

Acest document are doar scop informativ și nu produce efecte juridice. Instituțiile Uniunii nu își asumă răspunderea pentru conținutul său. Versiunile autentice ale actelor relevante, inclusiv preambulul acestora, sunt cele publicate în Jurnalul Oficial al Uniunii Europene și disponibile pe site-ul EUR-Lex. Aceste texte oficiale pot fi consultate accesând linkurile integrate în prezentul document.

► **B** REGULAMENTUL (CE) NR. 261/2004 AL PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI AL
CONSILIULUI

din 11 februarie 2004

de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de asistență a pasagerilor în
eventualitatea refuzului la îmbarcare și anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de
abrogare a Regulamentului (CEE) nr. 295/91

(Text cu relevanță pentru SEE)

(JO L 46, 17.2.2004, p. 1)

rectificat prin:

► **C1** Rectificare, JO L 94, 8.4.2016, p. 17 (261/2004)

► **C2** Rectificare, JO L 39, 9.2.2023, p. 67 (261/2004)

▼B**REGULAMENTUL (CE) NR. 261/2004 AL PARLAMENTULUI
EUROPEAN ȘI AL CONSILIULUI**

din 11 februarie 2004

**de stabilire a unor norme comune în materie de compensare și de
asistență a pasagerilor în eventualitatea refuzului la îmbarcare și
anulării sau întârzierii prelungite a zborurilor și de abrogare a
Regulamentului (CEE) nr. 295/91**

(Text cu relevanță pentru SEE)

*Articolul 1***Obiectul**

(1) Prezentul regulament stabilește condițiile în care pasagerii își pot exercita drepturile minime atunci când:

- (a) li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor;
- (b) zborul este anulat;
- (c) zborul este întârziat.

(2) Aplicarea prezentului regulament aeroportului din Gibraltar se face fără a se aduce atingere poziției juridice a Regatului Spaniei, respectiv a Regatului Unit cu privire la litigiul privind suveranitatea asupra teritoriului pe care este situat aeroportul.

(3) Aplicarea prezentului regulament aeroportului din Gibraltar se suspendă până la intrarea în vigoare a dispozițiilor din declarația comună a miniștrilor afacerilor externe ai Regatului Spaniei și Regatului Unit din 2 decembrie 1987. Guvernele Spaniei și Regatului Unit informează Consiliul în legătură cu această dată a intrării în vigoare.

*Articolul 2***Definiții**

În înțelesul prezentului regulament:

- (a) „operator de transport aerian” înseamnă o întreprindere de transport aerian titulară a unei licențe de funcționare valabilă;
- (b) „operator efectiv de transport aerian” înseamnă un operator de transport aerian care execută sau intenționează să execute un zbor în temeiul unui contract cu un pasager sau în numele unei alte persoane, juridice sau fizice, care a încheiat un contract cu pasagerul respectiv;
- (c) „operator de transport comunitar” înseamnă un operator de transport aerian titular a unei licențe de funcționare valabilă acordată de un stat membru, în conformitate cu dispozițiile din Regulamentul (CEE) nr. 2407/92 al Consiliului din 23 iulie 1992 privind autorizarea operatorilor de transport aerian⁽¹⁾;

▼C1

- (d) „operator de turism” înseamnă, cu excepția operatorilor de transport aerian, un organizator în sensul articolului 2 punctul 2 din Directiva 90/314/CEE a Consiliului din 13 iunie 1990 privind pachetele de servicii pentru călătorii, vacanțe și circuite turistice⁽²⁾;

⁽¹⁾ JO L 240, 24.8.1992, p. 1.

⁽²⁾ JO L 158, 23.6.1990, p. 59.

▼B

- (e) „pachet” înseamnă serviciile definite la articolul 2 punctul 1 din Directiva 90/314/CEE;
- (f) „bilet” înseamnă un document valabil care dă dreptul la transport, sau echivalentul acestuia sub o altă formă, inclusiv sub formă electronică, emis sau autorizat de către operatorul de transport aerian sau de agentul autorizat al acestuia;

▼C1

- (g) „rezervare” înseamnă că pasagerul posedă un bilet sau un alt document doveditor, care indică faptul că rezervarea a fost acceptată și înregistrată de operatorul de transport aerian sau de operatorul de turism;

▼B

- (h) „destinație finală” înseamnă destinația de pe biletul prezentat la ghișeul de înregistrare a pasagerilor sau, în cazul zborurilor cu legătură directă, destinația ultimului zbor; nu se iau în considerare zborurile de legătură alternative disponibile, în cazul în care se respectă ora de sosire prevăzută inițial;
- (i) „persoană cu mobilitate redusă” înseamnă orice persoană a cărei mobilitate este redusă, atunci când utilizează mijloacele de transport, datorită unei deficiențe fizice (senzorială sau locomotoare, permanentă sau temporară), diminuării capacității intelectuale, vârstei sau oricărei alte deficiențe și a cărei stare necesită o atenție specială și adaptarea la nevoile persoanei respective a serviciilor puse la dispoziția tuturor pasagerilor;
- (j) „refuz la îmbarcare” înseamnă refuzul de a transporta pasageri pe un anumit zbor, deși aceștia s-au prezentat pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2), cu excepția cazurilor în care există motive temeinice pentru refuzul la îmbarcare, cum ar fi starea sănătății, cerințele de siguranță sau securitate sau documente de călătorie necorespunzătoare;
- (k) „voluntar” înseamnă o persoană care se prezintă pentru îmbarcare în condițiile stabilite la articolul 3 alineatul (2) și este gata să cedeze la solicitarea operatorului de transport aerian rezervarea sa confirmată în schimbul unei indemnizații;
- (l) „anulare” înseamnă neefectuarea unui zbor programat anterior și pentru care s-a făcut cel puțin o rezervare.

*Articolul 3***Domeniu de aplicare**

- (1) Prezenta regulament se aplică:
 - (a) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul;

▼C1

- (b) pasagerilor care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță către un aeroport situat pe teritoriul unui stat membru în care se aplică tratatul, exceptând cazurile în care aceștia au primit indemnizații sau compensații și au beneficiat de asistență în țara terță respectivă, în cazul în care operatorul efectiv de transport aerian al zborului respectiv este un operator de transport comunitar.

▼B

- (2) Alineatul (1) se aplică sub rezerva ca pasagerii:
- (a) să aibă o rezervare confirmată pentru zborul respectiv și, cu excepția cazului de anulare menționat în articolul 5, să se prezinte personal pentru înregistrare,

▼C1

— în condițiile prevăzute și la ora indicată în prealabil și în scris (inclusiv prin mijloace electronice) de către operatorul de transport aerian, operatorul de turism sau un agent de voiaj autorizat

▼B

sau, în cazul în care ora nu este indicată,

— nu mai târziu de 45 de minute înaintea orei de plecare publicate;

▼C1

- (b) au fost transferați de către un operator de transport aerian sau un operator de turism de la zborul pentru care au avut o rezervare la un alt zbor, indiferent de motiv.

(3) Prezentul regulament nu se aplică pasagerilor care călătoresc gratuit sau la un tarif redus, care nu este disponibil direct sau indirect publicului. Cu toate acestea, prezentul regulament se aplică pasagerilor care posedă bilete emise de un operator de transport aerian sau un operator de turism în cadrul unui program de fidelizare a clienței sau al unui alt program comercial.

▼B

- (4) Prezentul regulament se aplică numai pasagerilor transportați cu aeronave motorizate cu aripi fixe.

▼C1

(5) Prezentul regulament se aplică tuturor operatorilor efectivi de transport aerian care asigură transportul pasagerilor menționați la alineatele (1) și (2). În cazul în care un operator efectiv de transport aerian care nu are un contract cu pasagerul își execută obligațiile în conformitate cu prezentul regulament, atunci se consideră că acesta acționează astfel în numele persoanei care are un contract cu pasagerul respectiv.

▼B

(6) Prezentul regulament nu aduce atingere drepturilor pasagerilor prevăzute în Directiva 90/314/CEE. Prezentul regulament nu se aplică în cazurile în care un pachet de servicii turistice este anulat din alte motive decât anularea zborului.

*Articolul 4***Refuzul la îmbarcare****▼C1**

(1) În cazul în care un operator efectiv de transport aerian anticipează un posibil refuz la îmbarcare, atunci mai întâi trebuie să facă un apel la voluntari dispuși să renunțe la rezervările lor în schimbul unor indemnizații acordate în condițiile care urmează a fi convenite între pasagerul respectiv și operatorul efectiv de transport aerian. Voluntarii sunt asistați în conformitate cu articolul 8, asistența fiind oferită pe lângă indemnizațiile menționate în prezentul alineat.

(2) În cazul în care numărul voluntarilor este insuficient pentru a permite îmbarcarea celorlalți pasageri cu rezervări, operatorul efectiv de transport aerian poate să refuze îmbarcarea pasagerilor împotriva voinței acestora.

▼ C1

(3) În cazul în care pasagerilor li se refuză îmbarcarea împotriva voinței lor, operatorul efectiv de transport aerian le acordă imediat despăgubiri în conformitate cu articolul 7 și le oferă asistență în conformitate cu articolele 8 și 9.

▼ B*Articolul 5***Anularea zborului**

(1) În cazul anulării unui zbor, pasagerilor în cauză trebuie:

▼ C1

- (a) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu articolul 8;
- (b) să li se ofere asistență de către operatorul efectiv de transport aerian în conformitate cu articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2), precum și, în eventualitatea unei redirecționări, în cazul în care ora de plecare anticipată a unui nou zbor este de cel puțin o zi după plecarea programată pentru zborul anulat, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și litera (c);
- (c) să primească o compensație din partea operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu articolul 7, cu excepția în care intervine oricare din următoarele:

▼ B

- (i) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu cel puțin două săptămâni înainte de ora de plecare prevăzută;
- (ii) în cazul în care sunt informați despre această anulare într-un termen cuprins între două săptămâni și șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult două ore înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de patru ore după ora de sosire prevăzută;

▼ C2

- (iii) în cazul în care sunt informați despre această anulare cu mai puțin de șapte zile înainte de ora de plecare prevăzută și li se oferă o redirecționare care să le permită să plece cu cel mult o oră înainte de ora de plecare prevăzută și să ajungă la destinația finală în mai puțin de două ore după ora de sosire prevăzută.

▼ B

(2) În cazul în care pasagerii sunt informați despre anulare, acestora li se oferă explicații privind posibilitățile de transport alternative.

▼ C1

(3) Operatorul efectiv de transport aerian nu este obligat să plătească compensații în conformitate cu articolul 7, în cazul în care poate face dovada că anularea este cauzată de împrejurări excepționale care nu au putut fi evitate în pofida adoptării tuturor măsurilor posibile.

(4) Sarcina dovedirii faptului că pasagerul a fost într-adevăr informat despre anularea zborului, cu indicarea momentului precis, revine operatorului efectiv de transport aerian.

▼ B*Articolul 6***Întârzierea zborului****▼ C1**

(1) În oricare din cazurile în care un operator efectiv de transport aerian anticipează în mod rezonabil o posibilă întârziere a unui zbor peste ora de plecare prevăzută, după cum urmează:

▼B

- (a) timp de două ore, în cazul zborurilor de peste 1 500 de kilometri sau mai puțin;
- (b) timp de trei ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor intracomunitare de peste 1 500 de kilometri și al oricăror alte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 de kilometri;
- (c) timp de patru ore sau mai mult, în cazul tuturor zborurilor care nu se încadrează la literele (a) sau (b),

▼C1

pasagerilor li se oferă de către operatorul efectiv de transport aerian:

▼B

- (i) asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (a) și articolul 9 alineatul (2);
 - (ii) în cazul în care ora de plecare anticipată este la cel puțin o zi după ora de plecare anunțată inițial, asistența specificată la articolul 9 alineatul (1) litera (b) și litera (c);
 - (iii) în cazul în care întârzierea este de cel puțin cinci ore, asistența specificată la articolul 8 alineatul (1) litera (a).
- (2) În orice caz, asistența se oferă în limitele de timp stabilite în cele de mai sus corespunzător fiecărei distanțe de zbor.

*Articolul 7***Dreptul la compensație**

- (1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii primesc o compensație în valoare de:
- (a) 250 EUR pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin;
 - (b) 400 EUR pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri și pentru toate zborurile cuprinse între 1 500 și 3 500 kilometri;
 - (c) 600 EUR pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b).

Pentru stabilirea distanței se ia în considerare ultima destinație unde pasagerul urmează să sosească după ora prevăzută datorită refuzului la îmbarcare sau anulării zborului.

- (2) Atunci când, în conformitate cu articolul 8, pasagerilor li se oferă redirecționarea spre destinația finală cu un zbor alternativ, a cărui oră de sosire nu depășește ora de sosire prevăzută a zborului rezervat inițial
- (a) cu două ore, pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin sau
 - (b) cu trei ore, pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri și pentru toate celelalte zboruri cuprinse între 1 500 și 3 500 kilometri sau
 - (c) cu patru ore, pentru toate zborurile care nu intră sub incidența literei (a) sau (b),

▼C1

operatorul efectiv de transport aerian poate reduce cu 50 % compensația prevăzută la alineatul (1).

▼B

(3) Compensația menționată la alineatul (1) se plătește în numerar, prin transfer bancar electronic, ordin de plată bancar sau cec bancar sau, cu acordul scris al pasagerului, în bonuri de călătorie și/sau alte servicii.

(4) Distanțele indicate la alineatele (1) și (2) se măsoară prin metoda rutei ortodromice.

*Articolul 8***Dreptul la rambursare sau redirecționare**

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerilor li se oferă posibilitatea de a alege între:

(a) — rambursarea, în termen de șapte zile, în conformitate cu procedurile prevăzute la articolul 7 alineatul (3), a întregului cost al biletului, la prețul de achiziție pentru partea sau părțile de călătorie neefectuate și pentru partea sau părțile deja efectuate, în cazul în care zborul devine inutil în raport cu planul de călătorie inițial al pasagerului, împreună cu, dacă este cazul,

— un zbor de retur la punctul de plecare inițial, cât mai repede posibil;

(b) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, cât mai repede posibil sau

(c) redirecționarea, în condiții de transport comparabile, spre destinația finală, la o dată ulterioară, la alegerea pasagerului, sub rezerva existenței unor locuri disponibile.

(2) Alineatul (1) litera (a) se aplică, de asemenea, pasagerilor ale căror zboruri fac parte dintr-un pachet de servicii turistice, cu excepția dreptului la rambursare, în cazul în care un astfel de drept se naște în temeiul Directivei 90/314/CEE.

▼C1

(3) În cazul în care un oraș, o aglomerație urbană sau o regiune este deservită de mai multe aeroporturi, operatorul efectiv de transport aerian oferă pasagerului un zbor spre un aeroport diferit de cel pentru care s-a făcut rezervarea inițială, operatorul efectiv de transport aerian suportă costul transferului pasagerului de la aeroportul alternativ fie spre cel inițial, fie spre o altă destinație apropiată convenită cu pasagerul.

▼B*Articolul 9***Dreptul la deservire**

(1) Când se face trimitere la prezentul articol, pasagerii au dreptul de a li se oferi gratuit următoarele:

(a) mese și băuturi răcoritoare, direct proporționale cu timpul de așteptare;

(b) cazare hotelieră

▼B

- în cazul în care este necesară o ședere de una sau mai multe nopți sau
 - în cazul în care este necesară o ședere suplimentară față de cea prevăzută de pasager;
- (c) transportul dintre aeroport și locul cazării (hotel sau altele).
- (2) În plus, pasagerii au dreptul la două apeluri telefonice gratuite și de a trimite gratuit mesaje prin telex, fax sau e-mail.

▼C1

- (3) La aplicarea prezentului articol, operatorul efectiv de transport aerian acordă o atenție specială nevoilor persoanelor cu mobilitate redusă și însoșitorilor acestora, precum și nevoilor copiilor fără însoțitor.

▼B*Articolul 10***Surclasarea și declasarea****▼C1**

- (1) În cazul în care un operator efectiv de transport aerian cazează pasagerul la o clasă de călătorie superioară prețului de achiziție a biletului, operatorul nu poate pretinde o plată suplimentară.
- (2) În cazul în care un operator efectiv de transport aerian cazează pasagerul la o clasă inferioară prețului de achiziție a biletului, atunci acesta, în termen de șapte zile și în conformitate cu prevederile din articolul 7 alineatul (3), rambursează:

▼B

- (a) 30 % din prețul biletului pentru toate zborurile de 1 500 kilometri sau mai puțin sau
- (b) 50 % din prețul biletului pentru toate zborurile intracomunitare de peste 1 500 kilometri, cu excepția zborurilor dintre teritoriul european al statelor membre și departamentele franceze de peste mări și pentru toate celelalte zboruri variind între 1 500 și 3 500 kilometri sau
- (c) 75 % din prețul biletului pentru toate zborurile care nu se încadrează în cazurile menționate la alineatele (a) sau (b), inclusiv zborurile între teritoriul european al statelor membre și departamentele franceze de peste mări.

*Articolul 11***Persoanele cu mobilitate redusă sau nevoi speciale****▼C1**

- (1) Operatorii efectivi de transport aerian acordă prioritate transportării persoanelor cu mobilitate redusă și a însoșitorilor acestora sau a câinilor utilitari însoșitori certificați, precum și a copiilor fără însoțitor.

▼B

- (2) În cazul unui refuz la îmbarcare, a unei anulări și unor întârzieri de orice durată, persoanele cu mobilitate redusă și însoșitorii acestora, precum și copiii fără însoțitor au dreptul la o asistență specială cât mai repede posibil, în conformitate cu articolul 9.

*Articolul 12***Compensații suplimentare**

- (1) Prezentul regulament se aplică fără a se aduce atingere drepturilor pasagerilor la o compensație suplimentară. Compensația acordată în conformitate cu prezentul regulament poate fi scăzută din această compensație.

▼B

(2) Fără a se aduce atingere principiilor relevante și normelor de drept intern, inclusiv jurisprudenței, alineatul (1) nu se aplică pasagerilor care renunță în mod voluntar la rezervare în conformitate cu articolul 4 alineatul (1).

*Articolul 13***Dreptul la reparații****▼C1**

În cazul în care un operator efectiv de transport aerian plătește compensații sau se achită de alte obligații care îi revin în conformitate cu prezentul regulament, nici una din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului său de a pretinde compensații de la orice persoană, inclusiv părți terțe, în conformitate cu dreptul intern aplicabil. În special, prezentul regulament nu limitează în nici un fel dreptul operatorului efectiv de transport aerian de a solicita o rambursare de la un operator de turism sau de la o altă persoană cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract. În mod similar, nici una din dispozițiile prezentului regulament nu poate fi interpretată ca o limitare a dreptului unui operator de turism sau al unei părți terțe, alta decât pasagerul, cu care operatorul efectiv de transport aerian a încheiat un contract, de a solicita o rambursare sau reparații operatorului efectiv de transport aerian, în conformitate cu legislația aplicabilă în materie.

▼B*Articolul 14***Obligația de a informa pasagerii despre drepturile lor****▼C1**

(1) Operatorul efectiv de transport aerian se asigură că în zona de înregistrare a pasagerilor este afișat un anunț lizibil, constând din următorul text imprimat cu caractere clare și vizibile: „În cazul unui refuz la îmbarcare sau în cazul în care zborul dumneavoastră este anulat sau are o întârziere de cel puțin două ore, solicitați la ghișeul de înregistrare sau la poarta de îmbarcare textul în care sunt precizate drepturile dumneavoastră, în special cu privire la compensație și asistență”.

(2) Operatorul efectiv de transport aerian care refuză îmbarcarea sau anulează un zbor prezintă fiecărui pasager în cauză o comunicare scrisă în care sunt precizate normele de compensare și asistență în conformitate cu dispozițiile prezentului regulament. De asemenea, el prezintă fiecărui pasager afectat de o întârziere de cel puțin două ore o comunicare scrisă echivalentă. Pasagerului i se mai prezintă, sub formă scrisă, coordonatele instituției naționale desemnate, menționate la articolul 16.

▼B

(3) În ceea ce privește persoanele nevăzătoare și persoanele cu vedere redusă, dispozițiile prezentului articol se aplică utilizându-se mijloacele alternative corespunzătoare.

*Articolul 15***Inadmisibilitatea renunțării**

(1) Obligațiile față de pasageri în temeiul prezentului regulament nu pot face obiectul unei limitări sau renunțări, în special printr-o derogare sau o clauză restrictivă cuprinsă în contractul de transport.

▼B

(2) În cazul în care, cu toate acestea, se aplică o atare derogare sau clauză restrictivă unui pasager, ori în cazul în care pasagerul nu este corect informat cu privire la drepturile sale și ca urmare acesta acceptă o compensație inferioară celei prevăzute prin prezentul regulament, pasagerul respectiv are dreptul de a iniția procedurile necesare în fața instanțelor sau organismelor competente pentru a obține o compensație suplimentară.

*Articolul 16***Nerespectare**

(1) Fiecare stat membru desemnează un organism responsabil de aplicarea prezentului regulament în ceea ce privește zborurile de pe aeroporturile situate pe teritoriul lor și zborurile dintr-o țară terță spre aceste aeroporturi. În cazul în care este necesar, acest organism adoptă măsurile necesare pentru a asigura respectarea drepturilor pasagerilor. Statele membre notifică Comisiei organismul desemnat în conformitate cu prezentul alineat.

(2) Fără a aduce atingere articolului 12, fiecare pasager poate adresa o plângere oricăruia din organismele desemnate în conformitate cu alineatul (1) sau oricărui alt organism competent desemnat de către un stat membru, în legătură cu o presupusă nerespectare a prezentului regulament în oricare aeroport situat pe teritoriul unui stat membru sau privind orice zbor dintr-o țară terță spre un aeroport situat pe acest teritoriu.

(3) Sancțiunile stabilite de statele membre pentru nerespectarea prezentului regulament sunt eficiente, proporționale și disuasive.

*Articolul 17***Raportarea**

Până la 1 ianuarie 2007, Comisia prezintă un raport Parlamentului European și Consiliului cu privire la funcționarea și rezultatele prezentului regulament, în special cu privire la următoarele aspecte:

- incidența refuzului la îmbarcare și a anulării zborurilor,
- eventuala extindere a domeniului de aplicare a prezentului regulament la pasagerii care au încheiat un contract cu un operator de transport comunitar sau care au rezervat un zbor inclus într-un „pachet de servicii turistice”, cărora li se aplică dispozițiile Directivei 90/314/CEE și care pleacă de pe un aeroport situat într-o țară terță spre un aeroport situat într-un stat membru, cu zboruri neoperate de operatori de transport aerian comunitari,
- eventuala revizuire a valorii compensației menționate la articolul 7 alineatul (1).

În cazul în care este necesar, raportul este însoțit de propuneri legislative.

▼B

Articolul 18

Abrogarea

Prin prezentul, se abrogă Regulamentul (CEE) nr. 295/91.

Articolul 19

Intrarea în vigoare

Prezentul regulament intră în vigoare la 17 februarie 2005.

Prezentul regulament este obligatoriu în toate elementele sale și se aplică direct în toate statele membre.