināmu apstākļu pārvadājumus, līdz to galamērķim vēlākā dienā atbilstīgi pasažiera vēlmēm, ja ir pieejamas brīvas vietas.

2. Šā panta 1. punkta a) apakšpunkts attiecas arī uz pasažieriem, kuru lidojumi ir kompleksa pakalpojuma daļa, izņemot tiesības saņemt atlīdzinājumu, ja šādas tiesības izriet no Direktīvas 90/314/EEK noteikumiem.

3. Ja pilsētā vai reģionā ir vairākas lidostas un apkalpojošais gaisa pārvadātājs piedāvā pasažierim lidojumu uz citu lidostu, nevis to, uz kuru pasažieris bija rezervējis biļeti, minētais gaisa pārvadātājs sedz izmaksas, kas rodas, pasažierim pārvietojoties no šīs alternatīvās lidostas uz lidostu, uz kuru bija rezervēta biļete, vai uz citu tuvumā esošu vietu, par ko vienojas ar pasažieri.

9. pants

Tiesības uz aprūpi

1. Ja ir izdarīta atsauce uz šo pantu, pasažieriem bez maksas piedāvā:

- a) ēdināšanu un atspirdzinājumus samērīgā attiecībā pret gaidīšanas laiku;
- b) izmitināšanu viesnīcā:
 - ja kādā vietā ir jāuzturas vienu vai vairākas nakts vai
 - ja kādā vietā ir jāuzturas ilgāk, nekā pasažieris bija plānojis;
- c) transportu no lidostas uz izmitināšanas vietu (viesnīcu vai citu vietu).

2. Turklāt pasažieriem piedāvā bez maksas veikt divus telefona zvanus, nosūtīt divas teleksa vai faksa ziņas vai arī divas elektroniskās vēstules.

3. Piemērojot šo pantu, apkalpojošais gaisa pārvadātājs īpašu uzmanību pievērš personu ar ierobežotām pārvietošanās iespējām un to pavadītāju vajadzībām, kā arī to bērnu vajadzībām, kas ceļo bez pavadībām.

10. pants

Lielāka un mazāka komforta apstākļi

1. Ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs izvieto pasažieri augstākas klases vietā, nekā to paredz pasažiera iegādātā biļete, pārvadātājs nedrīkst prasīt pasažierim piemaksāt par paaugstinātu komfortu.

2. Ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs izvieto pasažieri zemākas klases vietā, nekā to paredz pasažiera iegādātā biļete, pārvadātājs, izmantojot 7. panta 3. punktā minētos līdzekļus, septiņās dienās atlīdzina pasažierim:

- a) 30 % no biļetes cenas attiecībā uz lidojumiem 1 500 kilometru vai mazākā attālumā vai

- b) 50 % no biļetes cenas attiecībā uz visiem lidojumiem Kopienas iekšienē vairāk nekā 1 500 kilometru attālumā, izņemot lidojumus no dalībvalstu Eiropas teritorijas uz Francijas aizjūras departamentiem, un visiem citiem lidojumiem 1 500 līdz 3 500 kilometru attālumā, vai
- c) 75 % no biļetes cenas attiecībā uz visiem lidojumiem, uz ko neattiecas a) vai b) apakšpunkts, tostarp lidojumiem no dalībvalstu Eiropas teritorijas uz Francijas aizjūras departamentiem.

11. pants

Personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām vai īpašām vajadzībām

1. Apkalpojošie gaisa pārvadātāji vispirms pārvadā personas ar ierobežotām pārvietošanās spējām un personas vai sertificētus dienesta suņus, kas tās pavada, kā arī nepavadītus bērnus.
2. Iekāpšanas atteikuma, lidojuma atcelšanas vai jebkura ilguma kavēšanās gadījumos personām ar ierobežotām pārvietošanās spējām un personām, kas tās pavada, kā arī nepavadītiem bērniem ir tiesības iespējami drīz saņemt aprūpi atbilstoši 9. pantam.

12. pants

Turpmāka kompensācija

1. Šīs regulas piemērošana neierobežo pasažiera tiesības saņemt turpmāku kompensāciju. Kompensāciju, kas piešķirta saskaņā ar šo regulu, var atskaitīt no šādas kompensācijas.
2. Neskarot valsts tiesību, tostarp tiesu prakses, būtiskus principus un noteikumus, 1. punkts neattiecas uz pasažieriem, kas ir brīvprātīgi atteikušies no rezervācijas saskaņā ar 4. panta 1. punktu.

13. pants

Tiesības uz atlīdzinājumu

Ja apkalpojošais gaisa pārvadātājs izmaksā kompensāciju vai pilda citas saistības, kas izriet no šīs regulas, šīs regulas noteikumus nevar interpretēt kā tādas, kas ierobežo pārvadātāja tiesības prasīt kompensāciju no kādas personas, tostarp trešām pusēm, saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem. Šī regula nekādā ziņā neierobežo apkalpojošā gaisa pārvadātāja tiesības prasīt atlīdzinājumu no ceļojuma rīkotāja vai citas personas, ar kuru minētajam pārvadātājam ir līgums. Tāpat šīs regulas noteikumus nevar interpretēt kā tādas, kas ierobežo ceļojumu rīkotāja vai trešās personas, kas nav pasažieris un ar kuru gaisa pārvadātājam ir līgums, tiesības prasīt atlīdzinājumu vai kompensāciju no gaisa pārvadātāja saskaņā ar piemērojamiem tiesību aktiem.

14. pants

Pienākums informēt pasažierus par viņu tiesībām

1. Apkalpojošais gaisa pārvadātājs nodrošina, ka pie reģistrācijas pasažieriem vizuāli uztveramā veidā izvietots skaidri salasāms paziņojums ar šādu tekstu: "Ja Jums ir atteikta iekāpšana vai Jūsu lidojums ir atcelts vai kavējas vismaz divas stundas, lūdziet pie reģistrācijas vai iekāpšanas letes paziņojumu par Jūsu tiesībām, jo īpaši attiecībā uz kompensāciju un atbalstu".
2. Apkalpojošais gaisa pārvadātājs, kas atsaka iekāpšanu vai atceļ lidojumu, katram skartajam pasažierim izsniedz rakstveida paziņojumu, kurā izklāstīti noteikumi par kompensāciju un atbalstu saskaņā ar šo regulu. Arī visiem pasažieriem, kuru lidojumi aizkavējas vismaz divas stundas, izsniedz tādu pašu paziņojumu. Minētajiem pasažieriem sniedz arī 16. pantā minētās valsts pilnvarotās iestādes kontaktinformāciju rakstveidā.
3. Akliem cilvēkiem un cilvēkiem ar redzes traucējumiem šā panta noteikumus piemēro, izmantojot attiecīgus alternatīvus līdzekļus.

15. pants

Atteikšanās no saistību izpildes izslēgšana

1. Šajā regulā noteiktās saistības attiecībā uz pasažieriem nedrīkst ierobežot vai atcelt, jo īpaši paredzot atkāpi vai ierobežojošu noteikumu pārvadājumu līgumā.
2. Ja tomēr šāda atkāpe vai ierobežojoša norma attiecībā uz pasažieri tiek piemērota vai ja pasažieris nav pareizi informēts par savām tiesībām un tādēļ ir piekritis saņemt kompensāciju, kas ir mazāka par šajā regulā paredzēto, pasažierim ir tiesības sākt attiecīgu procesu kompetentā tiesā vai iestādē, lai saņemtu papildu kompensāciju.

16. pants

Pārkāpumi

1. Katra dalībvalsts izraugās iestādi, kas ir atbildīga par šīs regulas izpildi attiecībā uz lidojumiem no lidostām, kuras atrodas tās teritorijā, un lidojumiem no trešās valsts uz šādām lidostām. Šī iestāde attiecīgā gadījumā veic vajadzīgos pasākumus, lai nodrošinātu, ka tiek ievērotas pasažieru tiesības. Dalībvalstis informē Komisiju par iestādi, kas ir izraudzīta saskaņā ar šo punktu.

2. Neskarot 12. pantu, jebkurš pasažieris var iesniegt sūdzību jebkurā 1. punktā minētajā atbildīgajā iestādē vai kādā citā dalībvalsts izraudzītā kompetentajā iestādē par šīs regulas noteikumu iespējamu pārkāpumu jebkurā lidostā, kas atrodas minētās dalībvalsts teritorijā, vai sakarā ar lidojumu no kādas trešās valsts uz lidostu minētās dalībvalsts teritorijā.

3. Dalībvalstu noteiktās sankcijas par šīs regulas pārkāpumiem ir efektīvas, samērīgas un atturošas.

17. pants

Ziņojums

Komisija līdz 2007. gada 1. janvārim ziņo Eiropas Parlamentam un Padomei par šīs regulas darbību un rezultātiem, jo īpaši attiecībā uz:

- iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanas biežumu,
- iespējamu šīs regulas darbības jomas paplašināšanu, lai to attiecinātu arī uz pasažieriem, kuriem ir līgums ar Kopienas

pārvadātāju vai ir rezervēts lidojums, kurš ir daļa no kompleksa ceļojuma, uz ko attiecas Direktīva 90/314/EEK, un kuri izlido no trešās valsts lidostas uz dalībvalsts lidostu ar reisu, ko neveic Kopienas gaisa pārvadātāji,

- iespējamu 7. panta 1. punktā minēto kompensāciju apjomu pārskatīšanu.

Ziņojumam vajadzības gadījumā pievieno tiesību aktu projektus.

18. pants

Atcelšana

Regula (EEK) Nr. 295/91 ir atcelta.

19. pants

Stāšanās spēkā

Šī regula stājas spēkā 2005. gada 17. februārī.

Šī regula uzliek saistības kopumā un ir tieši piemērojama visās dalībvalstīs.

Strasbūrā, 2004. gada 11. februārī

Eiropas Parlamenta vārdā —
priekšsēdētājs
P. COX

Padomes vārdā —
priekšsēdētājs
M. McDOWELL