2026/2202

2.10.2026.

UREDBA (EU) 2026/2202 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

od 16. rujna 2026.

o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća o utvrđivanju općih pravila o naknadi i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova i Uredbe Vijeća (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o funkcioniranju Europske unije, a posebno njegov članak 100. stavak 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrta zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora ([1]),

nakon savjetovanja s Odborom regija,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom, u svjetlu zajedničkog teksta koji je odobrio Odbor za mirenje 15. lipnja 2026. ([2]),

budući da:

(1) Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ([3]) i Uredba Vijeća (EZ) br. 2027/97 ([4]) značajno su doprinijele zaštiti prava putnika u zračnom prometu kada su njihovi putni planovi poremećeni uskraćivanjem ukrcaja, dugim kašnjenjima, otkazivanjima ili nepravilnim postupanjem s prtljagom.

(2) Zakonodavac Unije potvrđuje ciljeve navedene u uvodnim izjavama 1. i 4. izvorne verzije Uredbe (EZ) br. 261/2004 za zakonodavstvo Unije u području zračnog prijevoza, odnosno osiguravanje visoke razine zaštite putnikâ, uzimanje u obzir, u potpunosti, zahtjevâ zaštite potrošača općenito, u skladu s člankom 38. Povelje o temeljnim pravima Europske unije, i podizanje standarda zaštite utvrđenih tom uredbom, uz istodobno osiguravanje uravnoteženog pristupa kojim se potiču povezanost i konkurentnost zračnih prijevoznika Unije. Kako bi se ostvarili navedeni ciljevi, ovom se Uredbom jačaju prava putnika u zračnom prometu poboljšanjem pravne sigurnosti i za putnike u zračnom prometu i za zračne prijevoznike, uzimajući u obzir opsežnu sudsku praksu Suda Europske unije („Sud”) u njegovu tumačenju izvorne verzije Uredbe (EZ) br. 261/2004, kao i osiguravanjem da zračni prijevoznici posluju sukladno usklađenim uvjetima na liberaliziranom tržištu. To također znači da bi standarde zaštite utvrđene Uredbom (EZ) br. 261/2004 trebalo ojačati. U skladu s tim, trebalo bi ostvariti prava putnika u zračnom prometu, kako su zaštićena uredbama (EZ) br. 261/2004 i (EZ) br. 2027/97, i osigurati djelotvorniju te učinkovitiju i dosljedniju primjenu tih prava u cijeloj Uniji, uzimajući pritom u obzir interese zračnih prijevoznika i nastavljajući odražavati ravnotežu između interesa putnika u zračnom prometu i interesa zračnih prijevoznika.

([1]) SL C 327, 12.11.2013., str. 115.

([2]) Stajalište Europskog parlamenta od 5. veljače 2014. (SL C 93, 24.3.2017., str. 336.) i stajalište Vijeća u prvom čitanju od 29. rujna 2025. (SL C, C/2025/5782, 30.10.2025., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5782/oj). Stajalište Europskog parlamenta od 21. siječnja 2026. (SL C, C/2026/3701, 5.8.2026., ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2026/3701/oj). Zakonodavna rezolucija Europskog parlamenta od 7. srpnja 2026. (još nije objavljena u Službenom listu) i odluka Vijeća od 13. srpnja 2026.

([3]) Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila o naknadi i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91 (SL L 46, 17.2.2004., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

([4]) Uredba Vijeća (EZ) br. 2027/97 od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage (SL L 285, 17.10.1997., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj).

(3) Međutim, brojni nedostaci otkriveni tijekom provedbe pravâ na temelju uredaba (EZ) br. 261/2004 i (EZ) br. 2027/97 spriječili su ostvarenje punog potencijala tih prava u smislu zaštite putnika. Kako bi se osigurala djelotvornija, učinkovitija i dosljednija primjena prava putnika u zračnom prometu u cijeloj Uniji, potreban je niz prilagodbi sadašnjeg pravnog okvira. To je istaknuto u Komunikaciji Komisije od 27. listopada 2010. naslovljenoj „Izvješće o građanstvu EU-a za 2010. Uklanjanje prepreka pravima građana EU-a" u kojoj su najavljene mjere za osiguravanje niza zajedničkih prava, osobito za putnike u zračnom prometu, i odgovarajuće osiguravanje provedbe tih prava.

(4) Putnici koji putuju na letu obuhvaćenom obvezama pružanja javnih usluga, po punoj ili umanjenoj tarifi, trebali bi podlijegati istim pravima na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004.

(5) Kako bi se povećala pravna sigurnost za zračne prijevoznike i putnike, potrebna je definicija pojma „izvanredne okolnosti". Osobito, u skladu s ustaljenom sudskom praksom Suda, pojam „izvanredne okolnosti" trebao bi se odnositi na događaje koji po svojoj prirodi ili uzroku nisu svojstveni redovnom obavljanju djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika te su izvan stvarne kontrole tog zračnog prijevoznika. Ta su dva uvjeta kumulativna. Radi dodatne jasnoće i predvidljivosti trebalo bi predvidjeti i neiscrpan popis događaja za koje bi trebalo smatrati da ispunjavaju te uvjete u skladu sa sudskom praksom Suda. Komisija bi trebala preispitati popis izvanrednih okolnosti svakih pet godina i, prema potrebi, Europskom parlamentu i Vijeću podnijeti prijedlog za ažuriranje tog popisa. Da bi se na njega moglo pozvati kao na izvanrednu okolnost, događaj mora ispunjavati sve elemente navedene na popisu. Ako se na događaj koji nije uvršten na popis poziva kao na izvanrednu okolnost, ispunjavanje prethodno navedenih kumulativnih uvjeta trebalo bi ocijeniti na pojedinačnoj osnovi. Nastanak izvanredne okolnosti i pozivanje zračnog prijevoznika na nju u odnosu na poremećaj određenog leta nisu dovoljni razlozi da se zračnog prijevoznika oslobodi obveze isplate nakade predviđene u članku 7. Uredbe (EZ) br. 261/2004. Do takvog izuzeća trebalo bi doći samo ako zračni prijevoznik također dokaže da su izvanredne okolnosti uzrokovale poremećaj i da se poremećaj nije mogao izbjeći čak i da je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere.

(6) Ako se zračni prijevoznik poziva na izvanredne okolnosti, putniku bi trebalo pružiti jasno i potkrijepljeno objašnjenje izvanrednih okolnosti. To bi objašnjenje trebalo služiti za jasno i transparentno obavješćivanje putnika o okolnostima koje uzrokuju poremećaj. U tom bi pogledu pružene informacije trebale biti specifične za konkretan poremećaj koji se dogodio na letu putnika. Zračni prijevoznici trebali bi pružiti te informacije na sažet način koristeći se jednostavnim jezikom koji je putniku lako razumljiv te izbjegavajući sektorski i pravni žargon. To bi objašnjenje trebalo služiti isključivo kao informacija za putnika i trebalo bi ga jasno razlikovati od dokaza koji bi zračni prijevoznici mogli biti dužni dostaviti nacionalnim provedbenim tijelima, drugim tijelima ili sudovima.

(7) U presudi u predmetu C-173/07 (*Emirates Airlines – Direktion für Deutschland/Diether Schenkel*) ([5]) o tumačenju Uredbe (EZ) br. 261/2004 Sud je smatrao da pojam „leta" u smislu Uredbe (EZ) br. 261/2004 nije definiran, već ga je Sud tumačio na način da se u osnovi sastoji od operacije zračnog prijevoza, kao „jedinice" takvog prijevoza, koju obavlja zračni prijevoznik koji utvrđuje svoj plan puta. Kako bi se izbjegla nesigurnost i s obzirom na stečeno iskustvo, sada bi trebalo predvidjeti jasnu definiciju „leta", kao i povezanih pojmova „povezani let" i „putovanje".

([5]) Presuda Suda (četvrto vijeće) od 10. srpnja 2008., *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland/Diether Schenkel*, predmet C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

(8) U presudi u predmetu C-537/17 (*Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA*) ([6]) o tumačenju Uredbe (EZ) br. 261/2004 Sud je smatrao da se Uredba (EZ) br. 261/2004 primjenjuje na dio leta koji je dio jednog putovanja obuhvaćenog područjem primjene ove Uredbe bez obzira na to gdje se let odvijao, uključujući letove koji su u potpunosti izvedeni izvan Unije. Ako se početna točka polaska nalazi na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori ili, u slučaju da je stvarni zračni prijevoznik stvarni zračni prijevoznik iz Unije, ako se konačno odredište putovanja nalazi na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori, ova bi se Uredba trebala primjenjivati.

(9) Karte izdaje ili odobrava stvarni zračni prijevoznik nakon sklapanja ugovora o zračnom prijevozu s putnikom. Trebalo bi ih biti moguće identificirati s pomoću jedinstvenog broja karte i trebale bi sadržavati jedinstvenu referencu povezanu s jedinstvenim ugovorom o zračnom prijevozu izdanim u trenutku rezervacije. Trebale bi obuhvaćati jedan let ili povezani let, ne uzimajući u obzir usputna zaustavljanja u tehničke i operativne svrhe. Trebale bi sadržavati više informacija o tom letu ili tom povezanom letu, kao što su datum leta, zračne luke polaska i dolaska, planirano vrijeme polaska i dolaska, ime putnika, prezime putnika, broj leta i ime stvarnog zračnog prijevoznika.

(10) Putnici bi trebali moći donositi informirane odluke pri pregledavanju ponuda za tarife zračnog prijevoza te bi trebali moći utvrditi primjenjuje li se zaštita osigurana Uredbom (EZ) br. 261/2004 u potpunosti tijekom povratnog putovanja u Uniji i iz Unije. Stoga bi trebalo predvidjeti odgovarajuću odredbu za dobrovoljnu „Unijinu oznaku prava putnika u zračnom prometu". Upotreba te oznake trebala bi ostati dobrovoljna za zračne prijevoznike i posrednike pri prikazivanju različitih opcija leta, osim ako je zračni prijevoznik ili posrednik obvezan upotrebljavati je u skladu s uvjetima poslovnog sporazuma sa stvarnim zračnim prijevoznikom.

(11) U predmetu C-22/11 (*Finnair Oyj/Timy Lassooy*) ([7]) o tumačenju Uredbe (EZ) br. 261/2004 Sud je smatrao da se pojam „uskraćenog ukrcaja" mora tumačiti kao da je povezan ne samo sa slučajevima u kojima je ukrcaj uskraćen zbog prekomjernog broja rezervacija već i u slučajevima u kojima je ukrcaj uskraćen zbog drugih razloga, na primjer zbog operativnih razloga. Putnici koji su se javili na ukrcaj i kojima je uskraćen ukrcaj ili koji su unaprijed obaviješteni da će im protiv njihove volje biti uskraćen ukrcaj trebali bi dobiti povrat iznosa cijene karte te bi im trebala biti isplaćena naknada bez nepotrebne odgode.

(12) Ipak, postoje i opravdani razlozi za uskraćivanje ukrcaja putnicima, kao što su zdravlje, sigurnost, zaštita ili neodgovarajuće putne isprave. Zračni prijevoznici također imaju opravdane razloge za uskraćivanje ukrcaja putnicima koji pokazuju neprihvatljivo ponašanje koje ugrožava sigurnost ili zaštitu leta, kako je navedeno u izmijenjenoj Konvenciji o kaznenim djelima i određenim drugim djelima počinjenima u zrakoplovu potpisanoj u Tokiju 14. rujna 1963. U tim bi slučajevima stvarni zračni prijevoznik trebao snositi teret dokazivanja.

(13) Kako bi se poboljšala razina zaštite, putnicima se ne bi smio uskratiti ukrcaj ni na jednom letu povratnog putovanja na temelju toga što nisu iskoristili jedan ili više letova u okviru odlaznog putovanja obuhvaćenog istim ugovorom o zračnom prijevozu. Nadalje, zračnim prijevoznicima ne bi trebalo dopustiti da putnicima naplaćuju bilo kakvu naknadu na temelju toga što nisu iskoristili jedan ili više letova u okviru odlaznog putovanja.

([6]) Presuda Suda (osmo vijeće) od 31. svibnja 2018., *Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA*, predmet C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.
([7]) Presuda Suda (treće vijeće) od 4. listopada 2012., *Finnair Oyj / Timy Lassooy*, predmet C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

(14) Putnicima se trenutačno ponekad naplaćuju kaznene administrativne pristojbe za ispravljanje pogrešaka u pisanju njihovih imena. Razumni ispravci pogrešaka pri rezervaciji ili administrativne promjene trebali bi biti besplatni i nepodudarnost između imena u rezervaciji i ispravljenog imena putnika ne bi trebale biti osnove za uskraćivanje ukrcaja, pod uvjetom da traženi ispravak ili tražena promjena ne bi doveli do promjene vremena leta, datuma, plana puta ili putnika.

(15) U slučaju otkazivanja, odabir između povrata iznosa cijene karte, nastavka putovanja preusmjeravanjem ili putovanja na kasniji datum trebao bi pripadati putniku, a ne zračnom prijevozniku. U određenim situacijama putnici bi radije htjeli dobiti povrat iznosa cijene karte ili naknadu u obliku vaučera. Kako bi se povećali i fleksibilnost za zračne prijevoznike i izbor za putnike, ako dođe do poremećaja zbog kojeg putnik ima pravo na povrat iznosa cijene karte ili naknadu, putnik bi trebao imati pravo odabrati, nakon davanja izričitog pristanka na trajnom nosaču podataka, hoće li prihvatiti takav povrat iznosa cijene karte ili naknadu u obliku vaučera u vrijednosti koja odgovara barem povratu iznosa cijene karte ili naknade koju treba platiti. Opcija vaučera trebala bi biti jasno i ravnopravno prikazana s drugim opcijama za povrat iznosa cijene karte i naknadu. Ako vaučer nije iskorišten ili nije iskorišten u potpunosti do isteka njegova razdoblja valjanosti, zračni prijevoznik trebao bi automatski u cijelosti nadoknaditi njegov preostali iznos.

(16) Upravna tijela zračnih luka u zračnim lukama s ukupnim volumenom godišnjeg putničkog prometa većim od četiri milijuna putnika tijekom najmanje tri uzastopne godine i pružatelji ključnih usluga u zračnim lukama, posebno zračni prijevoznici i pružatelji zemaljskih usluga, trebali bi surađivati kako bi se utjecaj višestrukih poremećaja leta na putnike sveo na najmanju moguću mjeru. U tu bi svrhu upravna tijela zračnih luka trebala pripremiti planove za nepredvidive situacije za takve događaje i razraditi te planove za nepredvidive situacije zajedno s odborom korisnika zračne luke i drugim pružateljima ključnih usluga u zračnim lukama, uključujući pružatelje posebne pomoći za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Nacionalna provedbena tijela trebala bi pratiti usklađenost upravnog tijela zračne luke s planovima za nepredvidive situacije. U zračnim lukama s ukupnim volumenom godišnjeg putničkog prometa manjim od četiri milijuna putnika tijekom najmanje tri uzastopne godine, upravno tijelo zračne luke trebalo bi poduzeti sve razumne napore da se koordinira i dogovara s korisnicima zračne luke u situacijama koje bi mogle dovesti do toga da je znatan broj putnika primoran čekati te da informira putnike koji su primorani čekati.

(17) Uredba (EZ) br. 261/2004 trebala bi izričito uključiti pravo na naknadu za putnike suočene s dugim kašnjenjima, u skladu s presudom Suda u spojenim predmetima C-402/07 (*Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon i Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH*) i C-432/07 (*Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz/Air France SA*) ([8]), koja obuhvaća prag od tri sata za sve putnike i ciljane odredbe za duge letove izvan Unije kojima se prijevoznike potiče da osiguraju da putnici pravodobno stignu na konačno odredište.

(18) Kašnjenje u dolasku trebalo bi se računati od planiranog vremena dolaska na konačno odredište kako je navedeno na putnikovoj karti. To je osobito slučaj kada je, na primjer, zrakoplov poletio, ali je nakon toga bio prisiljen vratiti se u zračnu luku polaska te je kasnije opet poletio. U slučaju preusmjeravanja drugom vrstom prijevoza, stvarno vrijeme dolaska putnika na njegovo konačno odredište trebalo bi se koristiti za izračun kašnjenja u dolasku, bez obzira na korištenu vrstu prijevoza. Ako let kasni ili mu je raspored promijenjen na kasnije vrijeme manje od 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije, kašnjenje u dolasku trebalo bi se računati od planiranog vremena dolaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije. U slučajevima kada je letu promijenjen raspored najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije ili, ako mu je raspored promijenjen nakon tog trenutka, kada se putnik ukrcao na let kojemu je raspored promijenjen na ranije vrijeme, kašnjenje u dolasku trebalo bi se računati od planiranog vremena dolaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku promjene rasporeda. Ako su putnici preusmjereni zbog poremećaja, u pogledu leta kojim se putnici preusmjeravaju kašnjenja u dolasku trebala bi se računati od planiranog vremena dolaska navedenog na karti izdanoj za zamjenski let.

([8]) Presuda Suda (četvrto vijeće) od 19. studenoga 2009., *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon i Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH* (C-402/07) i *Stefan Böck i Cornelia Lepuschitz/Air France SA* (C-432/07), spojeni predmeti C-402/07 i C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

(19) Osiguravanjem veće transparentnosti u pogledu okolišne učinkovitosti usluga prijevoza potrošačima se može pružiti više informacija pri donošenju njihovih odluka. Oznaka za emisije iz letova, uspostavljena u skladu s člankom 14. Uredbe (EU) 2023/2405 Europskog parlamenta i Vijeća ([9]), na raspolaganju je zračnim prijevoznicima kako bi na svojim internetskim stranicama i na kartama u pristupačnom obliku i na usporediv način mogli prikazati točne i objektivne informacije o emisijama stakleničkih plinova povezanima s njihovim uslugama zračnog prijevoza.

(20) Da bi se osigurala pravna sigurnost, Uredbom (EZ) br. 261/2004 trebalo bi izričito potvrditi da promjena rasporeda letova ima sličan utjecaj na putnike kao i otkazivanja ili kašnjenja i stoga bi njome trebalo omogućiti ostvarivanje istih prava.

(21) Putnicima koji zbog poremećaja na prethodnom letu propuste povezani let koji je dio putovanja trebalo bi pružiti odgovarajuću pomoć dok čekaju preusmjeravanje. U takvim slučajevima, u skladu s načelom jednakog postupanja i presudom Europskog suda u predmetu C-11/11 (*Air France/Folkerts*) ([10]), putnici bi trebali imati pravo na naknadu po dolasku na konačno odredište svojeg zamjenskog leta ili prijevoza na sličnoj osnovi kao i putnici koji se suočavaju s poremećajima na izravnim letovima.

(22) U trenutku rezervacije i prije kupnje karata zračni prijevoznici ili, prema potrebi, posrednici trebali bi jasno obavijestiti putnike o tome hoće li njihovi planovi putovanja biti obuhvaćeni jedinstvenim ugovorom o zračnom prijevozu, kao i o njihovim pravima na temelju Uredbe (EZ) br. 261/2004, posebno u pogledu propuštenih povezanih letova.

(23) Kako bi se poboljšala zaštita putnika, trebalo bi pojasniti da putnici čiji let kasni imaju prava na pomoć i naknadu neovisno o tome čekaju li na terminalu zračne luke ili već sjede u zrakoplovu. Međutim, budući da potonji nemaju pristup uslugama koje su dostupne na terminalu, trebalo bi pojačati njihova prava u vidu osnovnih potreba i prava na iskrcaj. Pravo na iskrcaj može se ograničiti samo ako postoje razlozi povezani sa sigurnošću, useljavanjem, kontrolom zračnog prometa ili zaštitom. Ako se zračni prijevoznik upravo sprema iskrcati putnike, ali ga tijela nadležna za kontrolu zračnog prometa obavijeste da je zrakoplovu dopušteno odmah poletjeti, trebalo bi mu dopustiti da odbije iskrcaj putnika.

(24) Kako bi se olakšalo podnošenje i pokretanje zahtjevâ za naknadu nakon poremećaja, zračni prijevoznici trebali bi putnicima automatski i elektroničkim putem dostaviti informacije o pravima putnika na naknadu i jasne upute o tome kako podnijeti zahtjev.

(25) Kada putnik odabere preusmjeravanje prvom mogućom prilikom, zračni prijevoznik često omogućuje preusmjeravanje ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta u vlastitim uslugama prijevoza, i time svojim putnicima uskraćuje opciju bržeg preusmjeravanja zamjenskim uslugama. Stoga bi zračni prijevoznik trebao predložiti i druge opcije preusmjeravanja, među ostalim prema zamjenskoj zračnoj luci, drugom linijom, uslugama drugog zračnog prijevoznika ili drugim vrstama prijevoza, ako se time može ubrzati preusmjeravanje. Zamjensko preusmjeravanje trebalo bi ovisiti o dostupnosti slobodnih mjesta. To bi preusmjeravanje trebalo, podložno određenim uvjetima, biti na teret zračnog prijevoznika i pruženo po usporedivim uvjetima prijevoza.

(26) Pri preusmjeravanju putnika zračni prijevoznici trebali bi nastojati osigurati da putnici mogu putovati sa svojom prtljagom, uključujući predanu i nepredanu prtljagu. Putnik bi zračnom prijevozniku trebao dopustiti da postupi drugačije ako bi ograničenja prijevoza prtljage mogla uzrokovati daljnja kašnjenja putnika koji čekaju preusmjeravanje, ne dovodeći u pitanje njegovu odgovornost u pogledu prtljage putnika koja je uređena Uredbom (EZ) br. 2027/97 i Konvencijom o ujednačavanju određenih pravila za međunarodni zračni prijevoz, dogovorenom u Montrealu 28. svibnja 1999. („Montrealska konvencija”).

([9]) Uredba (EU) 2023/2405 Europskog parlamenta i Vijeća od 18. listopada 2023. o osiguravanju jednakih uvjeta tržišnog natjecanja za održiv zračni prijevoz (ReFuelEU Aviation) (SL L, 2023/2405, 31.10.2023., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2405/oj).

([10]) Presuda Suda (veliko vijeće) od 26. veljače 2013., *Air France/Heinz Gerke Folkerts i Luz-Tereze Folkerts*, predmet C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

(27) Usporedivost uvjeta prijevoza mogla bi ovisiti o nizu čimbenika i o posebnim okolnostima. Ako je moguće i ako to ne uzrokuje dodatno kašnjenje, putnici ne bi trebali biti prebačeni na usluge prijevoza nižeg razreda prijevoza u odnosu na razred prijevoza s karte. Preusmjeravanje bi se trebalo nuditi bez dodatnih troškova za putnika, čak i ako su putnici preusmjereni kod drugog zračnog prijevoznika ili na drugu vrstu prijevoza ili u viši razred prijevoza ili po tarifi višoj od one koja je plaćena za prvotnu uslugu. Trebalo bi uložiti razumne napore kako bi se izbjegla dodatna presjedanja. Osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti ne bi smjele biti izložene nikakvom dodatnom povezanom letu prilikom preusmjeravanja, osim ako se putnik s time složio. Ako su putnici preusmjereni, ukupno vrijeme putovanja trebalo bi biti što je razumno moguće bliže planiranom vremenu putovanja prvotnog leta, uzimajući u obzir opcije dostupne u zračnoj luci u kojoj je došlo do poremećaja, te u istom ili, prema potrebi, višem razredu prijevoza. Ako je dostupno više letova s usporedivim vremenskim rasporedom, putnici koji imaju pravo na preusmjeravanje trebali bi prihvatiti ponudu za preusmjeravanje koju im je dao zračni prijevoznik, među ostalim preusmjeravanje sa zračnim prijevoznikom koji surađuju sa stvarnim zračnim prijevoznikom. Ako stvarni zračni prijevoznik putniku ponudi preusmjeravanje po usporedivim uvjetima prijevoza, putnik bi trebao prihvatiti takvo preusmjeravanje. Ako stvarni zračni prijevoznik putniku ponudi opcije preusmjeravanja koje nisu po usporedivim uvjetima prijevoza, putnik bi trebao imati mogućnost odbiti takvo preusmjeravanje. Pravo na preusmjeravanje, uključujući i samostalno preusmjeravanje, trebalo bi zadržati. Ako je za prvotni let rezervirana pomoć za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti, takva pomoć trebala bi biti dostupna i na zamjenskoj liniji u skladu s Uredbom (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća ([11]).

(28) U slučaju poremećaja i ako stvarni zračni prijevoznici ne ispunjavaju svoje obveze nuđenja pomoći, putnici bi trebali imati pravo sami se organizirati. U takvim slučajevima stvarni zračni prijevoznici trebali bi putnicima nadoknaditi troškove koji su potrebni, razumni i razmjerni trajanju čekanja. Posebno bi trebalo uzeti u obzir posebne troškove pića i obroka na lokaciji zračne luke. Kad je riječ o smještaju, pri procjeni jesu li troškovi potrebni, razumni i razmjerni trebalo bi uzeti u obzir lokaciju na kojoj su putnici primorani čekati, bez obzira na to je li do poremećaja došlo tijekom razdoblja najvećeg prometa, i povećanje cijena zbog rezervacija u posljednji trenutak.

(29) Ako je putnik obavijestio stvarnog zračnog prijevoznika o svojem izboru da nastavi putovanje, a stvarni zračni prijevoznik u roku od tri sata nije ponudio preusmjeravanje po usporedivim uvjetima prijevoza, putnik bi trebao imati pravo organizirati vlastito preusmjeravanje kako bi bez daljnjeg kašnjenja stigao na svoje konačno odredište. Međutim, putnik bi trebao zadržati pravo na preusmjeravanje od strane stvarnog zračnog prijevoznika sve dok putnik ne obavijesti stvarnog zračnog prijevoznika o svojoj odluci da sam organizira preusmjeravanje. Kada sami organiziraju svoje preusmjeravanje, putnici bi trebali ograničiti troškove na one koji su potrebni, razumni i primjereni.

(30) Stvarni zračni prijevoznik trebao bi moći ograničiti ili uskratiti pomoć ako bi njezino pružanje samo po sebi uzrokovalo daljnje kašnjenje putnika koji čekaju let koji kasni ili preusmjeravanje. Ako let kasni u kasnim večernjim satima, ali se može očekivati da će poletjeti u kratkom razdoblju i ako bi transfer putnika u hotele i njihov povratak u zračnu luku usred noći mogao dovesti do mnogo duljeg kašnjenja, stvarnom zračnom prijevozniku trebalo bi dopustiti da uskrati osiguravanje hotelskog smještaja i odgovarajućih transfera. Slično tome, ako se zračni prijevoznik upravo sprema pružiti hranu i piće, ali primi obavijest da je let spreman za ukrcaj, trebalo bi mu dopustiti da uskrati takvu pomoć. Osim navedenih slučajeva, stvarni zračni prijevoznik trebao bi moći ograničiti ili uskratiti pomoć samo u vrlo iznimnim slučajevima, s obzirom na to da bi trebalo uložiti sve napore kako bi se smanjile neugodnosti koje trpe putnici.

([11]) Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

(31) Zračni prijevoznici trebali bi nuditi pomoć putnicima od planiranog vremena polaska do polaska njihova leta ili njihova zamjenskog prijevoza. Trenutačno se zračni prijevoznici suočavaju s neograničenom odgovornošću za smještaj svojih putnika u slučaju u kojem izvanredne okolnosti traju dulje vrijeme. Ta nesigurnost povezana s nepostojanjem predvidivog vremenskog ograničenja može ugroziti financijsku stabilnost zračnog prijevoznika, što bi imalo negativne učinke na putnike u smislu povezanosti. Zračni prijevoznik stoga bi trebao moći ograničiti pružanje smještaja na tri noći. Štoviše, planiranje za nepredvidive situacije i brzo preusmjeravanje trebali bi umanjiti rizik od toga da su putnici primorani dugo čekati.

(32) Putnici s posebnim potrebama, kao što su osobe s invaliditetom, osobe smanjene pokretljivosti, maloljetnici bez pratnje, mala djeca, trudnice i osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć na temelju liječničkog odobrenja, mogu zahtijevati posebnu pozornost stvarnog zračnog prijevoznika, osim ako je tim osobama iz sigurnosnih razloga uskraćen ukrcaj. Osobito, u slučaju poremećaja leta moglo bi biti teže organizirati smještaj za svaku od tih kategorija putnika. Stoga se ograničenja prava na smještaj u slučaju izvanrednih okolnosti ne bi trebala primjenjivati na te kategorije putnika, pod uvjetom da je stvarni zračni prijevoznik upoznat s njihovom situacijom. Iako je potrebno da zračni prijevoznici budu upoznati s prisutnošću tih putnika na letu ili povezanom letu, trebalo bi izbjegavati stvaranje nepotrebnih ili nerazmjernih zahtjeva u pogledu obavješćivanja. Kad je riječ o maloj djeci, zračnog prijevoznika sustavno se obavješćuje o njihovoj prisutnosti u zrakoplovu jer je datum njihova rođenja naveden u trenutku rezervacije. Kad je riječ o maloljetnicima bez pratnje, zračni prijevoznik nužno je upoznat s njihovom prisutnosti u zrakoplovu sklapanjem sporazuma o skrbi između zračnog prijevoznika i skrbnika maloljetnika. Kad je riječ o osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, zračni prijevoznik nužno je upoznat s njihovom prisutnosti u zrakoplovu zbog obavijesti u skladu s člankom 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. U nedostatku takve obavijesti, i kad je riječ o trudnicama, načinom na koji se zračnog prijevoznika upoznaje i vremenom u kojem ga se upoznaje trebalo bi uzeti u obzir posebnu situaciju putnika, s obzirom na to da o njoj putnik može obavijestiti tek nakon što je obaviješten o poremećaju. Kad je riječ o putnicima kojima je potrebna posebna medicinska pomoć ako su takvi putnici prije leta obavijestili zračnog prijevoznik o svojem zdravstvenom stanju kako bi dobili liječničko odobrenje za let, zračnog prijevoznika nužno je upoznati s njihovim stanjem u trenutku prihvaćanja prijevoza takvih osoba. Zračni prijevoznici trebali bi osigurati da putnici mogu lako prenijeti sve informacije potrebne za takve obavijesti u skladu s člankom 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

(33) Uredba (EZ) br. 261/2004 primjenjuje se i na putnike koji su rezervirali svoj zračni prijevoz kao dio paket aranžmana. Ovom Uredbom o izmjeni nastoji se dodatno poboljšati usklađenost Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća ([12]) i Uredbe (EZ) br. 261/2004. U tom smislu putnici bi trebali imati mogućnost izbora na temelju kojeg će od ta dva pravna akta podnijeti svoje zahtjeve i, prema potrebi, podnijeti zahtjeve na temelju obaju pravnih akata. Putnik koji je rezervirao zračni prijevoz kao dio paket aranžmana može podnijeti zahtjeve na temelju oba pravna akta ako je, na primjer, primio naknadu od zračnog prijevoznika za let koji je kasnio, ali ima pravo na sniženje cijena ili naknadu od strane organizatora za određene usluge, kao što su hotelski smještaj, obroci, izleti ili drugi događaji, koje je putnik propustio uslijed kašnjenja leta. Međutim, putnicima ne bi trebalo dopustiti kumuliranje prava u mjeri u kojoj odgovarajuća naknada ili sniženje cijena koji su dodijeljeni na temelju obaju pravnih akata štiti isti interes ili ima isti cilj. Ako putnici podnesu svoj zahtjev zračnom prijevozniku, zračni prijevoznik trebao bi platiti puni iznos naknade koji duguje u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004. Ako putnici podnesu zahtjev na temelju Direktive (EU) 2015/2302, naknadu koju je isplatio zračni prijevoznik trebalo bi odbiti od plaćanja koja se duguju u skladu s Direktivom (EU) 2015/2302 u mjeri u kojoj temeljna prava štite isti interes ili imaju isti cilj.

([12]) Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(34) Razlozi za sadašnju razinu kašnjenja i otkazanih letova u Uniji ne mogu se pripisati samo zračnim prijevoznicima. Kako bi se sve aktere u zrakoplovnom lancu potaknulo da traže učinkovita i pravovremena rješenja te svedu neugodnosti koje kašnjenja i otkazivanja uzrokuju putnicima na najmanju moguću mjeru, pravo zračnih prijevoznika na traženje regresne naknade od svake treće strane koja je doprinijela događaju koji je aktivirao naknadu ili druge obveze ne bi smjelo biti ograničeno Uredbom (EZ) br. 261/2004.

(35) Uredbom (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća ([13]) od ugovornog prijevoznika zahtijeva se da obavijesti putnika o identitetu stvarnog zračnog prijevoznika, a Direktivom Vijeća 93/13/EEZ ([14]) od prodavatelja ili dobavljača zahtijeva se da potrošaču pruže informacije o uvjetima ugovora. Putnici bi trebali biti detaljnije obaviješteni o svojim pravima u slučajevima poremećaja leta te bi također trebali biti odgovarajuće obaviješteni o uzroku samog poremećaja, čim te informacije postanu dostupne. Te bi informacije u najmanju ruku trebao pružiti zračni prijevoznik ili posrednik u pristupačnom obliku i, prema potrebi, putem takozvanih „push" obavijesti iz mobilnih aplikacija ili drugim digitalnim sredstvima. Te bi informacije trebao pružiti i stvarni zračni prijevoznik.

(36) Ako se putnici umjesto preusmjeravanja odluče za povrat iznosa cijene karte, trebali bi automatski dobiti povrat iznosa cijene karte, i to pravodobno, bez obveze podnošenja posebnog zahtjeva.

(37) Putnici bi od strane zračnog prijevoznika ili posrednika trebali na odgovarajući način biti obaviješteni o relevantnim postupcima za podnošenje zahtjeva za naknadu i pritužbi zračnim prijevoznicima ili posrednicima te bi trebali pravodobno primiti odgovor zračnih prijevoznika ili posrednika.

(38) Putnici bi također trebali imati mogućnost podnošenja pojedinačnih zahtjeva za rješavanje sporova jednom ili više tijela nadležnih za izvansudsko rješavanje sporova nakon pritužbi zračnom prijevozniku. Međutim, budući da je pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudom temeljno pravo utvrđeno u članku 47. Povelje o temeljnim pravima Europske unije, te mjere ne bi trebale onemogućiti ni ometati pristup putnikâ sudovima.

(39) Kako bi se putnicima omogućilo ostvarivanje njihovih prava u pogledu zahtjeva, pritužbi i pojedinačnih sporova, putnici bi trebali biti u mogućnosti da u skladu s Uredbom (EZ) br. 261/2004 izravno i osobno te na jasan i pristupačan način podnesu zahtjev zračnim prijevoznicima, posrednicima ili relevantnim tijelima.

(40) Uzimajući u obzir Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom ([15]) i kako bi se osiguralo da se oštećenje, uništenje ili gubitak opreme za kretanje, ili ozljeda ili smrt priznatog psa pomagača nadoknadi do punog troška zamjene, zračni prijevoznici trebali bi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, kako su definirane u Uredbi (EZ) br. 1107/2006, ponuditi mogućnost besplatnog davanja posebne izjave o interesu za isporuku na odredište („posebna izjava o interesu") koja im na temelju Montrealske konvencije omogućuje da zatraže punu naknadu. Zračni prijevoznici trebali bi u trenutku rezervacije obavijestiti putnike o mogućnosti davanja takve izjave o interesu i o povezanim pravima.

([13]) Uredba (EZ) br. 2111/2005 Europskog parlamenta i Vijeća od 14. prosinca 2005. o uspostavi liste Zajednice koja sadrži zračne prijevoznike na koje se primjenjuje zabrana letenja unutar Zajednice, o informiranju putnika u zračnom prometu o identitetu zračnog prijevoznika koji obavlja let i stavljanju izvan snage članka 9. Direktive 2004/36/EZ (SL L 344, 27.12.2005., str. 15., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj).

([14]) Direktiva Vijeća 93/13/EEZ od 5. travnja 1993. o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

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

(41) Osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti trebale bi imati pravo od zračnih prijevoznika odmah primiti privremenu zamjenu opreme za kretanje radi zamjene predane opreme za kretanje u slučaju njezina gubitka, uništenja ili oštećenja. Budući da se priznati psi pomagači ne mogu lako zamijeniti, u slučaju gubitka, smrti ili ozljede priznatog psa pomagača trebalo bi osigurati druga privremena rješenja.

(42) Putnicima nije uvijek jasno koju prtljagu smiju ponijeti u zrakoplov, u pogledu dopuštenih dimenzija, dopuštene težine ili dopuštenog broja predmeta. Kako bi se osiguralo da su putnici u potpunosti svjesni pravila o dopuštenoj prtljazi uključenoj u njihovu kartu, i za predanu i za nepredanu prtljagu, zračni prijevoznici trebali bi u trenutku rezervacije i u zračnoj luci jasno ukazati na ta pravila. Osobni predmeti koji predstavljaju nužni aspekt prijevoza putnikâ smatraju se predmetima koji su nužni tijekom cijelog putovanja i mogu uključivati putovnice i druge putne isprave, nužne lijekove, osobne uređaje i materijale za čitanje, kao i hranu i piće primjerene trajanju leta.

(43) Ne zadirući u mogućnost zračnih prijevoznika i posrednika da nude tarife zračnog prijevoza koje ne uključuju ručnu prtljagu, primjereno je podići svijest potrošača i transparentnost cijena s ciljem poboljšanja ravnopravnosti uvjeta u cijeloj Uniji. U tu bi svrhu putnici trebali moći lakše usporediti tarife zračnog prijevoza koje uključuju ručnu prtljagu (putna torba na kotačima). Trebalo bi uvesti obvezu da se od zračnih prijevoznika, posrednika i metapretraživača zahtijeva da prije početka svakog postupka rezervacije uvijek automatski prikazuju tarifu zračnog prijevoza koja uključuje ručnu prtljagu.

(44) Trebalo bi pružiti dodatna pojašnjenja u pogledu zahtjeva povezanih s osobnim predmetom ili ručnom prtljagom koji su ostavljeni ili izgubljeni u kabini zrakoplova kako bi se olakšalo rješavanje takvih zahtjeva, čime bi se osigurao pojednostavljeni postupak i spriječilo svako dodatno opterećenje za putnike ili pogreška u komunikaciji s putnicima.

(45) Putnike bi u trenutku rezervacije trebalo obavijestiti o najvećim dimenzijama i težini prtljage koju mogu unijeti u kabinu. Ne dovodeći u pitanje načelo slobode određivanja cijena, u skladu s člankom 22. Uredbe (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća ([16]), zračni prijevoznici trebali bi definirati razumnu politiku u pogledu dimenzija ručne prtljage koja putnicima omogućuje da unesu komad ručne prtljage u kabinu, ovisno o kapacitetu kabine zrakoplova, pod uvjetom da ručna prtljaga ispunjava primjenjive operativne zahtjeve te zahtjeve u pogledu sigurnosti i zaštite. S obzirom na raznolikost politika zračnih prijevoznika, primjereno je da se pri preispitivanju Uredbe (EZ) br. 1008/2008 procijeni izvedivost utvrđivanja jedinstvenih minimalnih pravila za ručnu prtljagu.

(46) Trebalo bi predvidjeti odgovarajuću odredbu za putnike koji odaberu upotrebljavati digitalno izdanu ukrcajnu propusnicu koju sami ispišu ili koji odaberu zatražiti tiskani primjerak od stvarnog zračnog prijevoznika nakon prijave za let.

([16]) Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

(47) Glazbeni instrumenti mogu imati golemu novčanu, umjetničku i povijesnu vrijednost. Osim toga, glazbeni instrumenti alati su glazbeničkog zanimanja koji se redovito koriste za vježbanje i izvedbe te se ne mogu lako zamijeniti. Stoga bi putnici trebali imati pravo glazbene instrumente unijeti u kabinu na vlastitu odgovornost, pod uvjetom da se tim instrumentima poštuju pravila o kapacitetu, sigurnosti i zaštiti, kao i politika zračnog prijevoznika u vezi s najvećom dopuštenom prtljagom. Ako su zahtjevi u pogledu kapaciteta, sigurnosti i zaštite ispunjeni, zračni prijevoznik trebao bi nastojati putnicima omogućiti da glazbene instrumente prevoze na dodatnim sjedalima, pod uvjetom da su plaćene odgovarajuće tarife. U tim slučajevima putnike i glazbene instrumente trebalo bi smjestiti na susjednim sjedalima, pri čemu bi glazbeni instrumenti trebali biti smješteni na sjedalu uz prozor. Ako to nije moguće, glazbeni instrumenti trebali bi se, ako je to moguće, prevoziti pod odgovarajućim uvjetima u teretnom odjeljku zrakoplova. Stoga bi Uredbu (EZ) br. 2027/97 trebalo na odgovarajući način izmijeniti.

(48) S obzirom na kratke rokove za podnošenje pritužbi u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima Uredbom (EZ) br. 2027/97, zračni prijevoznici trebali bi putnicima omogućiti podnošenje pritužbe tako što im osiguraju obrazac za pritužbu u oblicima koji su pristupačni osobama s invaliditetom ili osobama koje se ne služe digitalnim alatima. Zračni prijevoznici trebali bi obrazac za pritužbu učiniti dostupnim barem na svojim mobilnim aplikacijama i na svojim internetskim stranicama. U zračnim lukama s komercijalnim putničkim prometom upravna tijela zračnih luka trebala bi u prostorima zračne luke za dostavu prtljage učiniti dostupnim i zajednički obrazac. Komisija bi trebala donijeti provedbene akte kako bi utvrdila predložak za taj zajednički obrazac kojim bi se putnicima trebalo omogućiti da odmah podnesu pritužbu zbog oštećene, zakašnjele ili izgubljene prtljage.

(49) Pitanja osiguranja uređena su Uredbom (EZ) br. 785/2004 Europskog parlamenta i Vijeća ([17]) i Uredbom (EZ) br. 1008/2008.

(50) Potrebno je da zračni prijevoznici redovito mijenjaju novčana ograničenja iz Priloga Uredbi (EZ) br. 2027/97 kako bi se u obzir uzela gospodarska kretanja, prema preispitivanjima Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije.

(51) U Draghijevu izvješću istaknuta je ključna uloga prometa za konkurentnost Unije. Također je naveden rizik od preusmjeravanja poslovanja, kao rezultat asimetričnih propisa, s prometnih čvorišta u Uniji na prometna čvorišta u susjedstvu Unije. Uredba (EZ) br. 261/2004 primjenjuje se na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori samo ako je stvarni zračni prijevoznik predmetnog leta zračni prijevoznik Unije. U roku od tri godine od početka primjene Uredbe (EZ) br. 261/2004 Komisija bi trebala procijeniti izvedivost revizije područja primjene te uredbe s ciljem daljnjeg poboljšanja razine zaštite putnika i jednakih uvjeta za zračne prijevoznike iz Unije i zračne prijevoznike iz trećih zemalja.

(52) Mehanizam zaštite putnika u slučaju nesolventnosti zračnog prijevoznika trebalo bi ocijeniti u kontekstu revizije Uredbe (EZ) br. 1008/2008.

(53) Grenland je izložen posebno teškim meteorološkim uvjetima i za njega su tipični vrlo niska gustoća naseljenosti i velike udaljenosti između naseljenih mjesta. Kako bi se osigurala povezanost i održala dostupnost letova unutar Grenlanda, letovi koji se obavljaju između lokacija na Grenlandu ne bi trebali biti obuhvaćeni obvezama u pogledu naknade, među ostalim u slučaju kada takvi letovi čine dio putovanja na državno područje države članice na koje se primjenjuju Ugovori ili s njega.

([17]) Uredba (EZ) br. 785/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o zahtjevima za zračne prijevoznike i operatore zrakoplova u vezi s osiguranjem (SL L 138, 30.4.2004., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj).

(54) Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje stajalište Kraljevine Španjolske u njezinu sporu s Ujedinjenom Kraljevinom Velike Britanije i Sjeverne Irske u pogledu suvereniteta nad istamom na kojemu se nalazi zračna luka Gibraltara. Ništa u ovoj Uredbi ne sprečava njezinu buduću primjenu na tu zračnu luku pod uvjetima Sporazuma u pogledu Gibraltara između Europske unije i Ujedinjene Kraljevine, koji bude postignut uz prethodnu suglasnost Kraljevine Španjolske. U slučaju da se navedeni Sporazum raskine, ova bi se Uredba trebala primjenjivati na zračnu luku smještenu na istamu Gibraltara samo u slučaju rješavanja tog spora na način da Kraljevina Španjolska može osigurati primjenu ove Uredbe na tu zračnu luku.

(55) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu Uredbe (EZ) br. 261/2004 u pogledu oblikovanja, sadržaja i predloška Unijine oznake za putnike u zračnom prometu i praktičnih modaliteta u pogledu nadoknade koju upravno tijelo zračne luke mora platiti stvarnom zračnom prijevozniku, Komisiji bi trebalo dodijeliti provedbene ovlasti. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća ([18]).

(56) Radi osiguranja jedinstvenih uvjeta za provedbu Uredbe (EZ) br. 2027/97 u pogledu zajedničkog obrasca i obrasca za posebnu izjavu o interesu, Komisiji bi trebalo dodijeliti provedbene ovlasti. Te bi ovlasti trebalo izvršavati u skladu s Uredbom (EU) br. 182/2011.

(57) S obzirom na to da ciljeve ove Uredbe, odnosno zaštitu prava putnika u zračnom prometu na pravedan i uravnotežen način, osiguravanje konkurentnosti zrakoplovnog sektora Unije i dugoročno održavanje povezanosti za putnike, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog njihova opsega oni na bolji način mogu ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. Ugovora o Europskoj uniji. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Uredba (EZ) br. 261/2004 mijenja se kako slijedi:

1. članak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 1.*

Predmet

Ovom se Uredbom utvrđuju, prema u njoj navedenima uvjetima, minimalna prava putnika u zračnom prometu u sljedećim slučajevima:

(a) uskraćen im je ukrcaj;

(b) let im je otkazan, kasni ili mu je promijenjen raspored;

(c) propustili su povezani let;

(d) premješteni su u viši ili niži razred.”;

([18]) Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).

2. članak 2. mijenja se kako slijedi:

(a) točke od (b) do (f) zamjenjuju se sljedećim:

„(b) ‚stvarni zračni prijevoznik' znači zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let na temelju ugovora o zračnom prijevozu s putnikom ili u ime druge osobe, pravne ili fizičke, koja ima ugovor s tim putnikom, uključujući zračnog prijevoznika koji se za izvođenje svojih letova koristi zrakoplovom drugog zračnog prijevoznika, s posadom ili bez posade tog drugog zračnog prijevoznika;

(c) ‚zračni prijevoznik Unije' znači zračni prijevoznik s važećom operativnom licencijom koju je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (*);

(ca) ‚upravno tijelo zračne luke' znači upravno tijelo zračne luke kako je definirano u članku 2. točki 2. Direktive 2009/12/EZ Europskog parlamenta i Vijeća (**);

(d) ‚organizator' znači organizator kako je definiran u članku 3. točki 8. Direktive (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća (***);

(e) ‚paket aranžman' znači kombinacija usluga putovanja kako je definirana u članku 3. točki 2. Direktive (EU) 2015/2302;

(f) ‚karta' znači valjan dokaz, neovisno o njegovu obliku, ugovora o zračnom prijevozu;

(*) Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

(**) Direktiva 2009/12/EZ Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2009. o naknadama zračnih luka (SL L 70, 14.3.2009., str. 11., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2009/12/oj).

(***) Direktiva (EU) 2015/2302 Europskog parlamenta i Vijeća od 25. studenoga 2015. o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima, o izmjeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2011/83/EU Europskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju izvan snage Direktive Vijeća 90/314/EEZ (SL L 326, 11.12.2015., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).";

(b) točka (g) briše se;

(c) točke od (h) do (l) zamjenjuju se sljedećim:

„(h) ‚konačno odredište' znači odredište leta ili zadnjeg povezanog leta na putovanju;

(i) ‚osoba s invaliditetom' ili ‚osoba smanjene pokretljivosti' znači svaka osoba čija je pokretljivost pri služenju prijevozom smanjena zbog bilo koje tjelesne (osjetilne ili lokomotorne, trajne ili privremene) invalidnosti, intelektualne invalidnosti ili teškoća ili bilo kojeg drugog uzroka invalidnosti ili dobi, te čije stanje zahtijeva primjerenu pozornost i prilagodbu usluga koje su na raspolaganju svim putnicima posebnim potrebama te osobe;

(j) ‚uskraćeni ukrcaj' znači odbijanje prijevoza putnika na letu iako su se javili na ukrcaj u skladu s uvjetima utvrđenima u članku 4. stavku 1. ili su unaprijed obaviješteni da će im protiv njihove volje biti uskraćen ukrcaj, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi da im se ukrcaj uskrati, kao što su zdravlje, sigurnost, zaštita ili neodgovarajuće putne isprave;

(k) ‚dobrovoljac' znači putnik koji se javio za ukrcaj u skladu s uvjetima utvrđenima u članku 4. stavku 1. i koji pozitivno odgovori na poziv zračnog prijevoznika kojim se traže putnici koji su u zamjenu za pogodnosti spremni ne ukrcati se u zrakoplov za svoj let;

(l) ‚otkazivanje' znači neizvođenje leta koji je prethodno bio planiran i za koji je sklopljen ugovor o zračnom prijevozu, a uključuje situacije u kojima:

i. zrakoplov je poletio, ali je iz bilo kojeg razloga preusmjeren u zračnu luku različitu od odredišne zračne luke navedene na karti ili se vratio u zračnu luku polaska i nije mogao nastaviti prema odredišnoj zračnoj luci navedenoj na karti, ili

ii. putniku je izdana karta za let, a vrijeme polaska navedeno na putnikovoj karti pomaknuto je unaprijed za više od jednog sata;";

(d) dodaju se sljedeće točke:

„(m) ‚treća zemlja' znači svaka zemlja ili dio državnog područja države članice na koji se Ugovori ne primjenjuju;

(n) ‚kašnjenje u polasku' znači razlika između planiranog vremena polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije i stvarnog vremena polaska leta, osim ako:

i. je letu promijenjen raspored najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije ili je, nakon tog razdoblja, raspored promijenjen na ranije vrijeme, u kojem slučaju ‚kašnjenje u polasku' znači razlika između planiranog vremena polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku promjene rasporeda i stvarnog vremena polaska leta kojemu je promijenjen raspored;

ii. je putnik preusmjeren zbog poremećaja, u pogledu leta kojim se preusmjerava, u kojem slučaju ‚kašnjenje u polasku' znači razlika između planiranog vremena polaska navedenog na karti izdanoj za let kojim se preusmjerava i stvarnog vremena polaska tog leta;

(o) ‚kašnjenje u dolasku' znači razlika između planiranog vremena dolaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije i stvarnog vremena dolaska leta, osim ako:

i. je letu promijenjen raspored najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku rezervacije ili se, nakon toga razdoblja, putnik ukrcao na let kojemu je raspored promijenjen na ranije vrijeme, u kojem slučaju ‚kašnjenje u dolasku' znači razlika između planiranog vremena dolaska navedenog na putnikovoj karti izdanoj u trenutku promjene rasporeda i stvarnog vremena dolaska leta kojemu je promijenjen raspored;

ii. je putnik preusmjeren zbog poremećaja, u pogledu leta kojim se preusmjerava, u kojem slučaju ‚kašnjenje u dolasku' znači razlika između predviđenog vremena dolaska navedenog na kartama izdanima za let kojim se preusmjerava i stvarnog vremena dolaska tog leta;

(p) ‚razred prijevoza' znači dio putničke kabine zrakoplova bilo s posebnim kodom navedenim u ugovoru o zračnom prijevozu bilo s kombinacijom elemenata kao što su različite vrste sjedala, različita raspodjela sjedala ili druge razlike u usluzi, kao što su posluživanje posebne hrane i pića, koja se pruža putnicima u usporedbi s onim što se pruža putnicima u drugim dijelovima kabine;

(q) ‚ugovor o zračnom prijevozu' znači ugovor o prijevozu sklopljen između zračnog prijevoznika ili njegova ovlaštenog zastupnika i jednog ili više putnika za izvođenje jednog ili više letova;

(r) ‚izvanredne okolnosti' znači događaji koji po svojoj prirodi ili uzroku nisu svojstveni redovnom obavljanju djelatnosti predmetnog zračnog prijevoznika te su izvan stvarne kontrole zračnog prijevoznika;

(s) ‚let' znači operacija zračnog prijevoza koju jedan zrakoplov obavlja između dvije zračne luke navedene na karti s pomoću unaprijed određenog plana puta, rasporeda i jedinstvenog identifikacijskog broja, bez obzira na to postoje li usputna zaustavljanja isključivo u tehničke i operativne svrhe;

(t) ‚povezani let' znači let čiji je cilj, kao dio putovanja, omogućiti putniku da krene s početne točke polaska i stigne na točku transfera kako bi prešao na drugi let ili omogućiti putniku da krene s točke transfera kako bi mu se omogućilo da stigne na drugu točku transfera ili na konačno odredište putnika;

(u) ‚zaustavljanje' znači namjeran prekid putovanja od strane putnika u okviru jedinstvenog ugovora o zračnom prijevozu, na koji su zračni prijevoznik ili njegov ovlašteni zastupnik unaprijed pristali, između početne točke polaska i konačnog odredišta, u razdoblju duljem od onoga koje je potrebno za izravan tranzit ili, pri promjeni letova, tijekom razdoblja koje se uobičajeno proteže do vremena polaska sljedećeg povezanog leta i često uključuje noćenje;

(v) ‚putovanje' znači let ili povezani letovi kojim(a) se putnik prevozi od početne točke polaska do konačnog odredišta putnika u skladu s jedinstvenim ugovorom o zračnom prijevozu, pri čemu su odlazni i povratni letovi zasebna putovanja;

(w) ‚vrijeme polaska' znači vrijeme kada zrakoplov napušta polazno stajalište, bilo da je odgurnut unatrag ili na vlastiti pogon (vrijeme početka vožnje);

(x) ‚vrijeme dolaska' znači vrijeme kada zrakoplov stigne do dolaznog stajališta i aktiviraju se njegove kočnice za parkiranje (vrijeme zaustavljanja);

(y) ‚zadržavanje zrakoplova na tlu' znači razdoblje koje prelazi 30 minuta tijekom kojeg je zrakoplov na tlu između zatvaranja vrata zrakoplova i polijetanja zrakoplova, pri polasku, ili razdoblje koje prelazi 30 minuta između slijetanja zrakoplova i otvaranja vrata zrakoplova, pri dolasku;

(z) ‚poremećaj' znači uskraćeni ukrcaj, otkazivanje, kašnjenje u polasku, kašnjenje u dolasku ili zadržavanje zrakoplova na tlu;

(aa) ‚noć' znači razdoblje između ponoći i 6:00 sati;

(ab) ‚dijete' znači svaka osoba koja je na dan polaska leta ili prvog povezanog leta na temelju ugovora o zračnom prijevozu mlađa od 14 godina;

(ac) ‚maloljetnik bez pratnje' znači svaka osoba koja je na dan polaska leta ili prvog povezanog leta na temelju ugovora o zračnom prijevozu mlađa od 18 godina i koja putuje bez pratnje odraslog skrbnika, u slučaju kad je zračni prijevoznik prihvatio odgovornost za njezinu skrb u skladu sa svojim objavljenim pravilima;

(ad) ‚malo dijete' znači svaka osoba koja je na dan polaska leta ili prvog povezanog leta na temelju ugovora o zračnom prijevozu mlađa od dvije godine;

(ae) ‚trajni nosač podataka' znači svaki instrument koji putniku omogućuje da pohrani informacije tako da budu dostupne za kasniju upotrebu, tijekom razdoblja koje je primjereno za potrebe informacija i koji omogućuje nepromijenjeno prikazivanje pohranjenih informacija;

(af) ‚pristupačan oblik' znači oblik koji osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti omogućuje pristup svim relevantnim informacijama, među ostalim tako da se toj osobi omogući jednako jednostavan i ugodan pristup kao i osobi bez poteškoća ili invaliditeta te koji ispunjava zahtjeve u pogledu pristupačnosti definirane u skladu s primjenjivim zakonodavstvom, osobito Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća (*);

(ag) ‚početna točka polaska' znači polazna točka leta ili prvog povezanog leta u okviru putovanja;

(ah) ‚osobni predmet' znači komad nepredane prtljage koji ispunjava zahtjeve u pogledu sigurnosti i zaštite, čije su dimenzije najviše 40 x 30 x 15 cm ili koji može stati ispod sjedala koje se nalazi ispred sjedala na kojem putnik sjedi;

(ai) ‚ručna prtljaga' znači komad nepredane prtljage koji nije osobni predmet i koji ispunjava zahtjeve u pogledu sigurnosti i zaštite.

(*) Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).";

3. članak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 3.*

Područje primjene

1. Ova se Uredba primjenjuje na:

(a) putnike koji polaze iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori;

(b) putnike koji polaze iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori, osim ako su primili pogodnosti, naknadu i pomoć u toj trećoj zemlji koji su istovjetni i odgovaraju svrsi ove Uredbe, ako je stvarni zračni prijevoznik predmetnog leta zračni prijevoznik Unije.

2. Stavak 1. primjenjuje se pod uvjetom da:

(a) putnici imaju kartu za predmetni let; ili

(b) putnike je zračni prijevoznik ili posrednik premjestio s leta za koji su imali kartu na drugi let, neovisno o razlogu.

3. Ova se Uredba ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja izravno ili neizravno nije dostupna javnosti, osim na:

(a) putnike kojima je kartu izdao zračni prijevoznik ili posrednik u sklopu programa nagrađivanja putnika ili drugog komercijalnog programa, na koje se ova Uredba u potpunosti primjenjuje; te

(b) malu djecu koja putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja izravno ili neizravno nije dostupna javnosti i osobe koje putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja izravno ili neizravno nije dostupna javnosti radi pratnje osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti u skladu s uvjetima iz članka 4. stavka 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća (*), na koju odnosno na koje se primjenjuje ova Uredba, uz iznimku članka 7. ove Uredbe.

4. Ne dovodeći u pitanje članak 8. stavak 2. prvi podstavak točku (e), ova se Uredba primjenjuje samo na putnike koji se prevoze motoriziranim zrakoplovom s fiksnim krilima.

5. Osim ako je drukčije određeno, stvarni zračni prijevoznik odgovoran je za ispunjavanje obveza u skladu s ovom Uredbom.

6. Ne dovodeći u pitanje članak 12. ove Uredbe, ova se Uredba primjenjuje i na putnike prevezene na letu obuhvaćenom ugovorom o putovanju u paket aranžmanu, kako je definiran u članku 3. točki 3. Direktive (EU) 2015/2302, osim ako je taj ugovor o putovanju u paket aranžmanu raskinut ili ako na njegovo izvršenje utječu razlozi koji nisu poremećaj tog leta.

7. Članak 7. ove Uredbe ne primjenjuje se ako do poremećaja dođe na povezanom letu koji i polazi iz zračne luke na Grenlandu i u nju stiže.

(*) Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).";

4. umeće se sljedeći članak:

„*Članak 3.a*

Unijina oznaka prava putnika u zračnom prometu

1. Uspostavlja se dobrovoljna ‚Unijina oznaka prava putnika u zračnom prometu' (‚oznaka').

2. Oznakom se omogućuje putnicima da budu brzo obaviješteni o primjeni ove Uredbe na određeno putovanje kako bi se olakšala usporedba i izbor između ponuđenih karata.

3. Zračni prijevoznici ili posrednici mogu upotrebljavati oznaku kada putnicima nude karte za putovanja obuhvaćena područjem primjene ove Uredbe koja obavljaju zračni prijevoznici Unije.

4. Zračni prijevoznik ili posrednik oznaku upotrebljava dobrovoljno, osim ako stvarni zračni prijevoznik obveže zračnog prijevoznika ili posrednika da upotrebljava oznaku na temelju poslovnog sporazuma.

5. Oznaka se prikazuje samo tijekom prodajnih i marketinških aktivnosti uz ponudu za putovanje obuhvaćeno područjem primjene ove Uredbe koje obavlja zračni prijevoznik Unije ili u izravnoj vezi s tom ponudom. Pri prikazivanju ponuda za više putovanja mora biti jasno na koje se putovanje oznaka primjenjuje.

6. Zabranjeno je svako lažno ili obmanjujuće oglašavanje ili upotreba druge oznake ili drugog logotipa koji bi se mogli krivo protumačiti kao oznaka.

7. Komisija promiče upotrebu oznake od strane zračnih prijevoznika ili posrednika.

8. Kako bi se osigurala ujednačena provedba ovog članka, Komisija do 23. listopada 2027. donosi provedbene akte kojima se utvrđuju detaljne odredbe o dizajnu, sadržaju i predlošku oznake koja se stavlja na raspolaganje na temelju ovog članka.

Ti se provedbeni akti donose u skladu sa savjetodavnim postupkom iz članka 16.h stavka 2.";

5. članak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 4.*

Uskraćeni ukrcaj

1. Ovaj se članak primjenjuje na putnike koji se jave za ukrcaj na izlaz za ukrcaj, nakon što su završili prijavu putnika za let putem interneta ili u zračnoj luci, kako je odredio zračni prijevoznik ili posrednik i u vrijeme koje je zračni prijevoznik ili posrednik unaprijed naveo u pisanom obliku (uključujući elektroničkim putem) ili, ako vrijeme ukrcaja nije navedeno, najkasnije 45 minuta prije vremena polaska navedenog na putnikovoj karti. Ovaj se članak primjenjuje i na putnike koji se ne jave na ukrcaj kada su unaprijed obaviješteni da će im protiv njihove volje biti uskraćen ukrcaj.

2. Kada stvarni zračni prijevoznik razumno očekuje da će uskratiti ukrcaj na let, o tome odmah obavješćuje dotične putnike. Stvarni zračni prijevoznik istodobno dotičnim putnicima navodi njihova posebna prava na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu prava na naknadu kako je utvrđeno u članku 7., prava na povrat iznosa cijene karte ili preusmjeravanje u skladu s člankom 8. te prava na pomoć u skladu s člankom 9.

Stvarni zračni prijevoznik poziva dobrovoljce da se ne ukrcaju u zrakoplov u zamjenu za pogodnosti pod uvjetima koje trebaju dogovoriti svaki dobrovoljac i stvarni zračni prijevoznik. Stvarni zračni prijevoznik obavješćuje dobrovoljce o njihovim pravima u skladu s ovom Uredbom. Dogovor sa svakim dobrovoljcem o pogodnostima zamjenjuje pravo dobrovoljca na naknadu kako je utvrđeno u članku 7. stavku 1. jedino ako se dobrovoljac izričito suglasi s time na trajnom nosaču podataka. U nedostatku takve suglasnosti stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj bez nepotrebne odgode, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja, dobrovoljcu isplaćuje naknadu u skladu s člankom 7. stavkom 1.

3. Ako se ne javi dovoljno dobrovoljaca da bi se ostali putnici s kartama mogli ukrcati na let, stvarni zračni prijevoznik tada može uskratiti ukrcaj putnicima protiv njihove volje, uz iznimku putnika iz članka 11.

4. Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj dotičnim putnicima odmah pruža informacije o rješavanju pritužbi u skladu s člankom 15.a.

Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj bez nepotrebne odgode dotičnim putnicima nudi izbor između povrata iznosa cijene karte i preusmjeravanja u skladu s člankom 8. Odstupajući od članka 8. stavka 1. prvog podstavka točke (a), kada putnici kojima je uskraćen ukrcaj imaju pravo na povrat iznosa cijene karte, on se odobrava bez nepotrebne odgode, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja.

Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj dotičnim putnicima nudi pomoć u skladu s člankom 9. Odstupajući od članka 9. stavka 1. točke (a), putnicima se odmah osiguravaju osvježavajuća pića.

Stvarni zračni prijevoznik koji uskrati ukrcaj putnicima protiv njihove volje dotičnim putnicima isplaćuje naknadu u skladu s člankom 7. stavkom 1. bez nepotrebne odgode, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja.

5. Putnicima se ne smije uskratiti ukrcaj niti im se smije naplatiti bilo kakva naknada za dolazno putovanje, uključujući za putovanje koje se sastoji od povezanih letova, na temelju toga što nisu iskoristili odlazno putovanje na temelju istog ugovora o zračnom prijevozu.”;

6. članak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 5.*

Otkazivanje

1. U slučaju otkazivanja leta stvarni zračni prijevoznik otkazanog leta o tome odmah obavješćuje dotične putnike. Stvarni zračni prijevoznik istodobno obavješćuje dotične putnike o njihovim posebnim pravima na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu povrata iznosa cijene karte i preusmjeravanja na temelju članka 8. te pomoći na temelju članka 9., i pruža im informacije o postupku za traženje naknade utvrđenom u članku 7. te o rješavanju pritužbi u skladu s člankom 15.a.

Stvarni zračni prijevoznik bez nepotrebne odgode obavješćuje dotične putnike o razlozima otkazivanja.

2. Stvarni zračni prijevoznik otkazanog leta bez nepotrebne odgode dotičnim putnicima nudi izbor između povrata iznosa cijene karte i preusmjeravanja u skladu s člankom 8.

3. Stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima nudi pomoć u skladu s člankom 9.

4. Putnici imaju pravo, na zahtjev, dobiti naknadu od stvarnog zračnog prijevoznika za otkazani let u skladu s člankom 7.

5. Pravo na naknadu na temelju stavka 4. ne primjenjuje se ako su putnici obaviješteni o otkazivanju najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti ili ako su obaviješteni o otkazivanju u roku od najmanje 14 kalendarskih dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponuđeno im je preusmjeravanje, čime im je omogućeno da otputuju ne više od sat vremena ranije od predviđenog vremena polaska i da stignu na konačno odredište manje od dva sata nakon planiranog vremena dolaska. Teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja je li i kada je putnik obaviješten o otkazivanju leta snosi stvarni zračni prijevoznik.

6. Pravo na povrat iznosa cijene karte i preusmjeravanje kako je utvrđeno u stavku 2. te naknadu kako je utvrđeno u stavku 4. ne primjenjuje se ako je zrakoplov poletio, ali je preusmjeren u zračnu luku koja nije odredišna zračna luka navedena na karti, ako stvarna odredišna zračna luka i odredišna zračna luka navedena na karti opslužuju isto mjesto, isti grad ili istu regiju a zračni prijevoznik osigurao je prijevoz putnika do odredišne zračne luke navedene na karti, pod uvjetom da kašnjenje u dolasku u odredišnu zračnu luku navedenu na karti ne premašuje tri sata. U tu svrhu, teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja vremena dolaska alternativnim prijevoznim sredstvom u odredišnu zračnu luku navedenu na karti snosi stvarni zračni prijevoznik.

Prvi podstavak ovog stavka ne primjenjuje se u slučajevima kada je putnicima s posebnim potrebama iz članka 11. stavka 3. ili osobama u njihovoj pratnji uskraćena karta za ili ukrcaj u alternativno prijevozno sredstvo na temelju bilo kojeg primjenjivog sigurnosnog zahtjeva ili zbog fizičke nemogućnosti ukrcaja, ili kada se ne mogu koristiti tom uslugom prijevoza zbog nedostupnosti pomoći. Stvarni zračni prijevoznik ulaže razumne napore kako bi tim putnicima omogućio pristup alternativnim prijevoznim sredstvima. Kašnjenje u dolasku u odredišnu zračnu luku navedenu na karti izračunava se na temelju vremena dolaska usluge prijevoza koju je pružio stvarni zračni prijevoznik i koju su putnici s posebnim potrebama ili, ako je primjenjivo, osobe u njihovoj pratnji stvarno koristili ili su je mogli koristiti kako bi stigli u tu zračnu luku.”;

7. članak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 6.*

Kašnjenje

1. Kada stvarni zračni prijevoznik očekuje kašnjenje leta u polasku ili u dolasku, o tome obavješćuje dotične putnike odmah, ako je to moguće, a najkasnije do vremena polaska navedenog na putnikovoj karti. U mjeri u kojoj je to moguće, putnike se redovito obavješćuje o razvoju događaja u stvarnom vremenu. Stvarni zračni prijevoznik istodobno obavješćuje dotične putnike o njihovim posebnim pravima na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu pomoći na temelju članka 9., i pruža im informacije o postupku za traženje naknade utvrđenom u članka 7. i o rješavanju pritužbi u skladu s člankom 15.a.

Stvarni zračni prijevoznik bez nepotrebne odgode obavješćuje dotične putnike o razlozima kašnjenja leta u polasku ili dolasku.

2. Stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima nudi pomoć u skladu s člankom 9.

3. Kada kašnjenje u polasku dosegne pet sati, stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima bez nepotrebne odgode nudi povrat iznosa cijene karte u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (a).

4. Putnici na zahtjev imaju pravo dobiti naknadu od stvarnog zračnog prijevoznika leta koji kasni u skladu s člankom 7. kada stignu na konačno odredište sa zakašnjenjem u dolasku koje premašuje tri sata.”;

8. umeću se sljedeći članci:

„*Članak 6.a*

Zadržavanje zrakoplova na tlu

1. U slučaju zadržavanja zrakoplova na tlu, stvarni zračni prijevoznik, u mjeri u kojoj je to moguće, putnicima pruža informacije redovito i u stvarnom vremenu.

2. Podložno ograničenjima u pogledu sigurnosti ili zaštite, kada dođe do zadržavanja zrakoplova na tlu, stvarni zračni prijevoznik osigurava odgovarajuće grijanje ili hlađenje putničke kabine te besplatan pristup sanitarnim prostorijama u zrakoplovu i osigurava da putnici iz članka 11. imaju odgovarajuću skrb. Osim ako bi se time produljilo zadržavanje zrakoplova na tlu ili osim ako to nije u skladu sa zahtjevima u pogledu zračne sigurnosti ili zaštite zračnog prometa, stvarni zračni prijevoznik u zrakoplovu osigurava besplatnu vodu za piće.

3. Ako zadržavanje zrakoplova na tlu dosegne dva sata u zračnoj luci s komercijalnim putničkim prometom koja se nalazi na državnom području države članice na koje se primjenjuju Ugovori, zrakoplov odlazi na izlaz za iskrcaj ili na drugu odgovarajuću točku za iskrcaj gdje se putnicima dopušta da se iskrcaju. Nakon tog roka zadržavanje zrakoplova na tlu može se produljiti jedino ako zrakoplov ne može napustiti svoj položaj na tlu zbog razloga povezanih sa sigurnošću, useljavanjem, kontrolom zračnog prometa ili zaštitom.

4. Putnici iskrcani u skladu sa stavkom 3. ovog članka imaju pravo na prava predviđena u članku 6. i, ako je primjenjivo, u članku 11., uzimajući u obzir zadržavanje zrakoplova na tlu i vrijeme polaska navedeno na putnikovoj karti.

Članak 6.b

Propušteni povezani let tijekom putovanja u okviru jedinstvenog ugovora o zračnom prijevozu

1. Ako putnik propusti povezani let tijekom putovanja zbog poremećaja na prethodnom letu, stvarni zračni prijevoznik prethodnog leta odgovoran je za preusmjeravanje putnika u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (b) i pružanje pomoći u skladu s člankom 9.

2. Ako stvarni zračni prijevoznik ne može preusmjeriti putnika u roku od pet sati od vremena polaska navedenog na putnikovoj karti za propušteni povezani let, stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima bez nepotrebne odgode nudi i povrat iznosa cijene karte u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (a).

3. Putnici također imaju pravo na zahtjev dobiti naknadu od zračnog prijevoznika koji izvodi poremećeni let u skladu s člankom 7. ako na svoje konačno odredište stignu s kašnjenjem u dolasku koje premašuje tri sata.

Odstupajući od definicije kašnjenja u dolasku, u slučaju propuštenih povezanih letova kašnjenje u dolasku izračunava se od vremena dolaska na konačno odredište, kako je navedeno na putnikovoj karti prije propuštenog povezanog leta.

Članak 6.c.

Izvanredne okolnosti

1. Za potrebe ove Uredbe izvanredne okolnosti uključuju, ali nisu ograničene na događaje na popisu izvanrednih okolnosti utvrđenom u Prilogu.

2. Stvarni zračni prijevoznik obvezan je isplatiti naknadu u skladu s člankom 7., osim ako može dokazati da je otkazivanje, kašnjenje ili propuštanje povezanog leta uzrokovano izvanrednim okolnostima i da se otkazivanje, kašnjenje ili propuštanje povezanog leta nije moglo izbjeći čak ni da je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere. Na izvanredne okolnosti može se pozvati samo ako postoji izravna uzročno-posljedična veza između nastanka te okolnosti i poremećaja leta. Teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja postojanja izravne uzročno-posljedične veze i utvrđivanja toga da je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere kako bi izbjegao poremećaj snosi stvarni zračni prijevoznik.";

9. članak 7. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 7.*

Pravo na naknadu

1. U slučaju upućivanja na ovaj članak, putnici ostvaruju pravo na naknadu u iznosu od:

(a) 250 EUR za sva putovanja od 1 500 kilometara ili manje;

(b) 400 EUR za sva putovanja unutar Unije udaljenosti veće od 1 500 kilometara i za sva ostala putovanja udaljenosti između 1 500 i 3 500 kilometara;

(c) 600 EUR za sva putovanja koja ne potpadaju pod točku (a) ili (b).

2. Stvarni zračni prijevoznici mogu smanjiti naknadu predviđenu u stavku 1. točki (c) za 50 % ako vrijeme dolaska premašuje planirano vrijeme dolaska prvotno rezerviranog putovanja za manje od četiri sata i kada:

(a) je putnicima ponuđeno preusmjeravanje u kasnije vrijeme do njihova konačnog odredišta zamjenskim letom u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (b); ili

(b) je došlo do kašnjenja u dolasku prvotno rezerviranog putovanja.

3. U slučaju preusmjeravanja u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (b), nakon otkazivanja, ako je planirano da će preusmjereno putovanje započeti više od sat vremena prije planiranog vremena polaska prvotnog putovanja ili prvotnog leta, stvarni zračni prijevoznik može smanjiti naknadu predviđenu u članku 5.:

(a) za 50 %, ako je planirano vrijeme polaska pomaknuto unaprijed za manje od dva sata i putnik je iskoristio let;

(b) za 25 %, ako je predviđeno vrijeme polaska pomaknuto unaprijed za manje od tri sata i putnik je iskoristio let.

4. Ako putnik može imati pravo na naknadu u skladu s člankom 5. stavkom 4., člankom 6. stavkom 4. ili člankom 6.b stavkom 3., stvarni zračni prijevoznik u roku od 96 sati od završetka putovanja putniku elektroničkim putem na trajnom nosaču podataka dostavlja informacije o pravu putnika na naknadu i jasne upute o tome kako podnijeti zahtjev za naknadu.

5. Za određivanje udaljenosti za potrebe ove Uredbe osnova za izračun je udaljenost između početne točke polaska i konačnog odredišta. U slučaju povezanog leta uzimaju se u obzir samo početna točka polaska i konačno odredište. Te udaljenosti mjere se metodom za određivanje rute preko velikog kruga ortodrome.

6. Ako je putnik izabrao nastavak svojeg putovanja u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (a), (b) ili (c), a tijekom preusmjeravanja dođe do još jednog poremećaja, putnik zadržava svoje pravo na dodatnu naknadu tijekom preusmjeravanja do svoje početne točke polaska ili do svojeg konačnog odredišta.

7. Naknada se isplaćuje putem elektroničkog bankovnog prijenosa ili na drugi način, ako se putnik s time izričito složio na trajnom nosaču podataka.

8. Teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja kada je i kako putnik prihvatio dogovor o obliku isplate naknade iz stavka 7. snosi stvarni zračni prijevoznik.

9. Zahtjeve za naknadu na temelju ovog članka putnik podnosi u roku od devet mjeseci od stvarnog datuma polaska navedenog na putnikovoj karti. Ako zahtjev podnese treća strana u ime putnikâ, stvarni zračni prijevoznik može zahtijevati dokaz valjanog ovlaštenja za djelovanje. Stvarni zračni prijevoznici odmah potvrđuju primitak zahtjeva na trajnom nosaču podataka. U roku od 30 kalendarskih dana od primitka zahtjeva stvarni zračni prijevoznik plaća naknadu ili putniku daje obrazloženje za neplaćanje naknade te u tom slučaju mora navesti informacije o rješavanju pritužbi u skladu s člankom 15.a. Ako se pod uvjetima utvrđenima u članku 6.c stavku 2. stvarni zračni prijevoznik pozove na izvanrednu okolnost, mora navesti na koju se izvanrednu okolnost iz Priloga poziva i, ako se poziva na događaj koji se ne nalazi na tom popisu, navesti na koji se događaj poziva i razloge zbog kojih bi taj događaj trebalo smatrati izvanrednom okolnošću. Kad god se stvarni zračni prijevoznik pozove na izvanrednu okolnost, mora pružiti jasno i potkrijepljeno objašnjenje, uključujući sažeto objašnjenje o tome kako izvanredna okolnost na koju se poziva ispunjava uvjete za izravnu uzročno-posljedičnu vezu i sve razumne mjere utvrđene u članku 6.c stavku 2.

Ako stvarni zračni prijevoznik ne isplati zatraženu naknadu, putnik može podnijeti pritužbu u skladu s člankom 15. a.”;

10. članak 8. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 8.*

Pravo na povrat iznosa cijene karte ili preusmjeravanje

1. U slučaju poremećaja, stvarni zračni prijevoznik bez nepotrebne odgode i pod uvjetima utvrđenima u članku 4., 5., 6. ili 6.b i u ovom članku putnicima besplatno nudi izbor između sljedećih opcija:

(a) automatski povrat, u roku od sedam kalendarskih dana od dana na koji je putnik izabrao, putem elektroničkog bankovnog prijenosa ili na drugi način, ako se putnik s time izričito složio na trajnom nosaču podataka, iznosa pune cijene karata i naknada za posredovanje, ako je primjenjivo, za dio ili dijelove jednog ili više putovanja koji nisu ostvareni i za dio ili dijelove jednog ili više putovanja koji su ostvareni ako let više ne služi svrsi u odnosu na prvotne putne planove putnika, zajedno s povratnim letom do početne točke polaska, ako je relevantno, prvom mogućom prilikom nakon vremena polaska navedenog na putnikovoj karti ili, u dogovoru s putnikom, prije tog vremena;

(b) nastavak putovanja putnika preusmjeravanjem putnika, po usporedivim uvjetima prijevoza, do njegova konačnog odredišta prvom mogućom prilikom nakon vremena polaska navedenog na putnikovoj karti ili, u dogovoru s putnikom, prije tog vremena; ili

(c) preusmjeravanje putnika, po usporedivim uvjetima prijevoza, do njegova konačnog odredišta na kasniji datum koji putniku odgovara, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

Ako upravno tijelo zračne luke aktivira svoj plan za nepredvidive situacije u skladu s člankom 10.a, rok iz prvog podstavka točke (a) ovog stavka može se produljiti na 30 kalendarskih dana.

2. Kako bi putnik što prije stigao na svoje odredište kako je utvrđeno u skladu sa stavkom 1. prvim podstavkom točkom (b), stvarni zračni prijevoznik prvom mogućom prilikom i s ukupnim vremenom trajanja putovanja što je razumno moguće bližim planiranom vremenu putovanja prvotnog leta, nudi putniku, ovisno o dostupnosti, barem jednu od sljedećih zamjenskih opcija za razmatranje i izričitu suglasnost na trajnom nosaču podataka:

(a) let ili povezane letove na istoj liniji koja je utvrđena u ugovoru o zračnom prijevozu;

(b) drugu liniju između iste zračne luke polaska i iste zračne luke dolaska, kako je navedeno u ugovoru o zračnom prijevozu;

(c) preusmjeravanje do ili od zamjenske zračne luke koja nije zračna luka navedena u ugovoru o zračnom prijevozu, u kojem slučaju stvarni zračni prijevoznik snosi troškove transfera putnika između zračne luke navedene u ugovoru o zračnom prijevozu i zamjenske zračne luke;

(d) korištenje usluga koje izvodi drugi zračni prijevoznik; ili

(e) ako je primjereno za udaljenost koju treba prijeći, korištenje druge vrste prijevoza.

U slučaju preusmjeravanja s drugim zračnim prijevoznikom ili drugom vrstom prijevoza, stvarni zračni prijevoznik ostaje odgovoran za pružanje informacija, pomoći i preusmjeravanja samo do polaska te usluge preusmjeravanja. Stvarni zračni prijevoznik ostaje odgovoran za naknadu zbog kašnjenja pri dolasku na konačno odredište u skladu s člankom 7. Subjekt koji obavlja uslugu preusmjeravanja odgovoran je za sva ostala prava povezana s tom uslugom u skladu s primjenjivim pravom Unije o pravima putnika za tu vrstu prijevoza.

3. Ako je putnik obavijestio stvarnog zračnog prijevoznika o svojem izboru da nastavi putovanje u skladu sa stavkom 1. točkom (b) i stavkom 5. ovog članka i ako stvarni zračni prijevoznik u roku od tri sata nije ponudio preusmjeravanje po usporedivim uvjetima prijevoza, putnik može sam organizirati svoje preusmjeravanje u skladu sa stavkom 2. ovog članka. Ako putnik odluči sam organizirati svoje preusmjeravanje, o tome obavješćuje stvarnog zračnog prijevoznika. Putnik ima pravo odbiti opcije preusmjeravanja ako te opcije nisu po usporedivim uvjetima prijevoza i u tom slučaju zadržava prava na pomoć iz članka 9. dok čeka preusmjeravanje.

U slučaju otkazivanja, prvi podstavak primjenjuje se od vremena polaska navedenog na putnikovoj karti.

Kada sami organiziraju svoje preusmjeravanje, putnici moraju ograničiti troškove na one koji su potrebni, razumni i primjereni. Stvarni zračni prijevoznik putniku nadoknađuje troškove koji ne premašuju 400 % ukupne cijene karte ili karata putnika i, ako je primjenjivo, naknada za posredovanje, u roku od 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva. Ako upravno tijelo zračne luke aktivira plan za nepredvidive situacije, stvarni zračni prijevoznik može produljiti taj rok na 30 kalendarskih dana.

4. Ne dovodeći u pitanje druge odredbe ovog članka, ako je putnik organizirao zaustavljanje, ima dodatno pravo odbiti opcije preusmjeravanja ako se u tim opcijama preusmjeravanja izostavi to zaustavljanje.

5. Putnik može izabrati između povrata iznosa cijene karte u skladu sa stavkom 1. prvim podstavkom točkom (a) ili preusmjeravanja na kasniji datum u skladu sa stavkom 1. prvim podstavkom točkom (c), sve dok putnik ne prihvati preusmjeravanje prvom mogućom prilikom koju je ponudio stvarni zračni prijevoznik u skladu sa stavkom 1. prvim podstavkom točkom (b) ili dok se putnik ne odluči sam preusmjeriti u skladu sa stavkom 3.

Putnik obavješćuje stvarnog zračnog prijevoznika o svojem izboru.

6. Stvarni zračni prijevoznik na zahtjev putnika informacije utvrđene u ovom članku pruža u papirnatom obliku. Stvarni zračni prijevoznik osigurava da se putnikov izbor u skladu s ovim člankom izričito potvrdi na trajnom nosaču podataka.

7. Opcije utvrđene u stavku 1. moraju biti jasno prikazane te ne podliježu predodabiru, zadanim postavkama ili dodatnim postupovnim opterećenjima kojima se prednost daje jednoj opciji.”;

11.a umeće se sljedeći članak:

„Članak 8.a

Vaučeri

1. Ako putnik ima pravo na naknadu u skladu s člankom 7. ili povrat iznosa cijene karte u skladu s člankom 8. stavkom 1. prvim podstavkom točkom (a) ili člankom 10. stavkom 2., zračni prijevoznik može putniku ponuditi izbor vaučera u vrijednosti koja odgovara najmanje iznosu povrata iznosa cijene karte ili naknade koja se treba platiti.

2. Putnik nije obvezan prihvatiti vaučer umjesto plaćanja. Prihvaćanje vrijedi samo ako je putnik dao izričit pristanak na trajnom nosaču podataka. Sve opcije predviđene u članku 7. stavku 7. i članku 8. stavku 1. prvom podstavku točki (a) moraju biti jasno prikazane te ne podliježu predodabiru, zadanim postavkama ili dodatnim postupovnim opterećenjima kojima se prednost daje jednoj opciji.

3. Zračni prijevoznik jasno obavješćuje putnika na trajnom nosaču podataka o informacijama navedenima u stavcima 2., 4., 5. i 6. prije nego što putnik iskoristi izbor iz stavka 1.

4. Vaučer:

(a) ima najdulje razdoblje valjanosti od 12 mjeseci od datuma na koji putnik prihvati vaučer; to se razdoblje valjanosti može produljiti samo jednom za dodatno razdoblje od najviše 12 mjeseci, pod uvjetom da se i putnik i zračni prijevoznik izričito slože s tim produljenjem na trajnom nosaču podataka;

(b) u potpunosti je ili djelomično iskoristiv za sve usluge zračnog prijevoznika tijekom razdoblja valjanosti, uključujući usluge koje su rezervirane tijekom razdoblja valjanosti vaučera, ali su izvršene nakon datuma isteka njegove valjanosti;

(c) izdan je na trajnom nosaču podataka te se na njemu jasno navode njegova vrijednost, razdoblje valjanosti i uvjeti upotrebe; ako je vrijednost veća od plaćanja na koje putnik ima pravo na temelju članka 7., članka 8. stavka 1. prvog podstavka točke (a) ili članka 10. stavka 2., to se navodi na vaučeru.

5. Putnik i zračni prijevoznik mogu se dogovoriti o potpunom ili djelomičnom plaćanju u bilo kojem trenutku prije nego što se vaučer iskoristi ili istekne unatoč tome što je putnik prvotno odabrao vaučer.

6. Zračni prijevoznik automatski isplaćuje preostali iznos predmetnog vaučera bez nepotrebne odgode, a u svakom slučaju najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana:

(a) putniku nakon isteka njegova razdoblja valjanosti, ako vaučer nije iskorišten; to se primjenjuje i na svaki preostali iznos predmetnog vaučera u slučaju prethodnog djelomičnog iskorištavanja;

(b) putniku ako se prije isteka razdoblja valjanosti vaučera putnik i zračni prijevoznik dogovore o takvoj isplati; ili

(c) osobi koja vodi poslove preminulog putnika u slučaju smrti dotičnog putnika na zahtjev te osobe i uz predočenje odgovarajuće popratne dokumentacije na trajnom nosaču podataka.”;

12. članak 9. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 9.*

Pravo na pomoć

1. Kad se upućuje na ovaj članak, putnicima se besplatno nudi sljedeće:

(a) osvježavajuća pića svaka dva sata čekanja;

(b) obrok nakon tri sata, a zatim svakih pet sati čekanja s najviše tri obroka dnevno;

(c) pristup internetu i dva telefonska poziva.

Stvarni zračni prijevoznik može ograničiti ili uskratiti pomoć predviđenu u skladu s prvim podstavkom ako bi njezino pružanje dovelo do daljnjeg kašnjenja polaska leta koji kasni ili preusmjeravanja, uključujući polazak zamjenskog prijevoza.

2. Osim toga, kada je potreban boravak tijekom jedne ili više noći dok čekaju let ili zamjenski prijevoz, putnicima se besplatno nudi sljedeće:

(a) hotelski smještaj;

(b) prijevoz od zračne luke do hotelskog smještaja i natrag.

3. Stvarni zračni prijevoznik može koristiti vaučere kako bi ispunio svoje obveze u skladu sa stavkom 1. prvim podstavkom točkama (a) i (b) te stavkom 2. Vaučeri pruženi u skladu sa stavkom 1. moraju se moći upotrijebiti u svim trgovinama koje prodaju hranu i osvježavajuća pića u zračnoj luci u kojoj su dotični putnici primorani čekati, na njihovu letu i, ako je primjereno, u smještaju predviđenom na temelju stavka 2. točke (a). Vaučer za hotelski smještaj pružen u skladu sa stavkom 2. točkom (a) može se izdati samo ako je stvarni zračni prijevoznik unaprijed rezervirao sobu za dotičnog putnika.

4. Ako stvarni zračni prijevoznik ne ispuni svoje obveze u skladu sa stavcima 1., 2. i 3., dotični putnici mogu se sami organizirati. Zračni prijevoznik koji izvodi poremećeni let putnicima nadoknađuje troškove u roku od 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva za povrat iznosa cijene karte u mjeri u kojoj su ti troškovi potrebni, razumni i razmjerni trajanju vremena čekanja i troškovima osvježavajućih pića i obroka na lokaciji zračne luke ili na lokaciji smještaja na kojima su putnici primorani čekati. Ako upravno tijelo zračne luke aktivira plan za nepredvidive situacije, zračni prijevoznik koji izvodi poremećeni let može produljiti taj rok na 30 kalendarskih dana.

5. U svim zračnim lukama Unije s komercijalnim putničkim prometom upravno tijelo zračne luke uspostavlja mehanizme kojima se osigurava da se voda za piće i postaje za punjenje elektroničkih uređaja mogu besplatno staviti na raspolaganje, bez obzira na doba dana, let ili terminal.

6. Ako je poremećaj uzrokovan izvanrednim okolnostima i nije se mogao izbjeći čak ni da je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere, zračni prijevoznik može ograničiti hotelski smještaj predviđen u skladu sa stavkom 2. točkom (a) na najviše tri noćenja.

7. Ako putnik na prvotnoj točki polaska odabere povrat iznosa cijene karte na temelju članka 8. stavka 1. prvog podstavka točke (a) ili ako se odluči za preusmjeravanje na kasniji datum na temelju članka 8. stavka 1. prvog podstavka točke (c), putnik u odnosu na relevantni let više nema pravo na pomoć u skladu sa stavcima 1. i 2. ovog članka.”;

13. članak 10. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 10.*

Premještaj u viši ili niži razred

1. Ako stvarni zračni prijevoznik premjesti putnika u razred viši od onoga za koji je kupljena karta, ne zahtijeva nikakvu nadoplatu.

2. Ako stvarni zračni prijevoznik premjesti putnika u razred niži od onoga za koji je kupljena karta, u roku od 14 dana od premještaja u niži razred putniku isplaćuje automatski povrat iznosa cijene karte koji je istovjetan barem sljedećem:

(a) 30 % cijene leta za letove od 1 500 km ili manje; ili

(b) 50 % cijene leta za sve letove unutar Unije dulje od 1 500 kilometara osim za letove između europskog državnog područja država članica i francuskih najudaljenijih regija te za sve ostale letove između 1 500 i 3 500 kilometara; ili

(c) 75 % cijene leta za sve letove koji ne pripadaju pod točku (a) ili (b), uključujući letove između europskog državnog područja država članica i francuskih najudaljenijih regija.

3. Ako cijena leta nije navedena na karti, povrat iznosa cijene karte iz stavka 2. ovog članka izračunava se na temelju relevantnog udjela udaljenosti leta u ukupnoj udaljenosti obuhvaćenoj ugovorom o zračnom prijevozu, izračunanoj u skladu s člankom 7. stavkom 5.

4. Cijena leta iz ovog članka ne uključuje poreze ni pristojbe navedene na karti, pod uvjetom da ni obveza plaćanja tih poreza i pristojbi ni njihov iznos ne ovise o razredu prijevoza za koji je ta karta kupljena.

5. Ovaj se članak ne primjenjuje na pomoćne usluge, kao što su posebna sjedala ili posluživanje hrane i pića, koji su neovisni o razredu i prodaju se zasebno.”;

14. umeće se sljedeći članak:

„*Članak 10.a*

Planovi zračnih luka za nepredvidive situacije

1. U zračnim lukama Unije s ukupnim volumenom godišnjeg putničkog prometa većim od četiri milijuna putnika tijekom najmanje tri uzastopne godine upravno tijelo zračne luke osigurava da su operativne usluge upravnog tijela zračne luke i pružateljâ ključnih usluga u zračnim lukama, osobito zračnih prijevoznika i pružateljâ zemaljskih usluga, koordinirane odgovarajućim planom za nepredvidive situacije s obzirom na moguće situacije višestrukih otkazivanja letova, višestrukih kašnjenja letova, ili oboje, koje dovode do znatnog broja putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci. Plan za nepredvidive situacije utvrđuje se kako bi se osiguralo da se putnicima koji su primorani čekati pruže odgovarajuće informacije i pomoć te sadržava aranžmane za svođenje vremena čekanja i nelagode putnika na najmanju moguću mjeru.

2. U planovima zračnih luka za nepredvidive situacije uzimaju se u obzir posebne i pojedinačne potrebe putnika iz članka 11.

3. Plan za nepredvidive situacije utvrđuje se posebno uz sudjelovanje odbora korisnika zračne luke iz Direktive Vijeća 96/67/EZ (*), pružateljâ zemaljskih usluga i pružateljâ drugih ključnih usluga u zračnim lukama, uključujući pružatelje posebne pomoći za osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti. Plan za nepredvidive situacije izrađuje se uz sudjelovanje relevantnih nadležnih tijela, prema potrebi. Plan za nepredvidive situacije također sadržava podatke za kontakt osobe ili osoba koje su zračni prijevoznici koji sudjeluju u odboru korisnika zračne luke imenovali da ih zastupaju na licu mjesta u slučaju višestrukih otkazivanja letova, višestrukih kašnjenja letova, ili oboje. Zračni prijevoznik osigurava da svaka imenovana osoba ima potrebna sredstva za pružanje pomoći putnicima u skladu s obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe u slučaju poremećaja.

4. Upravno tijelo zračne luke dostavlja plan za nepredvidive situacije odboru korisnika zračne luke iz Direktive 96/67/EZ i, na zahtjev, nacionalnom provedbenom tijelu imenovanom u skladu s člankom 16. ove Uredbe. Nacionalno provedbeno tijelo prati usklađenost upravnog tijela zračne luke sa zahtjevima iz ovog članka.

5. Država članica može odlučiti da zračna luka koja nije obuhvaćena stavkom 1., a nalazi se na njezinu državnom području, mora ispuniti obveze utvrđene u stavcima od 1. do 4.

6. U zračnim lukama Unije s ukupnim volumenom godišnjeg putničkog prometa manjim od praga iz stavka 1. ili koje nisu obuhvaćene odlukom države članice na temelju stavka 5., upravno tijelo zračne luke ulaže sve razumne napore kako bi koordiniralo korisnike zračne luke i kako bi se s korisnicima zračne luke dogovorilo o obavješćivanju putnika koji su primorani čekati u slučaju višestrukih otkazivanja letova, višestrukih kašnjenja letova, ili oboje, što dovodi do znatnog broja putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci.

(*) Direktiva Vijeća 96/67/EZ od 15. listopada 1996. o pristupu tržištu zemaljskih usluga u zračnim lukama Zajednice (SL L 272, 25.10.1996., str. 36., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj).”;

15. članak 11. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 11.*

Putnici s posebnim potrebama

1. Pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti utvrđenima u ovom članku ne dovode se u pitanje prava tih osoba u skladu s Uredbom (EZ) br. 1107/2006.

2. Sve informacije koje se pružaju putnicima u skladu s ovom Uredbom moraju biti dostupne u pristupačnom obliku.

3. Za potrebe ove Uredbe ‚putnicima s posebnim potrebama' smatraju se sljedeće kategorije putnika:

(a) osobe s invaliditetom, osobe smanjene pokretljivosti i trudnice, pod uvjetom da je stvarni zračni prijevoznik obaviješten o njihovim posebnim potrebama za pomoći, po mogućnosti u trenutku rezervacije ili prijave za let, a najkasnije kada je putnik obaviješten o poremećaju u skladu s člankom 4. stavkom 2., člankom 5. stavkom 1. ili člankom 6. stavkom 1. ili kad propusti povezani let u skladu s člankom 6.b stavkom 1.;

(b) mala djeca i maloljetnici bez pratnje; i

(c) osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć na temelju liječničkog odobrenja, osim ako im je iz sigurnosnih razloga uskraćen ukrcaj.

Smatra se da sve obavijesti dostavljene zračnom prijevozniku u pogledu okolnosti iz prvog podstavka obuhvaćaju sva putovanja na temelju ugovora o zračnom prijevozu.

4. Svakoj osobi koja prati osobe iz stavka 3. ili koja prati dijete, na temelju istog ugovora o zračnom prijevozu, zračni prijevoznik besplatno nudi mogućnost da sjedi na sjedalu koje se nalazi pored sjedala na kojem sjedi ta osoba ili to dijete. Ako susjedna sjedala nisu dostupna, zračni prijevoznik nastoji pomoći osobi ili osobama u pratnji da pronađu susjedna sjedala.

5. Pri ukrcaju stvarni zračni prijevoznici daju prednost osobama iz stavka 3. i svim osobama ili priznatim psima pomagačima koji ih prate, kao i djeci u dječjim kolicima te osobi koja ih prati.

6. Stvarni zračni prijevoznici osiguravaju, bez dodatnih troškova, da se mala djeca i djeca kojoj su potrebna dječja kolica mogu prevesti njihovim dječjim kolicima do izlaza za ukrcaj ili vrata zrakoplova te da im se ta dječja kolica vrate na vratima zrakoplova, osim ako postoje sigurnosna, zaštitna, kapacitetna ili operativna ograničenja.

7. Ako upravno tijelo zračne luke ne ispuni svoje obveze iz članaka 7. i 8. Uredbe (EZ) br. 1107/2006 i zbog toga osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti propuste svoj let, stvarni zračni prijevoznik odgovoran je za pružanje naknade, preusmjeravanja i pomoći tim putnicima u skladu s člancima 7., 8. i 9. ove Uredbe. Stvarni zračni prijevoznik također pruža takvo preusmjeravanje i takvu pomoć osobi koja ih prati u skladu s uvjetima iz članka 4. stavka 2. Uredbe (EZ) br. 1107/2006.

Upravno tijelo zračne luke nadoknađuje stvarnom zračnom prijevozniku troškove koji su tom stvarnom zračnom prijevozniku nastali u skladu s prvim podstavkom ovog stavka. Komisija do 23. listopada 2027. donosi provedbeni akt u skladu s postupkom ispitivanja iz članka 16.h stavka 3. kojim se utvrđuju praktični modaliteti te nadoknade. Tim se provedbenim aktom ne smiju umanjiti odgovornosti zračnog prijevoznika u pogledu pružanja naknade, preusmjeravanja i pomoći putnicima u skladu s ovim stavkom.

8. Ako zračni prijevoznik ili njegov ovlašteni zastupnik sklopi ugovor s osobom koja djeluje u ime maloljetnika bez pratnje s ciljem pružanja posebne pomoći tim maloljetnicima za njihovo putovanje, a zbog nepružanja posebne pomoći ti maloljetnici propuste let, stvarni zračni prijevoznici odgovorni su za pružanje naknade, preusmjeravanje i pomoć tim maloljetnicima u skladu s člancima 7., 8. i 9.

9. Pri pružanju preusmjeravanja i pomoći u skladu s člancima 8. i 9. stvarni zračni prijevoznik posebnu pozornost posvećuje potrebama osoba iz stavka 3. ovog članka. Zračni prijevoznici što je prije moguće pružaju to preusmjeravanje i tu pomoć tim osobama, kao i svim osobama ili priznatim psima pomagačima koji ih prate.

10. Članak 9. stavak 6. ne primjenjuje se na putnike iz stavka 3. ovog članka ni na osobe ili priznate pse pomagače koji ih prate.";

16. umeću se sljedeći članci:

„*Članak 11.a*

Osobni predmet i ručna prtljaga

1. Ne dovodeći u pitanje Uredbu (EZ) br. 1107/2006, stvarni zračni prijevoznici dopuštaju putnicima da bez dodatnih troškova unesu osobni predmet u kabinu.

Ne dovodeći u pitanje Uredbu (EZ) br. 1107/2006, stvarni zračni prijevoznici, ovisno o kapacitetu kabine zrakoplova, dopuštaju putnicima da u kabinu unesu komad ručne prtljage.

Kad god se nude ili objavljuju tarife zračnog prijevoza, prije početka svakog postupka rezervacije automatski se prikazuju tarife zračnog prijevoza koje uključuju ručnu prtljagu.

Ovim se stavkom ne sprečava zračne prijevoznike ili posrednike da putnicima koji dobrovoljno odluče putovati bez ručne prtljage ponude komercijalno različite ponude.

2. U slučajevima u kojima posebni razlozi, kao što su razlozi zaštite, razlozi povezani s kapacitetom ili promjenom tipa zrakoplova nakon što je rezervacija već izvršena, isključuju prijevoz u kabini osobnog predmeta ili komada ručne prtljage iz stavka 1., stvarni zračni prijevoznik može pri prijavi za let ili na izlazu za ukrcaj, prema potrebi, zahtijevati da se takva nepredana prtljaga prevozi u teretnom prostoru zrakoplova, ali bez naplate dodatnih troškova putniku.

3. Ovaj članak ne utječe na ograničenja u pogledu nepredane prtljage utvrđena pravilima Unije, kao što su ona utvrđena u Uredbi (EZ) br. 300/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (*) i Provedbenoj uredbi Komisije (EU) 2015/1998 (**) ili ona utvrđena međunarodnim pravilima koja se odnose na sigurnost i zaštitu.

Članak 11.b

Ukrcajne propusnice

Putnicima se ne smije uskratiti ukrcaj na temelju toga što su se koristili vlastitom ispisanom verzijom digitalno izdane ukrcajne propusnice pod uvjetom da je ispisana na jasan i strojno čitljiv način. Putnicima se ne smije uskratiti ukrcaj na temelju toga što nisu platili dodatnu naknadu za korištenje vlastite ispisane verzije digitalno izdane ukrcajne propusnice.

Ako zračni prijevoznici izdaju digitalne ukrcajne propusnice, putnici moraju moći dobiti svoje ukrcajne propusnice u digitalnom obliku, nakon prijave za let, bez ikakvog dodatnog zahtjeva te nisu obvezni imati korisnički račun ili posebnu aplikaciju kako bi dobili i ispisali svoje ukrcajne propusnice.

Zračni prijevoznici ne smiju putniku naplaćivati dodatnu naknadu za izdavanje ispisane verzije ukrcajne propusnice ako se putnik već prijavio za let.

(*) Uredba (EZ) br. 300/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. ožujka 2008. o zajedničkim pravilima u području zaštite civilnog zračnog prometa i stavljanju izvan snage Uredbe (EZ) br. 2320/2002 (SL L 97, 9.4.2008., str. 72., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj).

(**) Provedbena uredba Komisije (EU) 2015/1998 od 5. studenoga 2015. o utvrđivanju detaljnih mjera za provedbu zajedničkih osnovnih standarda iz područja zaštite zračnog prometa (SL L 299, 14.11.2015., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).";

17. članak 12. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 12.*

Dodatna prava

1. Ova Uredba ne utječe na prava putnika dodijeljena u skladu s drugim pravnim aktima, uključujući Direktivu (EU) 2015/2302, osim ako je ovim člankom predviđeno drukčije.

Naknada dodijeljena u skladu s člankom 7. ili povrat iznosa cijene karte dodijeljen u skladu s člankom 10. stavkom 2. ove Uredbe oduzimaju se od naknade ili sniženja cijene koji su dodijeljeni u skladu s drugim pravnim aktima, kao što je Direktiva (EU) 2015/2302, ako se pravima u pogledu kojih je dodijeljena naknada ili sniženje cijene štiti isti interes ili ako imaju isti cilj. Slično tome, naknada ili sniženje cijene koji se dodjeljuju u skladu s drugim pravnim aktima, kao što je Direktiva (EU) 2015/2302, odbijaju se od naknade dodijeljene u skladu s člankom 7. ili od povrata iznosa cijene karte dodijeljenog u skladu s člankom 10. stavkom 2. ove Uredbe ako se pravima u pogledu kojih je odobrena naknada ili sniženje cijene štiti isti interes ili ako imaju isti cilj.

Neovisno o pravu organizatora paket aranžmana na traženje regresne naknade ili povrata u skladu s člankom 22. Direktive (EU) 2015/2302, ne dovodeći u pitanje članak 13. ove Uredbe i odstupajući od članka 8. stavka 1. prvog podstavka točke (a) ove Uredbe, ako je let dio ugovora o putovanju u paket aranžmanu, kako je definiran u članku 3. točki 3. Direktive (EU) 2015/2302, putnici nemaju pravo na povrat iznosa cijene karte u skladu s ovom Uredbom ako odgovarajuće pravo proizlazi iz Direktive (EU) 2015/2302.

2. Ne dovodeći u pitanje relevantna načela i pravila nacionalnog prava, uključujući sudsku praksu, stavak 1. ovog članka ne primjenjuje se na dobrovoljce u skladu s uvjetima utvrđenima u članku 4. stavku 2.

3. Ako je putniku već isplaćena naknada ili povrat iznosa cijene karte u skladu sa zakonodavstvom treće zemlje, iznos takve naknade ili povrata iznosa cijene karte oduzima se od iznosa naknade ili povrata iznosa cijene karte dodijeljenih u skladu s ovom Uredbom.";

18. umeće se sljedeći članak:

„*Članak 12.a*

Ispravak imenâ

1. Stvarni zračni prijevoznik po primitku zahtjeva podnesenog najkasnije 48 sati prije predviđenog vremena polaska ispravlja pogreške u pisanju imena putnika ili, u slučaju administrativne izmjene, ažurira ime putnika. Takav ispravak ili ažuriranje obavlja se besplatno najmanje jednom i ne predstavlja osnovu za uskraćivanje ukrcaja u skladu s člankom 4.

2. Zahtjev iz stavka 1. može podnijeti:

(a) putnik u odnosu na ime tog putnika ili ime bilo kojeg putnika čija je karta dio istog ugovora o zračnom prijevozu kao i karta putnika koji podnosi zahtjev;

(b) posrednik u odnosu na ime putnika za kojeg je posrednik izvršio rezervaciju.

3. Ispravak ili ažuriranje u skladu sa stavkom 1. ne smije predstavljati prijenos karte s putnika na drugu osobu.";

19. članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 13.*

Pravo na traženje pravne zaštite

U slučajevima kada stvarni zračni prijevoznik plaća naknadu ili izvršava druge obveze na temelju ove Uredbe, nijedna odredba iz ove Uredbe ili nacionalnog prava ne smije se tumačiti na način koji bi ograničavao njegovo pravo da zatraži naknadu od bilo koje osobe, uključujući treće strane, u skladu s primjenjivim pravom Unije ili nacionalnim pravom. Osobito, ova Uredba ni na koji način ne ograničava pravo stvarnog zračnog prijevoznika da zatraži naknadu ili povrat svojih troškova od zračne luke ili druge treće strane s kojom je stvarni zračni prijevoznik sklopio ugovor.";

20. članak 14. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 14.*

Obveze obavješćivanja putnika

1. Stvarni zračni prijevoznik i posrednik na svojim internetskim stranicama i u svojoj mobilnoj aplikaciji objavljuju informativnu obavijest u kojoj su opisana prava na temelju ove Uredbe, uključujući informacije o postupku rješavanja pritužbi. Kako bi ispunili taj zahtjev, stvarni zračni prijevoznik i posrednik mogu se koristiti sažetkom odredaba ove Uredbe koji je Komisija pripremila i učinila dostupnim javnosti na svim službenim jezicima Unije.

2. Kada nude karte za let ili povezane letove te prije kupnje karata za takve letove, zračni prijevoznici i posrednici obavješćuju putnika o sljedećem:

(a) vrsti ponuđene karte ili ponuđenih karata, posebno jesu li karta ili karte obuhvaćene jedinstvenim ugovorom o zračnom prijevozu ili kombinacijom zasebnih ugovora o zračnom prijevozu;

(b) pravima i obvezama putnika, stvarnog zračnog prijevoznika i posrednika na temelju ove Uredbe, kako su priloženi ugovoru o zračnom prijevozu, uključujući informacije o postupku rješavanja pritužbi i postupku povrata iznosa cijene karte;

(c) roku i postupku u kojima putnik može podnijeti zahtjeva za ispravak imena putnika kako je navedeno u članku 12.a;

(d) uvjetima ugovora o zračnom prijevozu;

(e) postupku za preuzimanje osobnih predmeta ili ručne prtljage koji su zaboravljeni u kabini; te informacije sadržavaju elektroničke podatke za kontakt, primjenjive obrasce i sve ostale relevantne podatke potrebne da bi putnik podnio zahtjev; i

(f) podatke za kontakt za pomoć u slučaju poremećaja.

3. Posrednik ili zračni prijevoznik koji prodaje karte obuhvaćene kombinacijom ugovorâ o zračnom prijevozu prije kupnje obavješćuje putnika da su karte obuhvaćene zasebnim ugovorima o zračnom prijevozu i da se prava na temelju članaka 7., 8. i 9. koja se odnose na naknadu, povrat iznosa cijene karte, preusmjeravanje odnosno pomoć ne primjenjuju u slučaju propuštenih naknadnih letova na temelju zasebnog ugovora o zračnom prijevozu. Te se informacije jasno navode i pružaju na trajnom nosaču podataka pri prodaji karata.

4. Upravno tijelo zračne luke, ili, ako je relevantno, stvarni zračni prijevoznik, osiguravaju da je na šalterima za prijavu putnika za let (uključujući samoposlužne uređaje za prijavu za let) i na izlazu za ukrcaj sljedeći tekst izložen na jasan način: ‚Ako Vam je uskraćen ukrcaj ili ako je Vaš let otkazan ili kasni najmanje dva sata u polasku ili kasni više od tri sata u dolasku na Vaše konačno odredište, na šalteru za prijavu za let ili na vratima za ukrcaj zatražite informativnu obavijest o Vašim pravima, osobito u pogledu povrata iznosa cijene karte ili preusmjeravanja, pomoći i moguće naknade.’ Taj se tekst prikazuje barem na jeziku ili jezicima mjesta u kojem se nalazi zračna luka i na jeziku koji se upotrebljava na međunarodnoj razini. Upravno tijelo zračne luke također osigurava da se na šalterima za prijavu za let, uz tekst prikazuje QR kod ili bilo koje drugo digitalno sredstvo za pristup mobilnoj aplikaciji Komisije za prava putnika koja sadržava sažetak ove Uredbe. U tu svrhu upravna tijela zračne luke surađuju sa stvarnim zračnim prijevoznicima.

5. Nakon kupnje karata stvarni zračni prijevoznici bez nepotrebne odgode putnicima pružaju informacije utvrđene u stavku 2. na trajnom nosaču podataka.

6. Zračni prijevoznici i posrednici, ovisno o slučaju, pružaju informacije na temelju ovog članka na jeziku ugovora o zračnom prijevozu i na jeziku koji se upotrebljava na međunarodnoj razini.

7. Informacije za putnike, prepiska ili razmjena obrazaca ili dokumenata s putnicima u skladu s ovom Uredbom, među ostalim obavijest iz članka 7. stavka 4. i ponude za izbor ili dogovori u skladu s člankom 4., 5., 6.b, 7., 8. ili 8.a moraju biti lako dostupni i moraju se pružati na jasan i nedvosmislen način. Ako se informacije, prepiska, obrasci ili dokumenti dostavljaju elektroničkim putem, zračni prijevoznici i posrednici dostavljaju ih na trajnom nosaču podataka te uključuju datum i vrijeme.

U tu svrhu zračni prijevoznici i posrednici osiguravaju da putnik nije obvezan imati korisnički račun ili posebnu aplikaciju kao preduvjet za pristup informacijama, prepisci, obrascima ili dokumentima u skladu s ovom Uredbom, ili za njihovo primanje, uključujući ukrcajne propusnice, ali isključujući informacije i dokumente koji se odnose na pitanja kao što su programi nagrađivanja putnika ili drugi komercijalni programi koje nudi zračni prijevoznik ili posrednik.

Teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja jesu li i kada putnicima dostavili potrebne informacije, prepisku, obrasce ili dokumente, uključujući u pogledu obavijesti iz članka 7. stavka 4. i ukrcajne propusnice ili ponude za izbor ili dogovore u skladu s člankom 4., 5., 6.b, 7., 8. ili 8.a, snose zračni prijevoznici i posrednici.

Za potrebe ove Uredbe putniku na raspolaganju moraju biti sva sredstva komunikacije kako bi sa zračnim prijevoznicima i posrednicima mogao brzo i besplatno stupiti u kontakt i djelotvorno komunicirati.”;

21. umeće se sljedeći članak:

„*Članak 15.a*

Pritužba zračnom prijevozniku ili posredniku

1. Svaki zračni prijevoznik i svaki posrednik uspostavlja mehanizam za rješavanje pritužbi u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima ovom Uredbom u svojem području odgovornosti.

2. Putnici s pomoću mehanizma iz stavka 1. mogu podnijeti pritužbu svakom zračnom prijevozniku ili posredniku u pogledu njihovih područja nadležnosti. Takva se pritužba podnosi u roku od 12 mjeseci od datuma kada je let obavljen ili je trebao biti obavljen, ili tri mjeseca nakon podnošenja zahtjeva za naknadu, ovisno o tome što je kasnije.

U roku od sedam radnih dana od primitka pritužbe primatelj putniku potvrđuje njezin primitak. U roku od mjesec dana od primitka pritužbe primatelj daje obrazloženi odgovor ili, u propisno opravdanim slučajevima, obavješćuje putnika da će dobiti konačni odgovor u razdoblju kraćem od dva mjeseca od datuma primitka pritužbe.

Konačni odgovor sadržava i relevantne podatke za kontakt jednog ili više tijela nadležnih za rješavanje pritužbi u skladu s ovom Uredbom. Ta se obveza može ispuniti upućivanjem putnika na popis tijela za rješavanje pritužbi koji je Komisija stavila na raspolaganje.

3. Teret dokazivanja u pogledu utvrđivanja jesu li putnicima pružene potrebne informacije snose zračni prijevoznik i posrednik.”;

22. umeće se sljedeći članak:

„*Članak 16.h*

Postupak odbora

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća (*).

2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 4. Uredbe (EU) br. 182/2011.

3. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 5. Uredbe (EU) br. 182/2011.

Ako odbor ne da mišljenje, Komisija ne donosi nacrt provedbenog akta i primjenjuje se članak 5. stavak 4. treći podstavak Uredbe (EU) br. 182/2011.

(*) Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).”;

23. članak 17. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 17.*

Preispitivanje i izvješćivanje

1. Komisija do 23. listopada 2031. i svakih pet godina nakon toga izvješćuje Europski parlament i Vijeće o popisu izvanrednih okolnosti navedenih u Prilogu, s obzirom na događaje koji utječu na pravodobno i djelotvorno izvođenje letova, a koji su se dogodili tijekom godina koje prethode svakom izvješću.

2. Komisija do 23. listopada 2031. i svakih pet godina nakon toga izvješćuje Europski parlament i Vijeće o primjeni, provedbi i rezultatima ove Uredbe. Komisija u izvješće uključuje informacije o poboljšanoj zaštiti putnika u zračnom prometu na letovima u treće zemlje i iz njih koje izvode zračni prijevoznici iz trećih zemalja.

U to se izvješće uključuje i preispitivanje pragova te iznosa utvrđenih u ovoj Uredbi, uzimajući u obzir, među ostalim, kretanje tarifa zračnog prijevoza, stopu inflacije i statističke podatke o uskraćenom ukrcaju, otkazivanjima, kašnjenjima i propuštenim povezanim letovima koji se mogu pripisati zračnim prijevoznicima, kao i statističke podatke o premještajima u niži razred tijekom prethodnih pet godina.

U izvješću na temelju prvog podstavka Komisija također procjenjuje:

(a) nužnost i izvedivost revizije područja primjene ove Uredbe s ciljem daljnjeg poboljšanja zaštite putnika i jednakih uvjeta za zračne prijevoznike iz Unije i trećih zemalja te aspekata povezanosti. Komisija posebno procjenjuje rizike od sukoba nadležnosti i poteškoće povezane s provedbom te preporučuje načine za ublažavanje tih rizika i rješavanje tih poteškoća;

(b) izvedivost daljnje automatizacije zahtjevâ za plaćanje naknade zbog kašnjenja.

3. Uz ta se izvješća, prema potrebi, prilažu zakonodavni prijedlozi.”;

24. tekst naveden u Prilogu I. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog Uredbi (EZ) br. 261/2004.

Članak 2.

Uredba (EZ) br. 2027/97 mijenja se kako slijedi:

1. u članku 2. stavak 1. mijenja se kako slijedi:

(a) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) ‚zračni prijevoznik Unije’ znači zračni prijevoznik s važećom operativnom licencijom koju je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća (*);

(*) Uredba (EZ) br. 1008/2008 Europskog parlamenta i Vijeća od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici (SL L 293, 31.10.2008., str. 3., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).”;

(b) dodaju se sljedeće točke:

„(h) ‚oprema za kretanje’ znači sva oprema namijenjena za pomoć u kretanju osobama s invaliditetom ili osobama smanjene pokretljivosti, u smislu članka 2. točke (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća (*);

(i) ‚priznati pas pomagač' znači pas koji je posebno obučen za povećanje neovisnosti i samoodređenja osoba s invaliditetom, službeno priznat u skladu s primjenjivim nacionalnim pravilima, ako takva pravila postoje;

(j) ‚pristupačan oblik' znači oblik koji osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti omogućuje pristup svim relevantnim informacijama, među ostalim tako da se toj osobi omogući jednako jednostavan i ugodan pristup kao i osobi bez poteškoća ili invaliditeta te koji ispunjava zahtjeve u pogledu pristupačnosti definirane u skladu s primjenjivim zakonodavstvom, osobito Direktivom (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća (**);

(k) ‚posrednik' znači svaka fizička ili pravna osoba, koja nije zračni prijevoznik i koja u svrhe povezane sa svojom trgovačkom, poslovnom ili profesionalnom djelatnošću djeluje u ime zračnog prijevoznika ili putnika radi sklapanja ugovora o prijevozu.

(*) Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu (SL L 204, 26.7.2006., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj).

(**) Direktiva (EU) 2019/882 Europskog parlamenta i Vijeća od 17. travnja 2019. o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga (SL L 151, 7.6.2019., str. 70., ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj).";

2. članak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 3.*

1. Odgovornost zračnog prijevoznika Unije u pogledu putnika i njihove prtljage uređena je svim odredbama Montrealske konvencije koje se odnose na takvu odgovornost. To uključuje odgovornost zračnog prijevoznika Unije u pogledu kašnjenja putnikâ ili prtljage.

2. Obveza posjedovanja osiguranja utvrđena u članku 6. Uredbe (EZ) br. 785/2004 Europskog parlamenta i Vijeća (*) i članku 11. Uredbe (EZ) br. 1008/2008, u onoj mjeri u kojoj se ona odnosi na odgovornost za putnike, podrazumijeva obvezu zračnog prijevoznika Unije da se osigura do razine koja je dovoljna da sve osobe s pravom na naknadu prime isplatu cjelokupnog iznosa naknade na koji imaju pravo u skladu s ovom Uredbom.

(*) Uredba (EZ) br. 785/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 21. travnja 2004. o zahtjevima za zračne prijevoznike i operatore zrakoplova u vezi s osiguranjem (SL L 138, 30.4.2004., str. 1., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj).";

3. članak 3.a zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 3.a*

Dodatni iznos koji, u skladu s člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije i ne dovodeći u pitanje članak 6.a ove Uredbe, može zahtijevati zračni prijevoznik ako putnik u posebnoj izjavi o interesu izrazi želju da mu se prtljaga isporuči na odredištu (‚posebna izjava o interesu'), za zračne prijevoznike Unije temelji se na tarifi u kojoj se odražavaju dodatni troškovi prijevoza i osiguranja prtljage čija je vrijednost veća od granice odgovornosti. Tarifa se na zahtjev mora učiniti dostupnom putnicima.";

4. članak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 5.*

1. U slučaju smrti ili ozljede putnika zračni prijevoznik Unije bez odgode, a u svakom slučaju najkasnije 15 dana nakon utvrđivanja identiteta fizičke osobe koja ima pravo na naknadu štete, isplaćuje predujam razmjeran tegobama koje je ta osoba pretrpjela i koji joj omogućuje ispunjavanje neposrednih ekonomskih potreba.

2. Ne dovodeći u pitanje stavak 1. ovog članka, predujam u slučaju smrti putnika po putniku ne smije biti manji od 16 % minimalnog iznosa odgovornosti utvrđenog na temelju članka 21. stavka 1. Montrealske konvencije i od strane Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije.

3. Predujam ne predstavlja priznanje odgovornosti te se može kompenzirati kasnijim iznosima isplaćenima na temelju odgovornosti zračnog prijevoznika iz Unije, no on je nepovratan, osim u slučajevima propisanim u članku 20. Montrealske konvencije ili ako osoba koja je primila predujam nije bila osoba koja ima pravo na naknadu štete.”;

5. članak 6. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Svi zračni prijevoznici pri prodaji zračnog prijevoza u Uniji na jasan i pristupačan način pružaju putnicima cjelovite informacije o primjenjivim postupcima koje treba slijediti u slučaju gubitka, kašnjenja ili oštećenja prtljage. Zračni prijevoznici osiguravaju da je sažetak glavnih odredaba kojima se uređuje odgovornost prema putnicima i njihovoj prtljazi, uključujući rokove za podnošenje tužbe za naknadu štete i mogućnost davanja posebne izjave o interesu, dostupan putnicima na svim prodajnim mjestima, uključujući prodaju telefonom i putem interneta. Kako bi ispunili taj zahtjev u pogledu informacija, zračni prijevoznici Unije upotrebljavaju obavijest iz Priloga. Takav sažetak ili obavijest ne mogu se koristiti kao osnova za zahtjev za naknadu niti za tumačenje odredaba ove Uredbe ili Montrealske konvencije.”;

(b) u stavku 2. dodaje se sljedeća alineja:

„— pravu na besplatno davanje posebne izjave o interesu u pogledu vrijednosti njezine opreme za kretanje, ako je putnik osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti.”;

(c) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim tekstom:

„3. Kada prijevoz u cijelost obavljaju zračni prijevoznici Unije, ograničenja navedena u skladu sa zahtjevima u pogledu informacija iz stavaka 1. i 2. jesu ona utvrđena ovom Uredbom, osim ako zračni prijevoznik Unije dobrovoljno primjenjuje viša ograničenja. Kada prijevoz u cijelosti obavljaju zračni prijevoznici iz trećih zemalja, stavci 1. i 2. primjenjuju se samo u odnosu na prijevoz u Uniju, iz Unije ili unutar Unije.”;

(d) dodaju se sljedeći stavci:

„4. Svi zračni prijevoznici na svojim mobilnim aplikacijama i internetskim stranicama i upravna tijela zračne luke u svim zračnim lukama Unije s komercijalnim putničkim prometom u svojim prostorima za dostavu prtljage osiguravaju obrazac koji omogućuje putniku da odmah podnese pritužbu putem interneta ili u papirnatom obliku u vezi s oštećenom, zakašnjelom ili izgubljenom prtljagom.

Obrazac koji upravna tijela zračne luke moraju osigurati putnicima zajednički je obrazac. Putnici imaju pravo podnijeti svoju pritužbu zračnim prijevoznicima koristeći se tim zajedničkim obrascem. Zračni prijevoznici mogu putnicima staviti na raspolaganje vlastiti obrazac na svojim internetskim stranicama, svojim mobilnim aplikacijama ili u papirnatom obliku, pod uvjetom da takav obrazac u pristupačnom obliku nudi izbor i informacije navedene u zajedničkom obrascu i da je dostupan barem na jeziku rezervacije.

Zračni prijevoznik smatra da je datum podnošenja obrasca datum dostave pritužbe na temelju članka 31. stavaka 2. i 3. Montrealske konvencije, čak i ako zračni prijevoznik kasnije zatraži dodatne informacije. Ovaj stavak ne utječe na pravo putnika da podnese pritužbu drugim načinima unutar rokova određenih Montrealskom konvencijom.

5. Kako bi se osigurala jedinstvena primjena stavka 4. ovog članka, Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje zajednički obrazac. Zajednički obrazac utvrđuje se u pristupačnom obliku. Komisija na svojim internetskim stranicama objavljuje zajednički obrazac na svim službenim jezicima Unije. Taj se provedbeni akt donosi u skladu sa savjetodavnim postupkom iz članka 6.d stavka 2.

6. Sve informacije koje se pružaju u skladu s ovim člankom i obrasci za pritužbe moraju biti u pristupačnom obliku i dostupni osobama koje se ne služe digitalnim alatima.

7. Sve obveze informiranja na temelju ovog članka primjenjuju se i na posrednike pri prodaji zračnog prijevoza u Uniju, iz Unije ili unutar nje.";

6. umeću se sljedeći članci:

„*Članak 6.a*

1. Pri svakom prijevozu predane opreme za kretanje ili priznatih pasa pomagača, zračni prijevoznik Unije osigurava da su osobe s invaliditetom i osobe smanjene pokretljivosti upoznate sa svojim pravima i da im se ponudi mogućnost da, u pristupačnom obliku, daju posebnu izjavu o interesu u skladu s člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije, u trenutku rezervacije i istodobno sa zahtjevom u skladu s člankom 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, a najkasnije kada se oprema preda zračnom prijevozniku te, u slučaju priznatog psa pomagača, pri ukrcaju. U tom slučaju zračni prijevoznik Unije od dotičnih putnika ne smije naplatiti dodatnu naknadu. Ako je oprema uništena, izgubljena, oštećena ili zakašnjela ili u slučaju smrti ili ozljede priznatog psa pomagača, zračni prijevoznik Unije može zahtijevati dokaz o trošku zamjene, uključujući privremenu zamjenu, opreme za kretanje ili priznatog psa pomagača od osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti kako bi se potkrijepio iznos naveden u posebnoj izjavi o interesu.

2. Kako bi se osigurala jedinstvena primjena stavka 1. ovog članka, Komisija donosi provedbeni akt kojim se utvrđuje obrazac za posebnu izjavu o interesu. Taj se obrazac utvrđuje u obliku pristupačnom osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti. Taj se provedbeni akt donosi u skladu sa savjetodavnim postupkom iz članka 6.d stavka 2.

Putnici imaju pravo podnijeti svoju posebnu izjavu o interesu zračnim prijevoznicima koristeći se tim obrascem. Zračni prijevoznici mogu putnicima staviti na raspolaganje vlastiti obrazac na svojim internetskim stranicama, u svojim mobilnim aplikacijama ili u papirnatom obliku, pod uvjetom da takav obrazac u pristupačnom obliku nudi izbor i informacije navedene u obrascu koji je utvrdila Komisija i da je dostupan barem na jeziku rezervacije.

Pri prodaji zračnog prijevoza u ime zračnog prijevoznika Unije posrednici informiraju dotične putnike o njihovim pravima i nude im mogućnost da daju posebnu izjavu o interesu, u pristupačnom obliku, u skladu s člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije, u trenutku rezervacije i istodobno sa zahtjevom u skladu s člankom 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Ta posebna izjava o interesu daje se pod istim uvjetima koji su utvrđeni u prvom podstavku ovog stavka. Posrednik tu izjavu šalje zračnom prijevozniku Unije što je prije moguće.

3. U slučaju uništenja, gubitka, oštećenja ili kašnjenja pri prijevozu predane opreme za kretanje ili u slučaju smrti ili ozljede priznatog psa pomagača, zračni prijevoznik Unije odgovoran je za plaćanje iznosa koji ne prelazi iznos koji je putnik prijavio, osim ako dokaže da je traženi iznos veći od stvarnog interesa osobe za isporuku na odredište.

4. Ako se primjenjuje stavak 3. ovog članka i ne dovodeći u pitanje članke 7. i 8. te četvrti podstavak Priloga I. Uredbi (EZ) br. 1107/2006, zračni prijevoznici Unije brzo ulažu sve razumne napore kako bi osigurali odmah potrebne privremene zamjene za predanu opremu za kretanje i privremena rješenja kao zamjenu za priznate pse pomagače. Osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti dopušteno je besplatno zadržati tu privremenu zamjenu dok se ne isplati naknada iz stavka 3. ili dok zračni prijevoznici iz Unije pravnim ili fizičkim osobama ne nadoknade troškove potrebne privremene zamjene za opremu za kretanje ili za priznate pse pomagače.

5. Poštovanje stavka 4. ne predstavlja priznanje odgovornosti zračnog prijevoznika Unije.

Članak 6.b

Ne dovodeći u pitanje Uredbu (EZ) br. 1008/2008, pri prodaji zračnog prijevoza u Uniju, iz Unije ili unutar nje svi zračni prijevoznici i posrednici jasno navode, u pristupačnom obliku, u trenutku rezervacije, kao i na svojim mobilnim aplikacijama i internetskim stranicama, te ujedno, kad je riječ o zračnim prijevoznicima, na zahtjev u zračnoj luci (uključujući na samoposlužnim uređajima za prijavu za let):

— najveću dopuštenu prtljagu u smislu dimenzija i težine koju putnici smiju držati u kabini i u teretnom prostoru zrakoplova koja odgovara cijeni za razred prijevoza za svaki let uključen u putnikovu rezervaciju,

— eventualna ograničenja u vezi s brojem predmeta koja bi se primjenjivala u okviru određenog najvećeg dopuštenog broja komada prtljage,

— uvjete pod kojima se lomljivi ili vrijedni predmeti, kao što su glazbeni instrumenti, sportska oprema, dječja kolica i dječje sjedalice prevoze u putničkoj kabini ili u teretnom prostoru zrakoplova,

— eventualne dodatne naknade koje se naplaćuju za prijevoz predane i nepredane prtljage, uključujući glazbene instrumente iz članka 6.c,

— posebne razloge koji mogu spriječiti prijevoz nepredane prtljage u kabini.

Članak 6.c

1. Zračni prijevoznik Unije dopušta putniku da unese glazbeni instrument u putničku kabinu zrakoplova podložno primjenjivim pravilima u pogledu sigurnosti i zaštite te tehničkim specifikacijama i ograničenjima predmetnog zrakoplova. Prijevoz glazbenih instrumenata u kabini zrakoplova dopušta se ako se takvi instrumenti mogu na siguran način spremiti u odgovarajući pretinac za prtljagu u kabini ili ispod odgovarajućeg putničkog sjedala. Glazbeni instrumenti dio su putnikove nepredane dopuštene prtljage. Zračni prijevoznik može putnicima dati mogućnost da, uz to dopuštenje, nose i drugu ručnu prtljagu, podložno mogućim dodatnim troškovima.

2. Podložno primjenjivim pravilima u pogledu sigurnosti i zaštite, ako je glazbeni instrument prevelik da bi se mogao sigurno spremiti u odgovarajući pretinac za prtljagu u kabini ili ispod odgovarajućeg putničkog sjedala, zračni prijevoznik može zahtijevati plaćanje još jedne karte, pri čemu se takav glazbeni instrument prevozi kao nepredana prtljaga na još jednom sjedalu. Ta druga karta ne podliježe plaćanju poreza iz članka 23. stavka 1. točaka (b), (c) i (d) Uredbe (EZ) br. 1008/2008. Putnik i glazbeni instrument smještaju se na susjednim sjedalima, pri čemu se glazbeni instrument smješta na sjedalu uz prozor. Kada je dostupno i ako se zatraži, glazbeni instrument prevozi se u grijanom dijelu teretnog prostora zrakoplova podložno primjenjivim sigurnosnim pravilima, prostornim ograničenjima i tehničkim specifikacijama predmetnog zrakoplova.

Članak 6.d

1. Komisiji pomaže odbor. Navedeni odbor je odbor u smislu Uredbe (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća (*).

2. Pri upućivanju na ovaj stavak primjenjuje se članak 4. Uredbe (EU) br. 182/2011.

(*) Uredba (EU) br. 182/2011 Europskog parlamenta i Vijeća od 16. veljače 2011. o utvrđivanju pravila i općih načela u vezi s mehanizmima nadzora država članica nad izvršavanjem provedbenih ovlasti Komisije (SL L 55, 28.2.2011., str. 13., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj).";

7. članak 7. zamjenjuje se sljedećim:

„*Članak 7.*

Komisija do 23. listopada 2031. izvješćuje Europski parlament i Vijeće o primjeni i rezultatima ove Uredbe.

Uz izvješće se, prema potrebi, prilažu zakonodavni prijedlozi.";

8. Prilog Uredbi (EZ) br. 2027/97 zamjenjuje se tekstom navedenim u Prilogu II. ovoj Uredbi.

Članak 3.

Ova Uredba stupa na snagu dvadesetog dana od dana objave u *Službenom listu Europske unije*.

Primjenjuje se od 23. listopada 2027.

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

Sastavljeno u Strasbourgu 16. rujna 2026.

Za Europski parlament	*Za Vijeće*
Predsjednica	*Predsjednik*
R. METSOLA	T. BYRNE

PRILOG I.

„PRILOG

Neiscrpan popis okolnosti koje se smatraju izvanrednim okolnostima

Sljedeće okolnosti smatraju se izvanrednima:

1. okolnosti koje ne proizlaze iz upravljanja zrakoplovom:

   (a) prirodne katastrofe koje su nespojive sa sigurnim izvođenjem leta;

   (b) ekološke katastrofe koje ne potječu od stvarnog zračnog prijevoznika i koje su nespojive sa sigurnim izvođenjem leta;

   (c) meteorološki uvjeti ili oštećenje zrakoplova uzrokovano meteorološkim pojavama koje su nespojive sa sigurnim izvođenjem leta;

   (d) rat ili pobuna koji su nespojivi sa sigurnim izvođenjem leta;

   (e) prekogranične prijetnje zdravlju obuhvaćene područjem primjene članka 2. stavka 1. ili stavka 4. Uredbe (EU) 2022/2371 Europskog parlamenta i Vijeća (*) koje su nespojive sa sigurnim izvođenjem leta;

2. incidenti povezani s putnicima:

   (a) incidenti povezani s putnicima neprihvatljivog ponašanja u smislu Montrealskog protokola iz 2014. koji su nespojivi sa sigurnim izvođenjem leta, a koji zahtijevaju prekid ili preusmjeravanje leta ili uzrokuju kašnjenje u polasku leta, osim ako je stvarni zračni prijevoznik uzrokovao takvo ponašanje;

   (b) zdravstveni rizici ili hitni medicinski slučajevi koji su otkriveni neposredno prije polaska leta ili koji zahtijevaju prekid ili skretanje leta;

3. ostali incidenti:

   (a) šteta prouzročena činom sabotaže ili terorizma koji je nespojiv sa sigurnim izvođenjem leta;

   (b) sigurnosni rizici koji su uzrokovani ili šteta koja je uzrokovana drugim nezakonitim radnjama nespojivima sa sigurnim izvođenjem leta, pod uvjetom da je situacija izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika;

   (c) skriveni proizvodni ili konstrukcijski nedostaci koje je otkrio proizvođač ili nadležno tijelo, koji su nespojivi sa sigurnim izvođenjem leta;

   (d) ograničenja u pogledu upravljanja zračnim prometom ili kapaciteta zračnih luka, ili zatvaranje zračnog prostora, uključujući zatvaranje uzletno-sletnih staza od strane nadležnih tijela, pod uvjetom da je događaj posljedica odluke koja je bila izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika;

   (e) djelomično ili potpuno neplanirano zatvaranje zračne luke, uključujući opći kvar sustava zračne luke, prekid opskrbe električnom energijom, prekid elektroničkih komunikacija ili aktivacija plana za nepredvidive situacije od strane upravnog tijela zračne luke, koji su nespojivi sa sigurnim izvođenjem leta;

   (f) opći kvar sustava za opskrbu gorivom pod uvjetom da situacija nije neodvojivo povezana s radom zrakoplova i da je izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika;

(g) štrajkovi pružatelja ključnih usluga kao što su upravno tijelo zračne luke, pružatelji usluga u zračnoj plovidbi ili pružatelji zemaljskih usluga koje zračni prijevoznici zapravo ne biraju u smislu Direktive 96/67/EZ, pod uvjetom da su ti štrajkovi izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika ili grupe društava kojoj taj zračni prijevoznik pripada;

(h) štrajkovi stvarnog zračnog prijevoznika, pod uvjetom da ti štrajkovi proizlaze iz zahtjeva koje mogu ispuniti samo javna tijela i koji su stoga izvan stvarne kontrole stvarnog zračnog prijevoznika ili grupe društava kojoj taj zračni prijevoznik pripada;

(i) šteta na zrakoplovu, na tlu ili u zraku, koju su prouzročile treće strane za koje zračni prijevoznik nije odgovoran, životinje ili strani predmeti i koja je nespojiva sa sigurnim izvođenjem leta;

(j) onečišćena uzletno-sletna staza zračne luke koja je nespojiva sa sigurnim izvođenjem leta, pod uvjetom da onečišćenje ne potječe od zračnog prijevoznika;

(k) nakon polaska, ozbiljni zdravstveni rizici ili hitni medicinski slučajevi člana posade koji zahtijevaju prekid ili skretanje leta;

(l) operativni nedostatci pružatelja ključnih usluga zračne luke, kao što su upravno tijelo zračne luke, pružatelji usluga u zračnoj plovidbi i pružatelji zemaljskih usluga koje zračni prijevoznici zapravo ne biraju u smislu Direktive 96/67/EZ, pod uvjetom da stvarni zračni prijevoznik nije mogao izvršavati djelotvoran nadzor nad tim pružateljima ključnih usluga.

(*) Uredba (EU) 2022/2371 Europskog parlamenta i Vijeća od 23. studenoga 2022. o ozbiljnim prekograničnim prijetnjama zdravlju i o stavljanju izvan snage Odluke br. 1082/2013/EU (SL L 314, 6.12.2022., str. 26., ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj).”

PRILOG II.

„PRILOG

Informativna obavijest iz članka 6.

INFORMATIVNA OBAVIJEST O ODGOVORNOSTI ZRAČNOG PRIJEVOZNIKA PREMA PUTNICIMA I NJIHOVOJ PRTLJAZI

Ova informativna obavijest predstavlja sažetak pravila o odgovornosti koja primjenjuju zračni prijevoznici Unije kako je propisano zakonodavstvom Europske unije i Montrealskom konvencijom.

NAKNADA U SLUČAJU SMRTI ILI OZLJEDE

Ne postoje financijska ograničenja za odgovornost za ozljedu ili smrt putnika uzrokovane nesrećom u zrakoplovu ili tijekom bilo koje operacije ukrcaja i iskrcaja.

Ne dovodeći u pitanje članak 20. Montrealske konvencije o oslobođenju zračnog prijevoznika, za odštetu do ograničenja u skladu s člankom 21. Montrealske konvencije, kako ju je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([1]), zračni prijevoznik ne može isključiti ili ograničiti svoju odgovornost. Iznad tog iznosa zračni prijevoznik nije odgovoran ako dokaže:

— da šteta nije nastala zbog nepažnje ili druge protupravne radnje ili propusta zračnog prijevoznika, njegovih službenika ili zastupnika, ili

— da je šteta nastala isključivo zbog nepažnje ili druge protupravne radnje ili propusta treće strane.

PREDUJMOVI

U slučaju smrti ili ozljede putnika, zračni prijevoznik mora u roku od 15 dana od utvrđivanja identiteta osobe koja ima pravo na naknadu isplatiti joj predujam koji je potreban za ispunjavanje njezinih neposrednih ekonomskih potreba. U slučaju smrti taj predujam ne smije biti manji od 16 % ograničenja određenog u članku 21. Montrealske konvencije, kako ga je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([2]).

KAŠNJENJA UZROKOVANA PUTNICIMA

U slučaju kašnjenja uzrokovanog putniku, zračni je prijevoznik odgovoran za štetu, osim ako je poduzeo sve razumne mjere kako bi izbjegao štetu ili ako nije bilo moguće poduzeti takve mjere. Odgovornost za kašnjenje uzrokovano putnicima ograničena je na ograničenje određeno u članku 22. stavku 1. Montrealske konvencije, kako ga je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([3]).

KAŠNJENJA PRTLJAGE

U slučaju kašnjenja prtljage, zračni prijevoznik odgovoran je za štetu do ograničenja određenog u članku 22. stavku 2. Montrealske konvencije, kako ga je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([4]), pri čemu je ograničenje naknade primjenjivo po putniku, a ne po komadu predane prtljage. Zračni prijevoznik nije odgovoran ako je poduzeo sve razumne mjere da izbjegne štetu koja je nastala takvim kašnjenjem ili ako nije bilo moguće poduzeti takve mjere.

([1]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.
([2]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos predujma u lokalnoj valuti.
([3]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.
([4]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.

UNIŠTENJE, GUBITAK ILI OŠTEĆENJE PRTLJAGE

Zračni prijevoznik odgovoran je za štetu do ograničenja određenog u članku 22. stavku 2. Montrealske konvencije, kako ga je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([5]), pri čemu se ograničenje naknade primjenjuje po putniku, a ne po komadu prtljage.

U slučaju oštećene ili izgubljene predane prtljage, zračni prijevoznik odgovoran je, osim ako je šteta uzrokovana inherentnom greškom, kvalitetom ili nedostatkom prtljage.

U slučaju nepredane prtljage (ručne prtljage), uključujući osobne predmete, zračni prijevoznik odgovoran je samo ako je šteta nastala njegovom krivnjom ili krivnjom njegovih službenika ili zastupnika.

VIŠE GRANICE ODGOVORNOSTI ZA PRTLJAGU

Putnik ima pravo na višu granicu odgovornosti ako najkasnije u trenutku registracije za let da posebnu izjavu o interesu i plati dodatnu pristojbu ako je to potrebno. Ta dodatna pristojba temelji se na tarifi koja se odnosi na dodatne troškove prijevoza i osiguranja dotične prtljage iznad granice odgovornosti ograničenja određenog u članku 22. stavku 2. Montrealske konvencije, kako ga je ažurirala Međunarodna organizacija civilnog zrakoplovstva na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([6]). Tarifa se na zahtjev mora učiniti dostupnom putnicima.

Osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti sustavno se nudi u trenutku rezervacije, istodobno sa zahtjevom na temelju članka 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, a najkasnije kada se oprema za kretanje preda zračnom prijevozniku i, u slučaju priznatog psa pomagača, pri ukrcaju, mogućnost davanja posebne izjave o interesu, u pristupačnom obliku, za prijevoz, bez dodatnih troškova, njihove opreme za kretanje ili njihovih priznatih pasa pomagača.

OSLOBOĐENJE OD ODGOVORNOSTI

Ako zračni prijevoznik dokaže da je bilo koja šteta obuhvaćena pravilima o odgovornosti koja primjenjuju zračni prijevoznici Unije kako se zahtijeva Uredbom (EZ) br. 2027/97 i Montrealskom konvencijom, uključujući smrt ili ozljedu, bila uzrokovana nepažnjom ili drugom protupravnom radnjom ili propustom osobe koja traži naknadu ili osobe od koje on ili ona izvodi svoja prava ili da su takva nepažnja, radnja ili propust doprinijeli nastanku štete, zračni prijevoznik se u cijelosti ili djelomično oslobađa od odgovornosti prema podnositelju zahtjeva za naknadu štete u mjeri u kojoj su takva nepažnja ili protupravna radnja ili propust uzrokovali štetu ili joj doprinijeli.

ROK ZA PRITUŽBU U POGLEDU PRTLJAGE

Ako je prtljaga oštećena, zakašnjela, izgubljena ili uništena, putnik mora što je prije moguće u svim slučajevima zračnom prijevozniku podnijeti pritužbu. Putnik mora podnijeti pritužbu u roku od sedam dana u slučaju oštećenja predane prtljage te u roku od 21 dan u slučaju kašnjenja prtljage, u oba slučaja počevši od datuma na koji je prtljaga stavljena putniku na raspolaganje. U tu svrhu putnici mogu pronaći poseban obrazac u prostorima za dostavu prtljage u svim zračnim lukama Unije s komercijalnim putničkim prometom, kao i na internetskim stranicama i na internetskim aplikacijama zračnih prijevoznika, koji se mogu podnijeti u papirnatom obliku ili putem interneta. Zračni prijevoznik mora prihvatiti takav obrazac u zračnoj luci kao pritužbu. Zračni prijevoznik smatra da je datum podnošenja pritužbe datum dostave takve pritužbe na temelju članka 31. stavaka 2. i 3. Montrealske konvencije, čak i ako zračni prijevoznik kasnije zatraži dodatne informacije.

ODGOVORNOST UGOVORNIH PRIJEVOZNIKA I STVARNIH PRIJEVOZNIKA

Ako zračni prijevoznik koji stvarno izvodi let istodobno nije i ugovorni zračni prijevoznik, putnik ima pravo podnijeti pritužbu ili zahtjev za naknadu štete bilo kojem od njih. To uključuje slučajeve u kojima je posebna izjava o interesu dogovorena s jednim ili drugim od tih dvaju prijevoznika.

([5]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.
([6]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.

ROK ZA PODNOŠENJE TUŽBE

Tužba za naknadu štete mora se podnijeti u roku od dvije godine od dana dolaska zrakoplova ili od dana na koji je zrakoplov trebao sletjeti.

UNIŠTENJE, GUBITAK, OŠTEĆENJE ILI KAŠNJENJE OPREME ZA KRETANJE

Zračni prijevoznik odgovoran je za uništenje, gubitak, oštećenje ili kašnjenje opreme za kretanje do ograničenja određenog u članku 22. stavku 2. Montrealske konvencije na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije ([7]), pri čemu se ograničenje naknade primjenjuje po putniku, a ne po komadu prtljage.

Putnik može, najkasnije pri registraciji za let, bez dodatnih troškova zatražiti višu granicu odgovornosti podnošenjem posebne izjave o interesu u kojoj se navodi trošak zamjene njegove opreme za kretanje.

U slučaju uništenja, gubitka, oštećenja ili kašnjenja opreme za kretanje, zračni prijevoznik isplaćuje iznos za naknadu koji ne prelazi iznos koji je putnik prijavio u posebnoj izjavi o interesu.

Prije isplate tog iznosa za naknadu zračni prijevoznik poduzima sve razumne napore kako bi osigurao odmah potrebne privremene zamjene za opremu za kretanje nakon završetka putovanja dotičnih putnika.

OSNOVA ZA INFORMACIJE

Navedena pravila temelje se na Montrealskoj konvenciji od 28. svibnja 1999., koja se u Uniji provodi Uredbom (EZ) br. 2027/97 (kako je izmijenjena Uredbom (EZ) br. 889/2002) i Uredbom (EU) 2026/2202), a u državama članicama njihovim nacionalnim zakonodavstvom.”

([7]) Zračni prijevoznik navodi u zagradama približan iznos tog ograničenja u lokalnoj valuti.