



Bruselas, 4 de junio de 2025
(OR. en)

**Expediente interinstitucional:
2013/0072 (COD)**

**9430/25
ADD 1**

**AVIATION 63
CONSOM 92
CODEC 690**

NOTA

De: Secretaría General del Consejo

A: Consejo

N.º doc. Ción.: COM(2023) 130 final

Asunto: Propuesta de Reglamento que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje
- Acuerdo político

Adjunto se remite a las delegaciones el texto transaccional propuesto por la Presidencia.

2013/0072 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 100, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones²,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

¹ DO C, , p. .

² DO C, , p. .

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91³, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje⁴, han contribuido notablemente a la protección de los derechos de aquellos pasajeros aéreos cuyos planes de viaje se ven alterados por una denegación de embarque, grandes retrasos, una cancelación o una incidencia con su equipaje.
- (2) No obstante, a la hora de aplicar los derechos previstos en los Reglamentos, han quedado patentes varias insuficiencias que impiden alcanzar su pleno potencial en términos de protección de los pasajeros. A fin de asegurar una aplicación más efectiva, eficaz y coherente de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión, es preciso introducir una serie de adaptaciones en el marco jurídico vigente. Tal necesidad quedó subrayada en el Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 titulado «La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE⁵», en el que la Comisión anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros, en especial a los del transporte aéreo, y garantizar la aplicación adecuada de estos derechos.
- (2 bis) El estudio encargado y publicado por la Comisión en 2020 (en lo sucesivo, el «Estudio») indicaba que la principal prioridad de los pasajeros es contar con asistencia en caso de incidencias en su viaje y con la posibilidad de transporte alternativo para alcanzar su destino lo antes posible. El Estudio señalaba que el abono de una compensación figura en tercer lugar en el orden de prioridades. Por otra parte, el Estudio indicaba también que los costes absolutos y relativos contraídos por los transportistas aéreos a raíz de la aplicación del Reglamento n.º 261/2004 han aumentado considerablemente desde 2011, lo que plantea el riesgo de que se limite el número de rutas que se operan o de que a largo plazo se reduzca la conectividad que se ofrece a los pasajeros. Por consiguiente, la revisión del Reglamento n.º 261/2004 debe centrarse especialmente en los derechos de los pasajeros a asistencia y a transporte alternativo, teniendo en cuenta al mismo tiempo los incentivos económicos de los transportistas aéreos y las repercusiones sobre las conexiones.

³ DO L 46 de 17.2.2004, p. 1.

⁴ DO L 285 de 17.10.1997, p. 1; modificado en el DO L 140 de 30.5.2002, p. 2.

⁵ COM(2010) 603 final.

- (2 *ter*) Los pasajeros que viajen en un vuelo cubierto por obligaciones de servicio público, ya sea con un billete de tarifa completa o con uno de tarifa reducida, deben estar amparados por los mismos derechos en virtud del presente Reglamento.
- (3) En aras de una mayor seguridad jurídica de los transportistas aéreos y los pasajeros, debe ofrecerse una definición más precisa del concepto de «circunstancias extraordinarias», atendiendo a la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-549/07 (Wallentin-Hermann) que interpreta la versión original del Reglamento n.º 261/2004. Conviene asimismo aclarar dicha definición con listas no exhaustivas de circunstancias que estén claramente calificadas de extraordinarias o no. La Comisión debe revisar la lista de circunstancias extraordinarias cada tres años y proponer su actualización, según corresponda, al Parlamento Europeo y al Consejo.
- (3 *bis*) En la versión original del Reglamento n.º 261/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en el asunto C-549/07 (Wallentin-Hermann), un problema técnico imprevisto no se consideró una circunstancia extraordinaria, salvo cuando se limitaba a un defecto de fabricación oculto del que hubiesen informado el fabricante de la aeronave o una autoridad competente, o a daños en la aeronave por actos de sabotaje o de terrorismo. No obstante, habida cuenta de la experiencia adquirida y dada la importancia primordial de velar por que los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento no vayan en detrimento de la seguridad, en ciertas condiciones los problemas técnicos en determinados equipos deben considerarse circunstancias extraordinarias.
- (3 *ter*) En la versión original del Reglamento n.º 261/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en los asuntos acumulados C-156/22, C-157/22 y C-158/22 (TAP Portugal), la ausencia imprevista, por enfermedad o fallecimiento, poco antes de la salida prevista del vuelo, de un miembro de la tripulación indispensable para realizar el vuelo no se consideraba una circunstancia extraordinaria. No obstante, a pesar de que los transportistas aéreos tienen la obligación de tomar todas las medidas razonables para asegurar la sustitución del piloto o copiloto o de la tripulación mínima necesaria de cabina, en la práctica garantizar el cumplimiento de esta obligación fuera de la base del transportista aéreo requiere un tiempo considerable y elevados costes económicos. Por consiguiente, procede establecer que la ausencia imprevista, por enfermedad o fallecimiento, de ese miembro de la tripulación indispensable para realizar el vuelo, por ejemplo cuando se produzca la víspera de la salida, fuera de la base de un transportista aéreo, debe considerarse una circunstancia extraordinaria.

- (3 *quater*) En la versión original del Reglamento n.º 261/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en los asuntos C-28/20 (Airhelp Ltd), C-195/17 (Krüsemann y otros), C--613/20 (Eurowings) y C-287/20 (Ryanair), las huelgas por personal de la compañía aérea no se consideraron circunstancias extraordinarias. No obstante, cuando se produce una huelga, determinadas exigencias no son competencia del transportista aéreo y se encuentran fuera de su control, como cambios en la edad de jubilación o en las aportaciones económicas que solo pueden atender las autoridades públicas. Por consiguiente, procede contemplar la posibilidad de que determinadas huelgas de personal de la compañía aérea deban considerarse circunstancias extraordinarias.
- (4) En la versión original del Reglamento n.º 261/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en el asunto C-173/07 (Emirates Airlines), no se definía el concepto de «vuelo» con arreglo al Reglamento (CE) n.º 261/2004, pero se consideraba que consiste esencialmente en una operación de transporte aéreo y que, por lo tanto, constituía una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario. A fin de evitar posibles incertidumbres, y habida cuenta de la experiencia adquirida, procede establecer una definición clara del concepto de «vuelo», así como de los conceptos conexos de «vuelo de conexión» y «viaje».
- (4 *bis*) En la versión original del Reglamento n.º 216/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en el asunto C-537/17 (Wegener), el Reglamento se aplicaba a cualquier parte del vuelo que formara parte de un viaje, independientemente de a dónde se hubiera realizado el vuelo, en particular los vuelos operados por completo fuera de la Unión. Cuando el punto de salida o de destino esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados o, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión, cuando el destino final del viaje esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, debe aplicarse el presente Reglamento.
- (4 *ter*) El Estudio ha mostrado un mayor grado de cumplimiento del Reglamento n.º 261/2004 por parte de los transportistas aéreos de la Unión. Por consiguiente, la recuperación de la igualdad de condiciones entre los transportistas aéreos de la Unión y de terceros países y la mejora de la sostenibilidad económica de los transportistas aéreos de la Unión irá en apoyo del proyecto emblemático de la Unión y en última instancia mejorará la protección general de los pasajeros.

- (4 *ter bis*) El artículo 349 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea reconoce las características especiales de las regiones ultraperiféricas, especialmente debido a su lejanía. A la luz de la experiencia adquirida con el Reglamento n.º 261/2004, es necesario adoptar las disposiciones adecuadas para garantizar la continuidad territorial con las regiones ultraperiféricas francesas y la inclusión en toda la Unión, en beneficio último de los pasajeros. Por lo tanto, debido a las características específicas de los viajes entre las regiones ultraperiféricas y otros territorios de la UE, debe tratarse a los pasajeros de dichos viajes con arreglo a la distancia real de los viajes.
- (4 *quater*) Groenlandia sufre unas condiciones meteorológicas especialmente duras, y se caracteriza por una densidad de población muy baja y por la lejanía de sus centros de población. Con objeto de asegurar la conectividad y de mantener la disponibilidad de vuelos dentro de Groenlandia, esos vuelos no deben estar sujetos a las obligaciones de compensación, en particular cuando se trate de vuelos de conexión con origen o destino en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados.
- (4 *quinquies*) El Reglamento n.º 261/2004 debe entenderse sin perjuicio del estatuto y la soberanía sobre el istmo de Gibraltar, en el que se sitúa el aeropuerto de Gibraltar, y de la posición jurídica del Reino de España al respecto. Además, teniendo en cuenta las circunstancias actuales, y al objeto de proporcionar seguridad jurídica, debe especificarse que las disposiciones del Reglamento n.º 261/2004 solo deben aplicarse al aeropuerto de Gibraltar cuando, tras la resolución de su litigio con el Reino Unido, el Reino de España esté en disposición de ejercer un control efectivo sobre dicho aeropuerto y de garantizar en él la aplicación de las normas establecidas en el presente Reglamento, y se haya publicado un anuncio al respecto en el Diario Oficial.
- (4 *sexies*) El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo emite o autoriza los billetes tras la celebración de un contrato de transporte aéreo con un pasajero. Estos billetes deben poder identificarse mediante un número único de billete y deben contener una referencia única relacionada con el contrato de transporte aéreo emitido al hacer la reserva. Deben abarcar un vuelo o un vuelo de conexión de un viaje, sin tener en consideración paradas intermedias por motivos técnicos u operativos. Deben incluir varios elementos de información en relación con el vuelo o el vuelo de conexión, como por ejemplo la fecha, los puntos de salida y llegada, las horas previstas de salida y llegada, el nombre y apellido(s) del pasajero, el número de vuelo y el nombre del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

- (5) En el asunto C-22/11 (Finnair), el Tribunal de Justicia de la Unión Europea decidió que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reservas, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. Se reembolsará sin demora indebida a aquellos pasajeros que se hayan presentado al embarque y a los que este les haya sido denegado, o a los que se haya informado con antelación que se les denegaría el embarque contra su voluntad.
- (5 bis) Al mismo tiempo, existen motivos razonables para denegar el embarque a los pasajeros, como por ejemplo motivos de salud, seguridad, protección o documentación de viaje inadecuada. Los transportistas aéreos también tienen motivos razonables para denegar el embarque a aquellos pasajeros que muestren un comportamiento conflictivo que constituya una amenaza para la seguridad o la protección del vuelo, tal como se detalla en la modificación del Convenio sobre Infracciones y Ciertos Otros Actos Cometidos a Bordo de Aeronaves. La carga de la prueba corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.
- (7) Con el fin de mejorar los niveles de protección, no se debe denegar el embarque a los pasajeros en un vuelo de vuelta alegando que no hayan tomado el vuelo de salida del mismo contrato de transporte aéreo.
- (8) Actualmente se penaliza a veces a los pasajeros cobrándoles tasas administrativas punitivas por haber cometido errores en sus nombres y apellidos. Conviene prever la posibilidad de introducir correcciones en una reserva que comporte errores, o en caso de cambios administrativos, de forma gratuita, siempre que no entrañen cambios de horario, fecha, itinerario o pasajero.
- (9) En caso de cancelación, la decisión de optar entre recibir un reembolso, proseguir el viaje en un transporte alternativo o posponer la fecha del viaje debe corresponder al pasajero, y no al transportista aéreo.
- (9 bis) En el caso de los viajes de corta duración, un retraso de más de tres horas en el trayecto de ida podría privar al viaje de su propósito. En tales casos, debe establecerse un límite menor para los retrasos a partir del cual el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado deba ofrecer a los pasajeros afectados reembolso, transporte alternativo y compensación.

- (10) Las entidades gestoras de los aeropuertos —en aquellos aeropuertos cuyo tráfico anual sea igual o superior a cinco millones de movimientos de pasajeros— y los proveedores de servicios esenciales de los aeropuertos, en particular los transportistas aéreos y los proveedores de servicios de asistencia en tierra, deben cooperar para minimizar las consecuencias que puedan tener en los pasajeros las incidencias múltiples de vuelos. A tal fin, deben elaborar planes de emergencia para esos casos y colaborar en el desarrollo de esos planes. En el caso de todos los demás aeropuertos, la entidad gestora del aeropuerto debe hacer cuanto esté razonablemente en su mano para coordinar a sus usuarios y debe fijar con estos las disposiciones necesarias para facilitar información a los pasajeros en aquellas situaciones en que queden bloqueados en el aeropuerto en un número considerable.
- (10 *bis*) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe incluir explícitamente un derecho de compensación para los pasajeros que sufran grandes retrasos, en consonancia con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07 (*Sturgeon*). En consonancia con el principio de igualdad de trato a que se refiere dicha sentencia, deben aplicarse las mismas normas en materia de reembolso, transporte alternativo y compensación.
- (11) La sentencia del asunto *Sturgeon* hacía referencia a un límite de tres horas, transcurridas las cuales se genera el derecho a compensación en caso de retraso. No obstante, la experiencia adquirida desde la adopción del Reglamento n.º 261/2004 muestra que muchos retrasos no pueden resolverse en el plazo de tres horas a que se refiere esa sentencia, y que un límite más breve podría incrementar el número de cancelaciones de vuelos, puesto que los transportistas aéreos reducen las repercusiones que los vuelos retrasados tienen sobre los vuelos siguientes cancelando uno o más, para así recolocar las aeronaves para un vuelo posterior. En la mayoría de los casos, los pasajeros prefieren un retraso a una cancelación, porque así tienen mayor certeza de alcanzar su destino lo antes posible. En muchas rutas la frecuencia de vuelos es limitada, y en caso de cancelación no se puede ofrecer transporte alternativo de inmediato a los pasajeros. Por lo tanto, el incremento del límite de tiempo constituye una ventaja para los pasajeros.
- (11 *bis*) Con vistas a mantener la conectividad, deben aumentarse los límites por encima de los cuales un retraso genera derecho a compensación a fin de tener en consideración las consecuencias económicas y de competitividad que tienen para el sector. De este modo, a largo plazo se podrá evitar incentivar un aumento de la frecuencia de las cancelaciones o de restricciones en el número de rutas operadas o de reducciones en la conectividad que se ofrece a los pasajeros. Al objeto de asegurar condiciones de compensación homogéneas a los pasajeros que viajen dentro de la UE, el límite mínimo debe ser el mismo para todos los viajes dentro de la Unión.

- (11 *ter*) La compensación normalizada que figura en la versión original del Reglamento n.º 261/2004 sirve para compensar por una pérdida de tiempo común a todos los pasajeros, aunque los importes establecidos en ese documento podrían superar en muchos casos el valor de los daños sufridos por los pasajeros, tal como atestiguan diversos estudios económicos. Procede por tanto definir diferentes umbrales de compensación en función de la distancia del vuelo que haya sufrido problemas y del retraso a la llegada.
- (11 *quater*) En consonancia con el empeño de la Unión de fomentar una movilidad climáticamente neutra y respetuosa con el medio ambiente, procede también velar por que los marcos reglamentarios de los derechos de los pasajeros de modos de transporte converjan en la medida de lo posible y por que las compensaciones de los distintos modos de transporte se igualen.
- (12) A fin de garantizar la seguridad jurídica, procede que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 confirme explícitamente que la modificación de los horarios de los vuelos tiene en los pasajeros efectos semejantes a los de las cancelaciones o los retrasos y, por consiguiente, debe dar lugar a los mismos derechos.
- (13) Aquellos pasajeros que pierdan un vuelo de conexión parte de un viaje debido a una incidencia en un vuelo anterior deben contar con la asistencia adecuada en espera de un transporte alternativo. En estos casos, en consonancia con el principio de igualdad de trato, los pasajeros deben tener derecho a compensación al llegar al destino final de su vuelo o transporte alternativo, del mismo modo que los pasajeros que sufren incidencias en vuelos directos.
- (13 *bis*) En el momento de la reserva y antes de la compra de los billetes, los transportistas aéreos o, cuando proceda, los intermediarios deben comunicar claramente a los pasajeros si sus planes de viaje están cubiertos por un único contrato de transporte aéreo e informarles de sus derechos al amparo del Reglamento, especialmente en lo que respecta a los vuelos de conexión perdidos.
- (14) Para mayor protección de los pasajeros, es preciso aclarar que los pasajeros que sufren retrasos disfrutan de derechos de asistencia y compensación, independientemente de si están esperando en la terminal del aeropuerto o si ya están sentados a bordo de la aeronave. Con todo, dado que estos últimos no tienen acceso a los servicios disponibles en la terminal, conviene reforzar sus derechos en relación con las necesidades básicas y el derecho a desembarcar. El derecho a desembarcar solo puede limitarse por motivos de protección, inmigración, control del tránsito aéreo o seguridad. Si un transportista aéreo está a punto de desembarcar pasajeros pero es informado por las autoridades de control del tránsito aéreo de que el vuelo va a despegar, debe poder oponerse a desembarcarlos.

- (15) Cuando un pasajero opta por que se le ofrezca un transporte alternativo lo antes posible, el transportista aéreo suele supeditar ese transporte alternativo a la disponibilidad de asientos en sus propios servicios, con lo cual niega al pasajero una opción más rápida en otros servicios. Por consiguiente, el transportista debe ofrecer también otras opciones de transporte alternativo, por ejemplo, un aeropuerto alternativo, una ruta diferente, los servicios de un transportista distinto u otros modos de transporte que puedan agilizar el transporte alternativo. Este tipo de transporte debe depender de los asientos disponibles. Si el transportista aéreo no ha ofrecido transporte alternativo y el tiempo de espera total se prolonga en al menos tres horas, el pasajero debe tener derecho a organizar su propio transporte alternativo para alcanzar su destino final sin retraso indebido. Bajo determinadas condiciones, ese transporte alternativo correrá a cargo del transportista aéreo y se realizará con condiciones de transporte similares.
- (15 bis) Al proporcionar transporte alternativo a los pasajeros, el transportista aéreo debe velar por que puedan viajar con su equipaje, tanto el facturado como el de mano. Los pasajeros deben permitir que el transportista aéreo proceda de otro modo si las restricciones al transporte de equipaje les provocan un mayor retraso en espera del transporte alternativo, sin perjuicio de su responsabilidad en lo que respecta al equipaje de los pasajeros con arreglo al Reglamento n.º 2027/97 y el Convenio de Montreal.
- (15 ter) La comparabilidad de las condiciones de transporte puede depender de una serie de factores y de las circunstancias. Cuando sea posible y no provoque mayores retrasos, no se debe cambiar a los pasajeros a servicios de transporte de una clase inferior a los de la reserva; debe ofrecerse a los pasajeros transporte alternativo sin costes adicionales, incluso si este se efectúa con otro transportista aéreo, o en un modo de transporte diferente, o en una clase superior, o con una tarifa superior a la pagada por el servicio original; debe procurarse razonablemente evitar nuevas conexiones; cuando se recurra a otro transportista aéreo o a un modo de transporte distinto para el transporte alternativo, el tiempo de viaje total debe acercarse tanto como sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original, en la misma clase o en una superior, en caso necesario. Si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente del transportista aéreo, incluidos los vuelos con compañías que cooperen con el transportista aéreo encargado del vuelo. Si en el vuelo original se ha reservado asistencia para personas con discapacidades o con movilidad reducida, también se debe disponer de esa asistencia en la ruta alternativa, de conformidad con el Reglamento n.º 1107/2006.

- (16) Se debe ofrecer asistencia a los pasajeros desde la hora de salida prevista hasta la salida de su vuelo o del transporte alternativo. En la actualidad, los transportistas aéreos se enfrentan a una responsabilidad ilimitada en caso de tener que facilitar alojamiento a sus pasajeros cuando concurren circunstancias extraordinarias de larga duración. La incertidumbre que ello genera, unida a la ausencia de cualquier límite temporal previsible, puede poner en peligro la estabilidad económica de los transportistas aéreos, con los consiguientes efectos negativos para los pasajeros en lo que respecta a la conectividad. Por tanto, los transportistas aéreos han de tener la posibilidad de limitar sus servicios de alojamiento a tres noches. Por otra parte, los planes de emergencia y un rápido transporte alternativo reducirán el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante largos períodos.
- (17) [...]
- (18) Las necesidades de los pasajeros con necesidades especiales, como las personas con discapacidades, las personas con movilidad reducida, los niños, los bebés, las mujeres embarazadas y las personas que requieran asistencia médica específica, por ejemplo, aquellas con diabetes severa o epilepsia, pueden requerir atención específica por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Concretamente, puede resultar más difícil organizar alojamiento cuando se producen incidencias de vuelo. Por consiguiente, las limitaciones del derecho a alojamiento en circunstancias extraordinarias no deben aplicarse a estas categorías de pasajeros, siempre que hayan informado en su debido momento al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.
- (18 bis) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 también es aplicable a los pasajeros que han reservado su billete de avión como parte de un viaje combinado. La revisión tiene por objeto optimizar la coherencia entre la Directiva (UE) 2015/2302⁶ y el Reglamento. En este sentido, los pasajeros no pueden acumular los derechos correspondientes, en particular en el marco de ambos actos.
- (19) Los motivos que subyacen al número actual de retrasos y vuelos cancelados en la UE no son únicamente imputables a los transportistas aéreos. A fin de alentar a todos los agentes de la cadena del transporte aéreo a buscar soluciones eficientes y oportunas para reducir al mínimo las molestias que causan los retrasos y las cancelaciones a los pasajeros, los transportistas aéreos han de tener derecho a reclamar reparación a cualesquiera terceras partes que hayan contribuido al suceso que haya dado lugar a la solicitud de una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.

⁶ DO L 326 de 11.12.2015.

- (19 *bis*) En el asunto C-502/18 (*České aerolinie*), el Tribunal de Justicia Europeo sostuvo que, en el caso de los vuelos de conexión que entran en el ámbito del Reglamento, todo transportista aéreo encargado de un vuelo que participe en la realización de al menos uno de los vuelos de conexión está obligado a abonar una compensación al pasajero con arreglo al Reglamento, independientemente de si el vuelo operado por el transportista aéreo ha sufrido alguna incidencia. Aunque el Reglamento recuerda que los operadores encargados del vuelo que realicen tareas con arreglo a sus disposiciones pueden solicitar compensación de un tercero, el Estudio ha demostrado la falta de eficacia del derecho de reparación que establece, lo que implica que los transportistas aéreos de la Unión soportan una carga financiera desproporcionada en comparación con los transportistas aéreos de terceros países. La revisión del Reglamento n.º 261/2004 debe limitar la responsabilidad del transportista aéreo con respecto a los vuelos que opere como transportista encargado del vuelo, para así recuperar la competitividad de los transportistas aéreos de la Unión en consonancia con el informe Draghi y, a largo plazo, mantener la conectividad.
- (20) El Reglamento (CE) n.º 2111/2005 impone la obligación de informar al pasajero de la identidad de la compañía aérea operadora, y la Directiva 93/13/CEE establece el requisito de facilitar información sobre las cláusulas y condiciones. Los pasajeros no solo han de ser correctamente informados de sus derechos cuando un vuelo sufre perturbaciones, sino que también se les ha de informar debidamente de la causa de la perturbación propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. También debe facilitarse esta información cuando el pasajero haya adquirido el billete a través de un intermediario establecido en la Unión. El transportista aéreo o el intermediario deben facilitar al menos esta información en formato accesible y, en su caso, mediante notificaciones automáticas en aplicaciones móviles y otros medios digitales.
- (20 *bis*) Al objeto de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, los organismos nacionales de ejecución deben supervisar la aplicación del Reglamento y determinar sanciones adecuadas para incentivar su cumplimiento.
- (21) Al objeto de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, los Estados miembros deben permitir que los consumidores, una vez que hayan presentado en vano a los transportistas aéreos o al intermediario una reclamación o solicitud, accedan a mecanismos de resolución extrajudicial de controversias. Dichos mecanismos deben entenderse sin perjuicio del derecho de los Estados miembros a determinar la obligatoriedad de la participación de los transportistas aéreos o los intermediarios.

- (21 *bis*) Cuando, tras una incidencia, los pasajeros opten por el reembolso, deben recibirlo de manera automática, oportuna y sin cumplimentar una solicitud específica.
- (22) Los pasajeros han de estar debidamente informados de los procedimientos de presentación de reclamaciones y solicitudes de compensación a los transportistas aéreos y deben recibir respuesta de manera oportuna. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia aeroportuaria, podrán ampliarse los plazos de respuesta. Asimismo, los pasajeros deben tener también la posibilidad de presentar controversias individuales después de presentar reclamaciones o solicitudes por medio de las medidas extrajudiciales. No obstante, dado que el derecho a la tutela judicial efectiva es un derecho fundamental reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dichas medidas no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los tribunales.
- (22 *bis*) Al objeto de posibilitar que pasajeros y consumidores ejerzan sus derechos en lo que respecta a las solicitudes, las reclamaciones y las controversias individuales, deben poder remitir, directa y personalmente, solicitudes a los transportistas aéreos, los intermediarios o cualquier otro organismo pertinente en virtud del presente Reglamento, de manera clara y accesible.
- (23) [...]
- (24) [...]
- (25) [...]
- (26) [...]
- (27) Teniendo en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, al objeto de garantizar la compensación del valor íntegro de reposición de los desperfectos, la destrucción o la pérdida de los equipos de movilidad o la lesión o muerte de los perros de asistencia reconocidos, los transportistas aéreos deben ofrecer a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el Reglamento 1107/2006, la oportunidad de efectuar de forma gratuita una declaración especial del valor de la entrega que, de conformidad con el Convenio de Montreal, les permita solicitar la indemnización íntegra.

- (27 bis) En caso de pérdida, destrucción o desperfecto, las personas con discapacidad o movilidad reducida deben tener derecho a recibir inmediatamente, de los transportistas aéreos, una reposición temporal de los equipos de movilidad facturados. Dado que los perros de asistencia reconocidos no pueden reponerse con facilidad, deben aportarse otras soluciones temporales de reposición frente a su pérdida, muerte o lesión.
- (28) Existe a veces cierta confusión entre los pasajeros acerca del equipaje que les está permitido llevar a bordo en lo que respecta a las dimensiones, el peso o el número de bultos. Para que los pasajeros estén plenamente informados de las franquicias de equipaje, facturado y sin facturar, que incluye su billete, los transportistas aéreos deben indicarlo claramente en el momento de la reserva y en el aeropuerto. Para asegurar a los pasajeros un grado de comodidad suficiente durante el viaje, y como ha reconocido el Tribunal de Justicia Europeo en el asunto C-487/12 (Vueling), se les debe permitir llevar en la cabina, sin coste, los bultos que constituyan un elemento necesario de su equipaje, siempre que cumplan los requisitos de seguridad y protección aplicables y unos requisitos de peso y dimensiones prudenciales. Se entiende como bultos personales que constituyen un elemento necesario del equipaje de los pasajeros aquellos bultos que son esenciales durante el viaje, y pueden incluir el pasaporte y otros documentos de viaje, medicamentos esenciales, dispositivos personales y material de lectura, así como alimentos y bebidas en consonancia con la duración del vuelo.
- (28 bis) Al realizar su reserva, los pasajeros deben recibir información en formato claro y accesible sobre las dimensiones y el peso máximos del equipaje que pueden llevar en la cabina. Sin perjuicio del principio de libertad de precios, los transportistas aéreos deben establecer una política razonable sobre dimensiones del equipaje de mano que permita a los pasajeros llevar un equipaje de mano en la cabina, siempre que cumpla los requisitos de seguridad y protección aplicables. Habida cuenta de la diversidad de políticas entre los transportistas aéreos, procede evaluar, en la revisión del Reglamento (CE) 1008/2008, la viabilidad de establecer normas mínimas uniformes para el equipaje de mano.

- (29) Los instrumentos musicales pueden tener un gran valor monetario, artístico e histórico. Además, los instrumentos musicales son las herramientas de trabajo de los músicos, con las que ensayan y actúan habitualmente, y no pueden reponerse con facilidad. Por lo tanto, a los pasajeros se les debe permitir llevar instrumentos musicales en la cabina bajo su responsabilidad, siempre que respeten las normas de capacidad, seguridad y protección y la franquicia de equipaje máxima del transportista aéreo. Cuando se cumplan las normas de capacidad, seguridad y protección, el transportista aéreo debe procurar permitir a los pasajeros llevar instrumentos musicales en asientos adicionales, siempre que se abonen las tarifas correspondientes. Cuando esto no sea posible, los instrumentos musicales deben transportarse, en la medida de lo posible, con las condiciones adecuadas en el compartimento de carga de la aeronave. Procede modificar el Reglamento (CE) n.º 2027/97 en consecuencia.
- (30) [...]
- (31) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por los derechos y las obligaciones que abarca el Reglamento (CE) n.º 2027/97, los transportistas aéreos deben ofrecer a los pasajeros, tanto a aquellos con discapacidad como a quienes no utilicen herramientas digitales, la posibilidad de presentar reclamaciones en un formato accesible, por medio de un formulario de reclamación en sus aplicaciones móviles y sitios web. Dicho formulario debe permitir que los pasajeros presenten una reclamación por el deterioro, el retraso o la pérdida de equipaje de manera inmediata.
- (32) El artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 2027/97 ha quedado obsoleto por cuanto las cuestiones relacionadas con los seguros están actualmente reguladas por el Reglamento (CE) n.º 785/2004. Por consiguiente, debe suprimirse.
- (33) Los transportistas aéreos deben modificar periódicamente los límites monetarios a que se refiere el anexo del Reglamento (CE) n.º 2027/97 para adaptarlos a la evolución económica, de acuerdo con la revisión efectuada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.

- (33 *bis*) El informe Draghi hacía hincapié en la función esencial del transporte para la competitividad de la Unión y en el riesgo de desplazamiento de las empresas de los centros de transporte de la Unión hacia los de zonas vecinas de la Unión debido a una regulación asimétrica. El Reglamento n.º 261/2004 se aplica a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, solo si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión. En un plazo de tres años desde la entrada en vigor del presente Reglamento, la Comisión evaluará la viabilidad de revisar el ámbito de aplicación del presente Reglamento con vistas a seguir aumentando el nivel de protección de los pasajeros y mejorando las condiciones de competencia equitativas entre los transportistas aéreos de la Unión y los de terceros países.
- (33 *ter*) Debe estudiarse en el contexto de la revisión del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 un mecanismo para proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del transportista aéreo.
- (34) [...]
- (35) [...]
- (36) Habida cuenta de que los Estados miembros no pueden alcanzar de manera suficiente el objetivo del presente Reglamento, a saber, proteger los derechos de los pasajeros aéreos de manera justa y equilibrada y teniendo en cuenta la competitividad del sector de la aviación de la Unión y la necesidad de mantener la conectividad a largo plazo para los pasajeros, sino que dicho objetivo puede alcanzarse mejor, dada su envergadura, a escala de la Unión, la Unión puede adoptar medidas de conformidad con el principio de subsidiaridad establecido en el artículo 5 del TUE. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El Reglamento 261/2004 se modifica como sigue

0. El artículo 1 se modifica como sigue:

a) El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«El presente Reglamento establece, bajo las condiciones en él detalladas, los derechos mínimos que asistirán a los pasajeros aéreos en caso de:

- a) denegación de embarque;
- b) cancelación, retraso o cambio de horario de su vuelo;
- c) pérdida de un vuelo de conexión;
- d) cambio de clase.».

a *bis*) Se suprimen los apartados 2 y 3.

1. El artículo 2 se modifica como sigue:

-a) La definición que figura en la letra b) se sustituye por la siguiente:

«“transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo”, todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato de transporte aéreo con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que utilice la aeronave de otro transportista aéreo, con o sin tripulación de ese otro transportista, para la realización de sus vuelos será considerado el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo a efectos del presente Reglamento;».

a) La definición que figura en la letra c) se sustituye por la siguiente:

«“transportista aéreo de la Unión”⁷, todo transportista aéreo que posea una licencia válida de explotación expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1008/2008, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad⁸;».

⁷ La armonización de todo el texto formará parte de la revisión jurídico-lingüística.

⁸ DO L 293 de 31.10.2008, p. 3.

- b) La definición que figura en la letra d) se sustituye por la siguiente:
«“organizador”⁷, toda persona en el sentido del artículo 3, punto 8, de la Directiva (UE) 2015/2302⁹;».
- b *bis*) La definición que figura en la letra e) se sustituye por la siguiente:
«“viaje combinado”, la combinación de los servicios de viaje que se define en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302;».
- b *ter*) La definición que figura en la letra f) se sustituye por la siguiente:
«“billete”, toda evidencia válida, independientemente de su formato, de un contrato de transporte aéreo;».
- b *quater*) Se suprime la definición de la letra g).
- b *quinqüies*) La definición que figura en la letra h) se sustituye por la siguiente:
«“destino final”, el destino del vuelo o del último vuelo de conexión de un viaje;».
- c) La definición que figura en la letra i) se sustituye por la siguiente:
«“persona con discapacidad” y “persona con movilidad reducida”, toda persona con una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, permanente o temporal que, en interacción con distintas barreras, pueda obstaculizar su uso pleno y efectivo del transporte en condiciones de igualdad con otros pasajeros o cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por la edad;».
- c *bis*) La definición que figura en la letra j) se sustituye por la siguiente:
«“denegación de embarque”, la negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 0, o cuando se les informe de antemano de que se les denegará el embarque en contra de su voluntad, salvo que haya motivos razonables para hacerlo, tales como razones de salud, protección o seguridad, o la presentación de documentos de viaje inadecuados;».
- c *ter*) La definición que figura en la letra k) se sustituye por la siguiente:

⁹ DO L 326 de 11.12.2015, p. 1.

«“voluntario”, todo pasajero que se haya presentado al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 0, y acceda, a petición del transportista aéreo, a no embarcar en su vuelo a cambio de determinados beneficios;».

d) La definición que figura en la letra 1) se sustituye por la siguiente:

«“cancelación”, la no realización de un vuelo programado y para el que se haya celebrado al menos un contrato de transporte aéreo. Los vuelos en los que la aeronave haya despegado pero, por cualquier motivo, se haya desviado a un aeropuerto distinto del aeropuerto de llegada indicado en el billete o haya regresado al aeropuerto de salida, y no puedan seguir hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete, se tratarán como una cancelación, excepto cuando el aeropuerto efectivo de llegada y el aeropuerto de llegada indicado en el billete den servicio a la misma localidad, ciudad o región y el transportista aéreo proporcione a los pasajeros transporte hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete. Los casos en los que la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros se adelante más de una hora también deben tratarse como una cancelación, excepto cuando no haya cambios en las horas de facturación y embarque o cuando el pasajero haya aceptado el cambio de horario del vuelo;».

e) Se añaden las siguientes definiciones:

«a *bis*) “tercer país”, todo país o parte del territorio de un Estado miembro no sujeto a las disposiciones de los Tratados;

a *ter*) “retraso a la salida”, diferencia de tiempo entre la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros y la hora efectiva de salida del vuelo;

a *quater*) “retraso a la llegada”, diferencia de tiempo entre la hora de llegada indicada en el billete de los pasajeros y la hora efectiva de llegada del vuelo;

a *quinquies*) “clase de transporte”, parte de la cabina de pasajeros de la aeronave caracterizada por asientos diferentes, una configuración diferente de los asientos o cualquier otra diferencia respecto del servicio estándar ofrecido a los pasajeros de otras partes de la cabina;

g *bis*) “contrato de transporte aéreo”, todo contrato de transporte celebrado entre un transportista aéreo o su agente autorizado y un pasajero, con vistas a la prestación de uno o varios servicios de vuelo;

m) “circunstancias extraordinarias”, toda circunstancia que, por su naturaleza u origen, no sea inherente al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escape a su control efectivo; a los efectos del presente Reglamento, figuran en el anexo listas no exhaustivas de circunstancias extraordinarias y de circunstancias que no deben considerarse extraordinarias;

- n) “vuelo”, toda operación de transporte aéreo efectuada por una sola aeronave entre los dos aeropuertos indicados en el billete, con un itinerario, un horario y un número único de identificación determinados previamente; no se tomarán en consideración las paradas intermedias que se efectúen por motivos exclusivamente técnicos y operativos;
- o) “vuelo de conexión”, todo vuelo que, en virtud de un único contrato de transporte aéreo, haya de permitir al pasajero llegar a un punto de transferencia para salir en otro vuelo, o bien, según el contexto, ese otro vuelo que salga del punto de transferencia;
- o *bis*) “parada-estancia”, toda interrupción intencionada de un viaje realizado en virtud de un contrato de transporte aéreo por un período de tiempo superior al necesario para el tránsito directo o, cuando tenga lugar un cambio entre vuelos, por un período de tiempo que normalmente abarca hasta la hora de salida del siguiente vuelo de conexión y, excepcionalmente, incluye pasar la noche;
- p) “viaje”, todo vuelo o vuelo de conexión que transporte al pasajero desde el punto inicial de salida hasta su destino final en virtud de un único contrato de transporte aéreo; el viaje de ida y el viaje de vuelta deben considerarse viajes independientes;
- q) [...]
- r) [...]
- s) [...]
- t) [...]
- u) “hora de salida”, la hora a la que la aeronave abandona el puesto de salida, remolcada o con su propio motor (hora fuera de calzos);
- v) “hora de llegada”, la hora a la que la aeronave llega al puesto de llegada y se ponen en marcha los frenos de estacionamiento (hora en calzos);
- w) “retraso en la plataforma del aeropuerto”, el tiempo, superior a treinta minutos, que la aeronave permanece en tierra entre el cierre de las puertas de la aeronave y su hora de despegue, en el caso de la salida, o entre la toma de contacto de la aeronave y la apertura de sus puertas, en el caso de la llegada;
- x) “noche”, período entre la medianoche y las seis de la madrugada;
- y) [...]
- y *bis*) “niño”, toda persona menor de 14 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;
- y *ter*) “bebé”, toda persona menor de 2 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;

- z ter)* “soporte duradero”, todo instrumento que permita al pasajero almacenar información de forma que en el futuro pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- z quater)* “formato accesible”, todo formato que dé a la persona con discapacidad o con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, como el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882;
- z quinquies)* “incidencia”, toda denegación de embarque con arreglo a lo definido en la letra j), cancelación con arreglo a lo definido en la letra l), retraso en la plataforma del aeropuerto con arreglo a lo definido en la letra w), retraso a la salida con arreglo a lo definido en la letra a *ter)*, o retraso a la llegada con arreglo a lo definido en la letra a *quater)*;
- z sexies)* “punto de salida inicial”, el punto de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión de un viaje;
- z septies)* “viaje de corta duración”, un trayecto de ida y un trayecto de vuelta en virtud de un único contrato de transporte aéreo cuando la diferencia entre las horas de salida indicadas en los billetes del pasajero de los primeros vuelos de cada trayecto sea inferior a 24 horas.».

2. El artículo 3 se modifica como sigue:

a) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:

- a) dispongan de un billete para el vuelo de que se trate,
o
b) hayan sido transferidos a otro vuelo por un transportista aéreo o un intermediario del vuelo para el que disponían de billete, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.».

a *bis)* El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un intermediario.».

b) El apartado 4 se sustituye por el texto siguiente:

«4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 3, letra d), el presente Reglamento se aplicará solo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.».

b bis) El apartado 5 se sustituye por el texto siguiente:

«5. Salvo en los casos en los que se especifique otra cosa, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es responsable de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.».

c) El apartado 6 se sustituye por el texto siguiente:

«6. Sin perjuicio de su artículo 12, el presente Reglamento se aplicará también a los pasajeros transportados en virtud de un contrato de viaje combinado, excepto cuando se rescinda el contrato de viaje combinado o cuando su cumplimiento se vea afectado por motivos distintos de una incidencia del vuelo.».

d) Se añade el apartado siguiente:

«7. El artículo 7 del presente Reglamento, relativo a la compensación, no se aplicará cuando la incidencia se produzca en un vuelo de conexión que tenga origen y destino en un aeropuerto de Groenlandia.»

e) Se añade el apartado siguiente:

«8. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de la posición jurídica del Reino de España sobre el territorio de Gibraltar, así como sobre el istmo y el aeropuerto construido en él.

Se aplicará al aeropuerto de Gibraltar cuando, una vez resuelto su litigio con el Reino Unido, el Reino de España pueda ejercer un control efectivo de dicho aeropuerto y garantizar la aplicación en dicho aeropuerto de las normas establecidas en el presente Reglamento. Cuando estas condiciones se reúnan, el Reino de España lo notificará a la Comisión y la Comisión publicará la notificación en el Diario Oficial. El presente Reglamento se aplicará a dicho aeropuerto a partir del [primer día del mes siguiente a la] fecha de la publicación.».

3) El artículo 4 se modifica como sigue:

-a) Se añade el apartado 0 siguiente:

«0. El presente artículo se aplicará a los pasajeros que se presenten en la puerta para el embarque después de haber realizado la facturación en línea o en el aeropuerto, según lo establecido y a la hora que el transportista aéreo o el intermediario hayan indicado de antemano por escrito (lo que incluye los medios electrónicos) o, cuando no se haya indicado hora de embarque, no menos de cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida indicada en el billete del pasajero. El presente artículo se aplicará también a los pasajeros que no se presenten para el embarque cuando se les haya informado de antemano de la denegación de embarque en contra de su voluntad.».

-a *bis*) El apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en ese vuelo, deberá informar inmediatamente a los pasajeros afectados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará al mismo tiempo a los pasajeros afectados de sus derechos específicos aplicables a ese caso en virtud del presente Reglamento, en particular en lo que respecta al transporte alternativo con arreglo al artículo 8 y a la asistencia con arreglo al artículo 9.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo pedirá que se presenten voluntarios dispuestos a no embarcar en su vuelo a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el voluntario y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Este acuerdo con el voluntario sobre los beneficios únicamente sustituirá al derecho a compensación del pasajero que establece el artículo 7, apartado 1, si el voluntario lo aprueba explícitamente mediante un documento firmado o por cualquier otro medio digital en soporte duradero. En ausencia de tal aprobación, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que haya denegado el embarque al voluntario le compensará sin demora indebida y a más tardar en el plazo de siete días naturales a partir de la denegación de embarque, de conformidad con el artículo 7, apartado 1.».

-a *ter*) El apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con billete puedan embarcar en ese vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos, a excepción de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.».

a) El apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque comunicará inmediatamente a los pasajeros afectados la información sobre la tramitación de reclamaciones con arreglo a los artículos 15 *bis* y 16 *bis ter*.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida y de manera clara, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8. Como excepción al artículo 8, apartado 1, letra a), cuando los pasajeros afectados tengan derecho al reembolso, este se concederá sin demora indebida, a más tardar en el plazo de siete días naturales a partir de la denegación del embarque.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados con arreglo al artículo 9. Como excepción a lo dispuesto en el artículo 9, apartado 1, primer guion, se proporcionarán alimentos y bebidas de manera inmediata.».

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos compensará a los pasajeros afectados de conformidad con el artículo 7, apartado 1, sin demora indebida y a más tardar en un plazo de siete días naturales a partir de la denegación del embarque.».

b) se añaden los apartados siguientes:

«4. Los apartados 2 y 3 se aplicarán también a los vuelos de vuelta en los casos en los que se deniegue el embarque a un pasajero alegando que no haya tomado un vuelo anterior del mismo contrato de transporte aéreo.

5. Cuando el pasajero, o un intermediario, solicite que se corrija un error de ortografía en los nombres o apellidos de uno o de varios pasajeros, o en caso de cambio administrativo de esos nombres o apellidos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo los corregirá o cambiará al menos una vez hasta 48 horas antes del vuelo sin coste adicional para el pasajero o el intermediario.».

4. El artículo 5 se modifica como sigue:

-a) se añade el apartado 0 siguiente:

«0. En caso de cancelarse un vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado informará inmediatamente a los pasajeros afectados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará al mismo tiempo a los pasajeros afectados de sus derechos específicos aplicables a ese caso en virtud del presente Reglamento, en particular en lo que respecta al transporte alternativo y el reembolso con arreglo al artículo 8, y a la asistencia con arreglo al artículo 9, así como sobre el proceso para solicitar una compensación según se define en el artículo 7, y sobre la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 15 *bis* y el artículo 16 *bis quater*.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará, sin demora indebida, a los pasajeros afectados de las razones de la cancelación. Los pasajeros tienen derecho a recibir por escrito, previa solicitud, las razones de la cancelación. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará esa información de manera clara en el plazo de siete días naturales a partir de la presentación de la solicitud.»;

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. «El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida y de manera clara, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8.»;

a *ter*) se añaden los apartados 1 *bis* y 5 *ter* siguientes:

«1 *bis*. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados, con arreglo al artículo 9.

1 *ter*. Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado de conformidad con el artículo 7, apartados 1 y 3, cuando opten por un reembolso, según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo, según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).»;

a *quater*) se suprime el apartado 2;

b) los apartados 3 y 4 se sustituyen por el texto siguiente:

«3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a pagar una compensación con arreglo al artículo 7 si puede probar que la cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias y que no podría haberse evitado aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o a alguno de los tres vuelos anteriores efectuados en la rotación planificada de la misma aeronave y a condición de que exista una relación causal directa entre la ocurrencia de dicha circunstancia y la cancelación del vuelo. La carga de la prueba de la existencia de esa relación causal directa corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

4. El derecho a recibir asistencia con arreglo al apartado 1 *bis* y a obtener una compensación con arreglo al apartado 1 *ter* no se aplicará cuando se haya informado a los pasajeros de la cancelación con al menos catorce días naturales de antelación a la fecha de salida indicada en el billete. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le haya informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.».

c) [...]

5. El artículo 6 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 6

Retraso

0. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea el retraso de un vuelo, informará inmediatamente a los pasajeros afectados y, a más tardar, a la hora de salida indicada en el billete de estos. En la medida de lo posible, los pasajeros recibirán periódicamente información actualizada en tiempo real. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará al mismo tiempo a los pasajeros afectados de sus derechos específicos aplicables a ese caso en virtud del presente Reglamento, en particular en lo que respecta a la asistencia con arreglo al artículo 9, así como sobre el proceso para solicitar una compensación según se define en el artículo 7, y sobre la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 15 *bis* y el artículo 16 *bis quater*.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará, sin demora indebida, a los pasajeros afectados de las razones del retraso. Los pasajeros tienen derecho a recibir por escrito, previa solicitud, las razones del retraso a la llegada. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado proporcionará esta información de manera clara en el plazo de siete días naturales a partir de la presentación de la solicitud.

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados con arreglo al artículo 9.

1 *bis*. Cuando el tiempo de espera supere, al menos, los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*, con respecto a la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros, el transportista aéreo ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida, la posibilidad de optar entre un transporte alternativo y el reembolso, con arreglo al artículo 8.

2. Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*.

Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado cuando opten por un reembolso según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).

3. [...]

3 *bis*. El presente artículo también se aplicará si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasa la hora de salida indicada en el billete del pasajero.

El derecho a recibir asistencia con arreglo al apartado 1 y a obtener compensación con arreglo al apartado 2 no se aplicará cuando se haya informado al pasajero del cambio con al menos catorce días naturales de antelación con respecto a la hora de salida indicada en su billete. La carga de la prueba de haber informado al pasajero del cambio de hora, así como del momento en que se le haya informado, recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

4. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a pagar una compensación con arreglo al artículo 7 si puede probar que el retraso a la llegada se debió a circunstancias extraordinarias y que no podría haberse evitado aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o a alguno de los tres vuelos anteriores efectuados en la rotación planeada de la misma aeronave y a condición de que exista una relación causal directa entre dicha circunstancia y el retraso a la salida del vuelo siguiente. La carga de la prueba de la existencia de esa relación causal directa corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

5. [...]».

6) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6-2 bis

Retraso en la plataforma del aeropuerto

0. En caso de retraso en la plataforma de un aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará periódicamente a los pasajeros, en la medida de lo posible, información actualizada en tiempo real.
1. A reserva de los imperativos de seguridad o protección, cuando se produzca un retraso en la plataforma del aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por la debida calefacción o refrigeración de la cabina de pasajeros, el acceso gratuito a los aseos a bordo y la prestación de la atención médica adecuada a las personas a que se refiere el artículo 11. Salvo en caso de que la prestación de este servicio pueda prolongar el retraso en la plataforma del aeropuerto o no pueda conciliarse con los requisitos en materia de seguridad y protección aéreas, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a bordo gratuitamente agua potable.
2. Cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto alcance un máximo de tres horas en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, la aeronave deberá dirigirse a la puerta o a otro punto de desembarque oportuno donde se permita desembarcar a los pasajeros. Superado este plazo, únicamente se podrá prolongar la permanencia en la plataforma del aeropuerto cuando concurren motivos relacionados con la seguridad o el control del tráfico aéreo o con normas de migración o de protección que impidan a la aeronave abandonar su posición en la plataforma.
3. Los pasajeros que desembarquen con arreglo al apartado 2 podrán ejercer los derechos establecidos en los artículos 6 y 11, teniendo en consideración el retraso en la plataforma del aeropuerto y la hora de salida indicada en su billete.

Artículo 6 bis

Pérdida de un vuelo de conexión en viajes realizados con arreglo a un único contrato de transporte aéreo

1. En caso de que un pasajero pierda un vuelo de conexión durante un viaje como consecuencia de una incidencia en un vuelo anterior, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo anterior en el que se haya producido la incidencia será responsable de ofrecer al pasajero un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y asistencia con arreglo al artículo 9.
- 1 *bis*. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda ofrecer un transporte alternativo al pasajero dentro de los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis* con respecto a la hora de salida indicada en el billete del vuelo de conexión perdido, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros

afectados, sin demora indebida y de manera clara, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8.

2. Los pasajeros tendrán también derecho a obtener, previa solicitud, una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*.

Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, cuando opten por un reembolso, según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo, según lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites definidos en el artículo 7, apartado 1 *bis*, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).

2 *bis*. Cuando un pasajero planifique y realice una parada-estancia, el aeropuerto en el que la realice se considerará su destino final.

3. [...]

4. [...]».

7) El artículo 7 se modifica como sigue:

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En caso de incidencia se aplicarán los siguientes importes de compensación en las condiciones definidas en los artículos 4, 5, 6 o el artículo 6 *bis* y en el presente artículo:

- a) 250 EUR para los trayectos de ida en viajes de corta duración;
- b) 300 EUR para viajes de hasta 3 500 kilómetros y todos los viajes dentro de la Unión no incluidos en la letra a);
- c) 500 EUR para viajes de más de 3 500 kilómetros.

Como excepción al párrafo anterior, en el caso de los viajes entre las regiones ultraperiféricas y otros territorios de un Estado miembro a los que se aplican los Tratados, los importes de compensación se determinarán sobre la base de la distancia real que tengan los viajes.»;

a *bis*) se añade el apartado 1 *bis* siguiente:

1 *bis*. En caso de retraso a la llegada tras haber tomado un transporte alternativo a consecuencia de una cancelación en los términos establecidos en el artículo 5, un retraso a la llegada en los términos establecidos en el artículo 6 o un retraso a la llegada tras haber perdido un vuelo de conexión en los términos establecidos en el artículo 6 *bis*, se generará el derecho a obtener una compensación por retraso a la llegada de más de:

- a) tres horas para los trayectos de ida en viajes de corta duración;
- b) cuatro horas para viajes de hasta 3 500 kilómetros y todos los viajes dentro de la Unión no incluidos en la letra a);
- c) seis horas para viajes de más de 3 500 kilómetros.»;

a *ter*) se añade el apartado 1 *ter* siguiente:

«1 *ter*. Para determinar las distancias a efectos del presente Reglamento, se tomará como base la distancia entre el punto de salida inicial y el destino final. En el caso de un vuelo de conexión, solo se tendrá en cuenta el punto de salida inicial y el aeropuerto de destino final. Estas distancias se calcularán aplicando el método de la distancia ortodrómica.»;

b) los apartados 2 y 3 se sustituyen por el texto siguiente:

«2. Si el pasajero ha optado por continuar su viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y se produce otra incidencia durante el transporte alternativo, el derecho del pasajero a compensación solo se generará una única vez durante su viaje al destino final.

2 *bis*. Los pasajeros deberán presentar las solicitudes de compensación con arreglo al presente artículo en el plazo de seis meses a partir de la fecha real de salida indicada en su billete. En un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá abonar la compensación u ofrecer al pasajero una justificación por el impago de la compensación que incluya, cuando proceda, una explicación clara y motivada de las circunstancias extraordinarias, con arreglo al artículo 5, apartado 3, o al artículo 6, apartado 4. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo se prorrogará a 30 días naturales.

En caso de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no abone la compensación solicitada, el pasajero podrá presentar una reclamación de conformidad con el artículo 16 *bis quater*.

3. La compensación se abonará en metálico o por otros medios, si el pasajero da su acuerdo en un documento firmado o por cualquier otro medio digital en soporte duradero.»;

4. [...]

5. [...]».

b bis) se suprime el apartado 4.

8) El artículo 8 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 8

Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

1. En caso de incidencia, se ofrecerá a los pasajeros, sin coste alguno, la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones en las condiciones definidas en los artículos 4, 5, 6 o el artículo 6 bis y el presente artículo:

- a) el reembolso automático, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de salida que figure en el billete del pasajero del vuelo en el que se haya producido la incidencia, en metálico o, si el pasajero da su acuerdo en un documento firmado, por cualquier otro medio digital en soporte duradero, del coste total de los billetes de las partes del viaje no efectuadas y las partes del viaje ya efectuadas si el vuelo hubiera perdido su objetivo en los planes de viaje iniciales del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al punto de salida inicial lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora; cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo se prorrogará a 30 días naturales.
- b) la continuación del viaje del pasajero, ofreciéndole un transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora; o
- c) un transporte alternativo hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. [...]

3. A fin de que el pasajero llegue a su destino, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1, lo antes posible, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá al menos una de las siguientes opciones alternativas, en función de la disponibilidad y siempre que se ajusten a unas condiciones de transporte comparables a las establecidas en el contrato de transporte aéreo, para que el pasajero las estudie y dé su acuerdo en un documento firmado o por cualquier otro medio digital en soporte duradero:

- a) un vuelo o vuelos de conexión que sigan la misma ruta que la ruta que figura en el contrato de transporte aéreo;
- b) una ruta distinta, por ejemplo con origen o destino en aeropuertos alternativos a los aeropuertos que figuren en el contrato de transporte aéreo. En ese caso, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo correrá con los gastos de trasladar al pasajero a un aeropuerto alternativo o desde un aeropuerto alternativo a los aeropuertos que figuren en el contrato de transporte aéreo;
- c) el uso de servicios operados por otro transportista aéreo o;
- d) cuando sea conveniente por la distancia del viaje, el uso de otro modo de transporte.

4. [...]

5. Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de continuar el viaje con arreglo al apartado 1, letra b), y al apartado 7, y siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no le haya ofrecido un transporte alternativo en las tres horas siguientes, el pasajero podrá organizar su propio transporte alternativo de conformidad con el apartado 3.

En caso de cancelación, se aplicará el primer párrafo desde la hora de salida indicada en el billete del pasajero.

Cuando opten por esta opción, los pasajeros deberán limitar los gastos a lo necesario, razonable y apropiado. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo reembolsará los gastos en los que haya incurrido el pasajero hasta un máximo del 400 % del coste total del billete o los billetes, en los catorce días naturales siguientes a la presentación de la solicitud. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo se prorrogará a 30 días naturales.

6. [...]

7. Todo pasajero podrá optar entre un reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), o un transporte alternativo en una fecha posterior con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra c), hasta que el pasajero acepte el transporte alternativo lo antes posible ofrecido por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), o hasta que el pasajero decida buscar un transporte alternativo por su propia cuenta con arreglo al artículo 8, apartado 5.

El pasajero informará al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión.».

9) El artículo 9 se modifica como sigue:

-a) el título del artículo se sustituye por el siguiente:

«Artículo 9

Derecho a asistencia»;

a) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En caso de incidencia y con arreglo a las condiciones definidas en los artículos 4, 5 y 6, el artículo 6 *bis*, el artículo 6-2 *bis* y el presente artículo, y cuando el tiempo de espera del vuelo o del transporte alternativo se prolongue al menos dos horas, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- a) bebidas cada dos horas de espera;
- b) una comida después de tres horas y cada cinco horas de espera, con un máximo de tres comidas por día;
- c) dos llamadas telefónicas, mensajes de texto y acceso a internet.

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá limitar o no proporcionar la asistencia prevista en el párrafo anterior si prestarla provocase demoras adicionales para los pasajeros.»;

a *bis*) el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Además, cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, a la espera del vuelo o del transporte alternativo, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente:

- a) alojamiento en hotel;
- b) transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.»;

a *ter*) se añaden los apartados 2 *bis*, 2 *ter* y 2 *quater* siguientes:

«2 *bis*. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá utilizar vales para cumplir las obligaciones que le incumben en virtud del apartado 1, letras a) y b), y el apartado 2. Los vales proporcionados con arreglo al apartado 1 deberán poder utilizarse en todos los locales que ofrezcan comida y bebida en el aeropuerto en el que se encuentren bloqueados los pasajeros afectados, a bordo de su vuelo y, cuando proceda, en el alojamiento proporcionado con arreglo al apartado 2, letra a).

2 *ter*. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no cumpla las obligaciones que le incumben en virtud de los apartados 1 y 2 y el apartado 2 *bis*, los pasajeros afectados podrán organizarse por su propia cuenta, en los límites de los gastos necesarios, razonables y proporcionados a la duración de la espera y los costes de las comidas y las bebidas en el lugar del aeropuerto en el que se encuentren bloqueados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia reembolsará a los pasajeros en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud de reembolso. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo se prorrogará a 30 días naturales.

2 *quater*. En todos los aeropuertos de la Unión, la entidad gestora del aeropuerto adoptará medidas para garantizar que haya agua potable y estaciones de recarga de dispositivos electrónicos disponibles de forma gratuita, independientemente de la hora del día, el vuelo o la terminal.»;

a *quater*) se suprime el apartado 3;

b) se añaden los apartados siguientes:

«4. Si la incidencia se debe a circunstancias extraordinarias y no podría haberse evitado aunque se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista aéreo podrá limitar el alojamiento ofrecido con arreglo al apartado 2, letra a), a un máximo de tres noches.

5. [...]

6. El pasajero que opte por el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, letra a), mientras se encuentre en el punto de salida inicial, u opte por un transporte alternativo en una fecha posterior de acuerdo con el artículo 8, apartado 1, letra c), no tendrá más derecho a recibir asistencia con arreglo al artículo 9, apartados 1 y 2, en relación con el vuelo en cuestión.».

10) El artículo 10 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 10*

Cambio a una clase inferior o superior

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.
2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, proporcionará al pasajero, sin solicitud previa y en un plazo de catorce días naturales desde el cambio a una clase inferior, por los medios establecidos en el artículo 7, apartado 3, una compensación equivalente, como mínimo, a:
 - a) el 40 % del precio del vuelo en todos los vuelos de 3 500 kilómetros o menos, o
 - b) el 75 % del precio del vuelo en todos los vuelos de más de 3 500 kilómetros.
3. Cuando el precio del vuelo no figure en el billete, la compensación mencionada en el apartado 2 se calculará en proporción a la distancia del vuelo respecto de la distancia total abarcada por el contrato de transporte aéreo, calculada según lo dispuesto en el artículo 7, apartado 1, letra b).
4. El precio del vuelo no incluye los impuestos ni las tasas que se indiquen en el billete, siempre que ni el pago de esos impuestos y tasas ni su importe sean un requisito asociado a la clase del billete comprado.
5. El presente artículo no se aplicará a las ventajas obtenidas por el pago de una tarifa más elevada para una misma clase de transporte, como aquellas relativas a los asientos o al servicio de restauración.».

10 bis. Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 10 bis

Planes de emergencia aeroportuarios

1. En los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual sea superior a cinco millones de pasajeros, la entidad gestora del aeropuerto velará por que sus operaciones y las de los proveedores esenciales de servicios del aeropuerto, en particular los transportistas aéreos y los proveedores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas por medio de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones o retrasos de vuelos debido a los cuales un número considerable de pasajeros quede bloqueado en el aeropuerto. El plan de emergencia se establecerá para garantizar que se facilite la información pertinente a los pasajeros bloqueados e incluirá disposiciones encaminadas a minimizar su tiempo de espera y molestias.

1 *bis*. Los planes de emergencia aeroportuarios tendrán en consideración las necesidades particulares e individuales de los pasajeros según se definen en el artículo 11.

2. El plan de emergencia se establecerá en concreto con la participación del comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE del Consejo relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad, así como de los proveedores de servicios de asistencia en tierra y de otros proveedores de servicios aeroportuarios esenciales. El plan de emergencia incluirá también los datos de contacto de la(s) persona(s) designada(s) por los transportistas aéreos que participe(n) en el comité de usuarios del aeropuerto para representarlos sobre el terreno en caso de cancelaciones múltiples o retrasos de vuelos. El transportista aéreo velará por que la(s) persona(s) designada(s) disponga(n) de los medios necesarios para prestar asistencia a los pasajeros con arreglo a las obligaciones dimanantes del presente Reglamento en caso de incidencia.

3. La entidad gestora del aeropuerto comunicará el plan de emergencia al comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE del Consejo y, previa solicitud, al organismo nacional responsable de la aplicación al que se haya encomendado la ejecución del presente Reglamento con arreglo al artículo 16, apartado 1.

3 *bis*. Un Estado miembro podrá decidir que un aeropuerto que no esté contemplado en el apartado 1 y esté situado en su territorio deba cumplir las obligaciones establecidas en los apartados 1 a 3.

4. En los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual sea inferior al límite establecido en el apartado 1 o a los que no se aplique el apartado 3 *bis*, la entidad gestora del aeropuerto hará cuanto esté razonablemente en su mano para coordinar a los usuarios del aeropuerto y fijar con ellos las disposiciones necesarias para facilitar información a los pasajeros que hayan quedado bloqueados en el aeropuerto en un número considerable debido a cancelaciones múltiples o a múltiples retrasos de vuelos.».

11) El artículo 11 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 11

Pasajeros con necesidades especiales

0. Toda la información contemplada en el presente Reglamento se proporcionará a los pasajeros en formato accesible.

1. El presente artículo se aplicará a toda persona con discapacidad o con movilidad reducida, bebé, niño no acompañado y mujer embarazada, siempre que se hayan notificado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo las necesidades especiales de

asistencia de la persona a más tardar cuando se anuncie la incidencia. También se aplicará a las personas que necesiten asistencia médica especial siempre que las necesidades de asistencia médica específica se le hayan notificado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo a más tardar en el momento de la facturación; los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo pueden exigir una prueba de tales necesidades.

Se considerará que dicha notificación abarca todos los viajes incluidos en un contrato de transporte aéreo.

1 *bis*. A más tardar en el momento de la facturación y en función de los asientos disponibles, se ofrecerá gratuitamente a toda persona que acompañe a una de las personas mencionadas en el apartado 1 o que acompañe a un niño la posibilidad de ocupar asientos contiguos.

1 *ter*. Durante el embarque, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo dará prioridad a las personas mencionadas en el apartado 1 y a cualquier persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe.

2. Al proporcionar el transporte alternativo y prestar asistencia con arreglo a los artículos 8 y 9, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prestará particular atención a las necesidades de las personas mencionadas en el apartado 1. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo proporcionará el transporte alternativo y la asistencia lo antes posible a dichas personas, también a toda persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe.

3. El artículo 9, apartado 4, no se aplicará a los pasajeros mencionados en el apartado 1 ni a las personas o perros de asistencia reconocidos que los acompañen.».

11 *bis*. El artículo 12 se modifica como sigue:

a) el título se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 12

Otros derechos»;

b) el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. El presente Reglamento no afectará a los derechos y reclamaciones del pasajero dimanantes de otros actos jurídicos. La compensación concedida con arreglo al artículo 7 o el artículo 10, apartado 2, del presente Reglamento se reducirá de la compensación concedida con arreglo a otros actos jurídicos, como la Directiva (UE) 2015/2302, si esos derechos salvaguardan los mismos intereses o tienen el mismo objetivo.

En particular, salvo en los casos dispuestos por el presente apartado, el presente Reglamento no afectará a los derechos y reclamaciones con arreglo a la Directiva

(UE) 2015/2302. La compensación o la reducción de precio concedida con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302 y la compensación concedida con arreglo al artículo 7 o el artículo 10, apartado 2, del presente Reglamento se deducirán una de otra para evitar compensaciones excesivas si esos derechos salvaguardan los mismos intereses o tienen el mismo objetivo.

No obstante el derecho de un organizador a pedir ser resarcido o reclamar un reembolso con arreglo al artículo 22 de la Directiva (UE) 2015/2302, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 13 del presente Reglamento y como excepción a lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, letra a), si el vuelo forma parte de un contrato de viaje combinado con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302, los pasajeros no tendrán derecho a reembolso con arreglo al presente Reglamento en la medida en que ese derecho se deriva de la Directiva (UE) 2015/2302.

Cuando ya se haya abonado una compensación o un reembolso a un pasajero en virtud de la legislación de un tercer país, el importe de dicha compensación o reembolso se deducirá del importe de la compensación o el reembolso concedidos con arreglo al presente Reglamento.».

- 12) El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 13

Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último o del Derecho nacional limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable.».

- 13) El artículo 14 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros

0. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo incluirá en su sitio web y en su aplicación móvil una nota informativa que especifique los derechos en virtud del presente Reglamento, en particular el procedimiento de tramitación de quejas y reclamaciones.

0 *bis*. Al ofrecer billetes para un vuelo o un vuelo de conexión y antes de la compra, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y los intermediarios informarán al pasajero de lo siguiente:

- a) el tipo de billete o billetes ofrecidos, en particular si el billete o los billetes están cubiertos por un único contrato de transporte aéreo o por una combinación de contratos de transporte aéreo independientes;
- b) los derechos y las obligaciones del pasajero, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo y el intermediario con arreglo al presente Reglamento, adjuntos al contrato de transporte aéreo, incluida información sobre el proceso de reembolso;
- c) el plazo y el procedimiento para que un pasajero solicite la modificación de un nombre según se especifica en el artículo 4, apartado 5, sin coste adicional; y
- d) las condiciones generales.

A fin de cumplir el requisito de información establecido en la letra c) del primer párrafo, el transportista aéreo y el intermediario podrán utilizar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todos los idiomas oficiales de la Unión y puesto a disposición del público.

0 ter. Todo intermediario o transportista aéreo que venda billetes cubiertos por una combinación de contratos de transporte aéreo informará al pasajero antes de la compra de que los billetes están cubiertos por contratos de transporte aéreo independientes que no generan derecho a reembolso, transporte alternativo o asistencia con arreglo a los artículos 7, 8 y 9 en caso de pérdida de vuelos sucesivos correspondientes a contratos de transporte aéreo independientes. Esta información se proporcionará de forma clara al comprar los billetes.

Los transportistas aéreos y los intermediarios proporcionarán la información de conformidad con el presente apartado en la lengua del contrato de transporte aéreo y en una lengua utilizada internacionalmente en soporte duradero.

1. La entidad gestora del aeropuerto velará por que en todos los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) y en la puerta de embarque se exponga de forma clara el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso superior a dos horas de su vuelo, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque la nota informativa en la que figuran sus derechos, especialmente en materia de reembolso o transporte alternativo, asistencia y posible compensación». Este texto se mostrará al menos en la lengua o lenguas del lugar donde se encuentre el aeropuerto y en una lengua utilizada internacionalmente. A tal efecto, las entidades gestoras del aeropuerto cooperarán con los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos.

2. [...]
3. [...]
4. [...]
5. [...]
6. [...]
7. [...]

13 bis. Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 15 bis

Reclamaciones al transportista aéreo o al intermediario

1. Todos los transportistas aéreos e intermediarios establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia. Publicarán sus datos de contacto en la lengua del contrato de transporte aéreo y en una lengua utilizada internacionalmente. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible al público, incluidas las personas con movilidad reducida. También comunicarán a los pasajeros de forma clara los datos de contacto del organismo o los organismos designado(s) por los Estados miembros con arreglo al artículo 16 y del organismo o los organismos encargado(s) de la resolución extrajudicial de controversias de conformidad con el artículo 16 *bis quater* y, cuando proceda, les informarán de sus responsabilidades respectivas. Esa información estará disponible en la lengua o lenguas oficiales de los Estados miembros en los que el transportista aéreo y el intermediario efectúen el servicio.
2. Cuando los viajeros presenten una reclamación mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1, esta se presentará en un plazo de seis meses a partir del momento en que se haya producido la incidencia de la que sea objeto. En un plazo de treinta días naturales a partir de la presentación de la reclamación, el transportista aéreo o el intermediario al que se dirija la reclamación proporcionará una respuesta razonada o, en casos excepcionales debidamente justificados, informará al pasajero de que este recibirá una respuesta definitiva en un período inferior a dos meses a partir de la fecha de presentación de la reclamación. La respuesta contendrá también, en caso de que no se pueda resolver el litigio, los datos de contacto pertinentes del organismo o los organismos designado(s) en virtud del artículo 16 o del organismo o los organismos encargado(s) de la resolución extrajudicial de controversias de conformidad con el artículo 16 *bis quater*, incluidas la dirección postal, el sitio web y la dirección de correo electrónico.

3. La presentación de reclamaciones por los pasajeros mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1 se hará sin perjuicio de su derecho a solicitar la resolución extrajudicial de una controversia de conformidad con el artículo 16 *bis quater* o a reclamar a través de procedimientos judiciales, a reserva de los plazos de prescripción de la legislación nacional.».

14. El artículo 16 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 16

Aplicación de la normativa

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos nacionales responsables de la aplicación del presente Reglamento en relación con los viajes con origen o destino en los aeropuertos situados en su territorio. Los Estados miembros informarán a la Comisión del organismo u organismos designados con arreglo al presente apartado.

2. El organismo nacional responsable de la aplicación supervisará atentamente el cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.

2 *bis*. Los pasajeros podrán denunciar ante el organismo nacional responsable de la aplicación los supuestos incumplimientos del presente Reglamento. El organismo nacional responsable de la aplicación podrá investigar y decidir adoptar medidas de control del cumplimiento a partir de información contenida en tales denuncias.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por el incumplimiento del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias. En particular, dichas sanciones serán suficientes como para que supongan un incentivo financiero que lleve a los transportistas y a los intermediarios a cumplir sistemáticamente el Reglamento.

4. [...]

5. Cuatro años después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento y posteriormente cada cinco años, los organismos nacionales responsables de la aplicación publicarán en su sitio web un informe sobre su actividad, las medidas de control del cumplimiento y sus resultados, incluidas las sanciones aplicadas. Dichos informes se presentarán también a la Comisión.

6. Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo y los intermediarios notificarán al organismo o a los organismos nacionales responsables de la aplicación los datos de contacto requeridos de la persona o personas o del organismo designado para actuar y recibir en su nombre documentación emitida por dichos organismos de forma permanente en los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento. Los organismos nacionales responsables de la aplicación podrán intercambiar mutuamente dicha información al efecto de aplicar el presente Reglamento.».

15. Se inserta el artículo siguiente:

Artículo 16 bis

[...]

«*Artículo 16 bis quater*

Resolución extrajudicial de controversias

Los Estados miembros garantizarán que los pasajeros aéreos puedan someter las controversias individuales a raíz de reclamaciones o solicitudes con arreglo al presente Reglamento ante un organismo u organismos responsable(s) de la resolución extrajudicial de controversias. Los Estados miembros informarán a la Comisión del organismo u organismos responsable(s) de tramitar las controversias con arreglo al presente artículo. Los Estados miembros podrán decidir aplicar el presente apartado a controversias únicamente entre transportistas aéreos o intermediarios y consumidores.».

Artículo 16 ter

[...]

Artículo 16 quater

[...]

16. El artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

«*Artículo 17*

Revisión y presentación de informes

1. Cada tres años a partir de la fecha de aplicación del presente Reglamento, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la lista de circunstancias

extraordinarias que figura en el anexo, a la luz de los sucesos que afecten a la operación puntual y efectiva de los vuelos ocurridos durante los dos años anteriores.

En su caso, se adjuntará al informe una propuesta legislativa.

2. Tres años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento, y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento, el cumplimiento y los resultados del presente Reglamento.

En el primer informe, tres años después de la fecha de aplicación del presente Reglamento, la Comisión evaluará la necesidad y la viabilidad de revisar el ámbito de aplicación del presente Reglamento con vistas a seguir mejorando la protección de los pasajeros y las condiciones de competencia equitativas entre los transportistas aéreos de la Unión y los de terceros países, así como aspectos relacionados con la conectividad. En particular, la Comisión evaluará los riesgos de conflicto de jurisdicción y las dificultades relacionadas con el cumplimiento y recomendará formas de atenuar estos riesgos y hacer frente a estas dificultades. La Comisión evaluará también la necesidad de ajustar los límites fijados en el artículo 7, apartado 1 *bis*, sobre la base de estadísticas relativas a la evolución de los retrasos y las cancelaciones de los cinco años anteriores, y de cada año desde la fecha de aplicación del presente Reglamento.

La Comisión incluirá asimismo información sobre la mayor protección deparada a los pasajeros aéreos en los vuelos procedentes de terceros países operados por transportistas no comunitarios.

El informe incluirá también una revisión de las cuantías fijadas en el artículo 7, apartado 1, y los porcentajes establecidos en el artículo 10, apartado 2, teniendo en cuenta, entre otras cosas, la evolución de las tarifas aéreas, la tasa de inflación y las estadísticas sobre denegaciones de embarque, cancelaciones, retrasos y pérdidas de vuelos de conexión imputables a los transportistas aéreos, así como las estadísticas sobre cambios a una clase inferior, durante los cinco años anteriores.

En su caso, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas pertinentes.».

17. El anexo 1 del presente Reglamento se añade como anexo al Reglamento (CE) n.º 261/2004.

Artículo 2

El Reglamento (CE) n.º 2027/97 se modifica como sigue:

- 1. En el artículo 2, el apartado 1 se modifica como sigue:
- a) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:
- «b) “transportista aéreo de la Unión”, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida concedida por un Estado miembro de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008;»¹⁰;
- b) se añade la letra h) siguiente:
- «h) “equipo de movilidad”, todo equipo cuyo propósito sea facilitar la movilidad de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006¹¹;»;
- c) se añade la letra i) siguiente:
- «i) “perro de asistencia reconocido”, todo perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente con arreglo a las normas nacionales aplicables, cuando existan;»;
- d) se añade la letra j) siguiente:
- «j) “formato accesible”, todo formato que dé a la persona con discapacidad o con movilidad reducida¹ acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, como el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882;»;
- e) se añade la letra k) siguiente:
- «k) “intermediario”, toda persona física o jurídica, que no sea un transportista, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista o de un pasajero para la celebración de un contrato de transporte;»;

¹⁰ La armonización de la definición y la terminología en todo el texto formará parte de la revisión jurídico-lingüística.

¹¹ Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, DO L 204 de 26.7.2006, p. 1.

f) se añade la letra l) siguiente:

«l) “objeto personal”, todo bulto de equipaje no facturado que constituya un elemento necesario para el transporte de pasajeros y cumpla los requisitos de seguridad y protección, con unas dimensiones máximas de 40x30x15 cm o que quepa debajo del asiento delantero;»;

g) se añade la letra m) siguiente:

«m) “equipaje de mano”, todo bulto de equipaje no facturado que no constituya un objeto personal y cumpla los requisitos de seguridad y protección.».

-1 *bis*. En el artículo 3, apartado 1, se añade la frase siguiente:

«Esto incluye la responsabilidad de los transportistas aéreos de la Unión relativa al retraso de los pasajeros o del equipaje.».

1. En el artículo 3, se suprime el apartado 2.

1 *bis*. El artículo 3 *bis* se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 3 bis

La suma suplementaria que, de conformidad con el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, y sin perjuicio del artículo 6 *bis*, pueda ser reclamada por un transportista aéreo de la Unión cuando un pasajero haya realizado, al entregar el equipaje, una declaración especial del valor de la entrega de este en el lugar de destino, se basará en una tarifa que refleje los costes adicionales de transporte y seguro del equipaje valorados por encima del límite de responsabilidad. La tarifa estará a disposición de los pasajeros que la soliciten.».

1 *ter*. En el artículo 5, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«1. En caso de muerte o lesión de un pasajero, sin demora y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de quince días tras la determinación de la identidad de la persona física con derecho a indemnización, el transportista aéreo de la Unión abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos.».

2. En el artículo 5, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

«2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el anticipo en caso de muerte de un pasajero no será inferior al 16 % por pasajero del límite mínimo de responsabilidad de

conformidad con el artículo 21, apartado 1, del Convenio de Montreal, y por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.».

3. [...]]

3 bis. En el artículo 6, se añade el siguiente guion al final del apartado 2:

«— información destinada a las personas con discapacidad o con movilidad reducida sobre su derecho a realizar gratuitamente una declaración especial del valor de la entrega de su equipo de movilidad.».

3 ter. En el artículo 6 se añaden los apartados siguientes:

«4. Todos los transportistas aéreos facilitarán en sus aplicaciones móviles y sus sitios web un formulario que permita a los pasajeros presentar de manera inmediata una reclamación en línea o en papel referida al equipaje dañado, retrasado o perdido. La fecha de envío del formulario se considerará por la compañía aérea como la fecha de presentación de la reclamación con arreglo a los apartados 2 y 3 del artículo 31 del Convenio de Montreal, incluso si la compañía aérea solicita información adicional en una fecha posterior. El presente apartado se entiende sin perjuicio del derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal.

5. Toda la información facilitada en virtud del presente artículo, incluidos los formularios de reclamación, se proporcionará en un formato accesible y se pondrá también a disposición de quienes no utilicen herramientas digitales.

6. Todas las obligaciones de información en virtud del presente artículo se aplicarán también a los intermediarios cuando vendan transporte aéreo dentro de la Unión o con origen o destino en su territorio.».

4. Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6 bis

1. Cuando transporte equipos de movilidad facturados o perros de asistencia reconocidos, el transportista aéreo de la Unión se asegurará de que se ofrezca a toda persona con discapacidad o con movilidad reducida la oportunidad de efectuar en un formato accesible una declaración especial del valor de la entrega conforme al artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal en el momento de la reserva, al mismo tiempo que la notificación con arreglo al artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y a más tardar

cuando se entregue el equipo al transportista y, en el caso de un perro de asistencia reconocido, al embarcar. En tal caso, el transportista aéreo de la Unión no solicitará a los pasajeros de que se trate el pago de ningún importe adicional. En caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso del equipo de movilidad, o en caso de fallecimiento o lesión de un perro de asistencia reconocido, el transportista aéreo de la Unión podrá exigir a la persona con discapacidad o con movilidad reducida que acredite el importe consignado en la declaración de interés mediante una prueba del coste de sustitución, incluyendo el coste de sustitución temporal, del equipo de movilidad o del perro de asistencia reconocido.

Cuando los intermediarios vendan transporte aéreo en nombre del transportista aéreo de la Unión, ofrecerán a los pasajeros de que se trate la oportunidad de efectuar, en un formato accesible, una declaración especial del valor de la entrega conforme al artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal en el momento de la reserva y al mismo tiempo que la notificación en virtud del artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. Dicha declaración especial del valor de la entrega se realizará con arreglo a las mismas condiciones que se establecen en el párrafo anterior. El intermediario remitirá la declaración al transportista aéreo de la Unión tan pronto como sea posible.

2. [...]

3. En caso de destrucción, pérdida, daño o retraso en el transporte de equipos de movilidad facturados, o en caso de fallecimiento o lesión de un perro de asistencia reconocido, el transportista aéreo de la Unión será responsable del pago de un importe no superior al importe declarado por el pasajero, a menos que demuestre que el importe reclamado es superior al interés real de la persona en la entrega en el punto de destino.

4. Cuando sea de aplicación el apartado 3, y sin perjuicio de los artículos 7 y 8 y del anexo I, párrafo cuarto, del Reglamento 1107/2006, el transportista aéreo de la Unión realizará rápidamente todo lo que esté razonablemente en su mano para proceder de inmediato a la sustitución temporal del equipo de movilidad facturado que sea necesaria, así como para facilitar soluciones temporales para la sustitución de los perros de asistencia reconocidos. Se permitirá que la persona con discapacidad o con movilidad reducida conserve gratuitamente dicho equipo de sustitución temporal hasta que la indemnización a que se refiere el apartado 3 haya sido abonada o hasta que los transportistas aéreos de la Unión hayan compensado a las personas físicas o jurídicas por los costes de la sustitución temporal necesaria del equipo de movilidad o de un perro de asistencia reconocido.

5. El cumplimiento del apartado 4 no constituirá reconocimiento de responsabilidad por parte del transportista aéreo de la Unión.

Artículo 6 ter

[...]

Artículo 6 quater

[...]

Artículo 6 quinquies

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008, todo transportista e intermediario que venda transporte aéreo dentro de la Unión o con origen o destino en su territorio indicará la siguiente información de un modo claro y en un formato accesible, en el momento de la reserva, así como en sus aplicaciones móviles y su sitio web y, en el caso de los transportistas aéreos, la pondrá además a disposición de quien la solicite (también en las máquinas de facturación automática):

- la franquicia máxima de equipaje, en términos de dimensiones y peso, que los pasajeros están autorizados a llevar consigo en función de su clase de tarifa, en la cabina y en la bodega de la aeronave, en cada uno de los vuelos que constan en la reserva del pasajero;
- cualquier restricción en el número de bultos que se aplique dentro de una determinada franquicia máxima de equipaje;
- las condiciones en las que se transportarán los artículos frágiles o valiosos, como instrumentos musicales, material deportivo, sillas de paseo para niños y asientos para bebé, en la cabina o en la bodega de la aeronave;
- no obstante lo dispuesto en el apartado 1 *bis*, las posibles tasas adicionales aplicables por el transporte de equipaje facturado y no facturado, incluidos los instrumentos musicales mencionados en el artículo 6 *sexies*;
- las razones específicas que puedan impedir que se lleve en la cabina equipaje no facturado con arreglo al apartado 2.

1 *bis*. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los transportistas aéreos autorizarán a los pasajeros a transportar un objeto personal en la cabina sin coste adicional.

2. Cuando razones específicas, tales como motivos de seguridad o de capacidad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuado la reserva, impidan que se lleven en la cabina el objeto personal a que se refiere el apartado 1 *bis* o equipaje de mano, el transportista aéreo podrá llevar este equipaje no facturado en la bodega de la aeronave, pero sin coste adicional para el pasajero.

2 bis. Los apartados 1 bis y 2 se aplicarán a todos los transportistas aéreos que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a todos los transportistas aéreos de la Unión que lleguen a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.

3. El presente artículo se entiende sin perjuicio de las restricciones en materia de equipaje no facturado previstas por las normas de seguridad y protección internacionales y de la UE, tales como las que figuran en el Reglamento (CE) n.º 300/2008 y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998.

Artículo 6 sexies

1. Los transportistas aéreos de la Unión permitirán que los pasajeros lleven un instrumento musical en la cabina de pasajeros de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad y protección aplicables y de las especificaciones y restricciones técnicas de la aeronave de que se trate. Se aceptará el transporte de instrumentos musicales en la cabina siempre que tales instrumentos puedan guardarse de forma segura y adecuada en el compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero. El transportista aéreo podrá decidir que un instrumento musical forma parte de la franquicia de equipaje no facturado del pasajero y no debe transportarse como equipaje adicional a esa franquicia.

2. A reserva de las normas de seguridad y protección aplicables, cuando un instrumento musical sea demasiado voluminoso para poder guardarlo de forma segura y adecuada en un compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero, el transportista aéreo podrá exigir el pago de una segunda tarifa si se transporta como equipaje no facturado en un segundo asiento. Además, podrá exigirse al pasajero que escoja y adquiera para el instrumento musical un asiento contiguo al suyo, en cuyo caso el instrumento musical se ubicará siempre en un asiento de ventanilla. Cuando sea posible y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión.».

5. El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 7

A más tardar el [la fecha se indicará más adelante], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento.».

6. El anexo del Reglamento (CE) n.º 2027/97 se sustituye por el anexo 2 del presente Reglamento.

Artículo 3

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del ... [dos años después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento].

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo
La Presidenta / El Presidente

Por el Consejo
La Presidenta / El Presidente
