

Bruxelles, 6. lipnja 2025.
(OR. en)

9795/25
ADD 1

Međuinstitucijski predmet:
2013/0072 (COD)

AVIATION 73
CONSOM 96
CODEC 747

ISHOD POSTUPAKA

Od:	Glavno tajništvo Vijeća
Za:	Delegacije
Predmet:	Prijedlog uredbe o izmjeni Uredbe (EZ) br. 261/2004 o utvrđivanju općih pravila o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova i Uredbe (EZ) br. 2027/97 o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage – ishod postupka

Za delegacije se u informativne svrhe u prilogu nalazi kompromisni tekst navedenog prijedloga o kojem je Vijeće za promet, telekomunikacije i energetiku (promet) postiglo politički dogovor na sastanku 5. lipnja 2025.

2013/0072 (COD)

Prijedlog

UREDBE EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA

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

(Tekst značajan za EGP)

EUROPSKI PARLAMENT I VIJEĆE EUROPSKE UNIJE,

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

uzimajući u obzir prijedlog Europske komisije,

nakon prosljeđivanja nacrtu zakonodavnog akta nacionalnim parlamentima,

uzimajući u obzir mišljenje Europskoga gospodarskog i socijalnog odbora¹,

uzimajući u obzir mišljenje Odbora regija²,

u skladu s redovnim zakonodavnim postupkom,

¹ SL C , , str. .

² SL C , , str. .

budući da:

- (1) Uredba (EZ) br. 261/2004 Europskog parlamenta i Vijeća od 11. veljače 2004. o utvrđivanju općih pravila o odšteti i pomoći putnicima u slučaju uskraćenog ukrcaja i otkazivanja ili dužeg kašnjenja letova te o stavljanju izvan snage Uredbe (EEZ) br. 295/91³ i Uredba (EZ) br. 2027/97 Vijeća od 9. listopada 1997. o odgovornosti zračnih prijevoznika u pogledu zračnog prijevoza putnika i njihove prtljage⁴ značajno su doprinijele zaštiti prava putnika u zračnom prometu kada su njihovi putni planovi poremećeni uskraćivanjem ukrcaja, dugim kašnjenjima, otkazivanjima ili nepravilnim postupanjem s prtljagom.
- (2) Međutim, brojni nedostaci otkriveni tijekom provedbe pravâ na temelju navedenih uredaba spriječili su ostvarenje njihova punog potencijala u pogledu zaštite putnika. Kako bi se osigurala djelotvornija, učinkovitija i dosljednija primjena prava putnika u zračnom prometu u cijeloj Uniji, potreban je niz prilagodbi sadašnjeg pravnog okvira. To je istaknuto u Komisijinu Izvješću o građanstvu EU-a za 2010. o uklanjanju prepreka pravima građana EU-a⁵ u kojem su najavljene mjere za osiguravanje niza zajedničkih prava, osobito za putnike u zračnom prometu, i odgovarajuće izvršavanje tih prava.
- (2a) Studija koju je Komisija naručila i objavila 2020. (dalje u tekstu „studija”) pokazala je da je glavni prioritet putnika da im se u slučaju poremećaja u putovanju pruži pomoć i ponudi preusmjeravanje kako bi što prije stigli na odredište. Studija je pokazala da se prema redoslijedu prioriteta isplata naknade nalazi na trećem mjestu. S druge strane, studija je pokazala i da su provedbom Uredbe 261/2004 apsolutni i relativni troškovi zračnih prijevoznika od 2011. znatno porasli, što bi moglo dovesti do ograničenja broja linija na kojima se prometuje ili do smanjenja razine povezanosti koja se u dugoročno nudi putnicima. Revizija Uredbe 261/2004 trebala bi se stoga posebno usredotočiti na prava putnika na pomoć i preusmjeravanje, uzimajući pritom u obzir gospodarske poticaje zračnih prijevoznika i učinke na povezanost.

³ SL L46, 17.2.2004., str. 1.

⁴ SL L285, 17.10.1997., str. 1.; izmijenjeno u SL L140, 30.5.2002., str. 2.

⁵ COM(2010) 603 final.

- (2b) Putnici koji putuju na letu obuhvaćenom obvezama pružanja javnih usluga, po punoj ili umanjenoj tarifi, trebali bi podlijevati istim pravima na temelju ove Uredbe.
- (3) Kako bi se povećala pravna sigurnost za zračne prijevoznike i putnike, potrebna je preciznija definicija pojma „izvanrednih okolnosti” kojom bi se uzela u obzir presuda Suda u predmetu C-549/07 (Wallentin-Hermann) u kojoj se tumači izvorna verzija Uredbe 261/2004. Takva definicija trebala bi se dodatno pojasniti s pomoću neiscrpnih popisa okolnosti koje su jasno definirane kao okolnosti koje su izvanredne i okolnosti koje to nisu. Komisija bi trebala preispitati popis izvanrednih okolnosti svake tri godine i, prema potrebi, Europskom parlamentu i Vijeću predložiti ažuriranje tog popisa.
- (3a) U izvornoj verziji Uredbe 261/2004, kako ju je Sud protumačio u predmetu C-549/07 (Wallentin-Hermann), neočekivan tehnički problem nije se smatrao izvanrednom okolnošću, osim ako je bio ograničen na skriveni proizvodni nedostatak koji je otkrio proizvođač zrakoplova ili nadležno tijelo, ili na štetu na zrakoplovu prouzročenu činom sabotaze ili terorizma. Međutim, s obzirom na stečeno iskustvo i presudnu važnost osiguravanja toga da prava dodijeljena putnicima na temelju ove Uredbe ne narušavaju sigurnost, u određenim slučajevima tehnički problemi s određenom opremom trebali bi se smatrati izvanrednim okolnostima.
- (3b) U izvornoj verziji Uredbe 261/2004, kako ju je Sud protumačio u spojenim predmetima C-156/22, C-157/22 i C-158/22 (TAP Portugal), neočekivana odsutnost člana posade čija je prisutnost nužna za izvođenje leta, zbog njegove bolesti ili čak neočekivane smrti, neposredno prije polaska leta, nije se smatrala izvanrednom okolnošću. Međutim, iako su zračni prijevoznici dužni poduzeti sve razumne mjere kako bi osigurali zamjenu pilota, kopilota ili najmanje zahtijevanog broja članova kabinske posade, osiguravanje poštovanja te obveze u praksi izvan domaćih bazi prijevoznika iziskuje znatno vrijeme i visoke financijske troškove. Stoga je primjereno predvidjeti da bi se neočekivana bolest ili smrt takvog ključnog člana posade, na primjer kada se dogodi dan prije polaska leta, trebala izvan domaćih bazi zračnog prijevoznika smatrati izvanrednom okolnošću.

- (3c) U izvornoj verziji Uredbe 261/2004, kako ju je Sud protumačio u predmetima C-28/20 (Airhelp Ltd), C-195/17 (Krüsemann i dr.), C-613/20 (Eurowings) i C-287/20 (Ryanair), štrajkovi osoblja zračnog prijevoznika nisu se smatrali izvanrednim okolnostima. Međutim, kada dođe do štrajka, određeni zahtjevi nisu u nadležnosti zračnog prijevoznika i izvan su njegove kontrole, kao što su promjene dobi za umirovljenje ili financijskih doprinosa koje mogu rješavati samo javna tijela. Stoga je primjereno predvidjeti da se određeni štrajkovi osoblja zračnog prijevoznika smatraju izvanrednim okolnostima.
- (4) U izvornoj verziji Uredbe 261/2004, kako ju je Sud protumačio u predmetu C-173/07 (Emirates), pojam „leta” u smislu Uredbe br. 261/2004 nije bio definiran, već se smatralo da se u osnovi sastoji od izvođenja zračnog prijevoza, kao „jedinice” takvog prijevoza, koju obavlja zračni prijevoznik koji utvrđuje svoj plan puta. Kako bi se izbjegla nesigurnost i s obzirom na stečeno iskustvo, sada bi trebalo pružiti jasnu definiciju „leta”, kao i povezanih pojmova „povezani let” i „putovanje”.
- (4a) Prema izvornoj verziji Uredbe 261/2004, kako ju je Sud protumačio u predmetu C-537/17 (Wegener), Uredba se primjenjivala na svaki dio leta koji je dio jednog putovanja bez obzira na to gdje se let odvijao, uključujući letove koji su u potpunosti izvedeni izvan Unije. Ako se početna točka polaska nalazila na državnom području države članice na koju se primjenjuju Ugovori ili, u slučaju da je stvarni zračni prijevoznik bio stvarni zračni prijevoznik iz Unije, ako se konačno odredište putovanja nalazilo na državnom području države članice na koju se primjenjuju Ugovori, ova Uredba trebala bi se primjenjivati.
- (4b) Studija je pokazala da su zračni prijevoznici iz Unije bolje usklađeni s Uredbom 261/2004. Stoga će se ponovnom uspostavom jednakih uvjeta za zračne prijevoznike iz Unije i one koji nisu iz Unije te poboljšanjem gospodarske održivosti zračnih prijevoznika iz Unije poduprijeti vodeća inicijativa Unije i u konačnici općenito poboljšati zaštita putnika.

- (4ba) Člankom 349. Ugovora o funkcioniranju Europske unije priznaju se posebna svojstva najudaljenijih regija, posebno zbog njihove udaljenosti. S obzirom na iskustvo stečeno u vezi s Uredbom 261/2004, potrebno je donijeti odgovarajuće odredbe kako bi se osigurao teritorijalni kontinuitet s najudaljenijim francuskim regijama i uključenost u cijeloj Uniji, što će u konačnici koristiti putnicima. Stoga bi, zbog posebnih značajki putovanja između najudaljenijih regija i drugih područja EU-a, s putnicima na takvim putovanjima trebalo postupati u skladu sa stvarnom udaljenošću takvih putovanja.
- (4c) Grenland je izložen posebno teškim meteorološkim uvjetima i za njega su tipični vrlo niska gustoća naseljenosti i udaljenost naseljenih mjesta. Kako bi se osigurala povezanost i održala dostupnost letova unutar Grenlanda, letovi unutar Grenlanda ne bi trebali biti obuhvaćeni obvezama u pogledu naknade, među ostalim u slučaju kada su ti letovi povezani letovi koji dolaze na državno područje države članice na koju se primjenjuju Ugovori ili polijeću s njega.
- (4d) Uredbom 261/2004 ne bi trebalo dovoditi u pitanje status i suverenitet istama Gibraltara na kojem se nalazi zračna luka Gibraltara te pravni položaj Kraljevine Španjolske u tom pogledu te bi, uzimajući u obzir trenutačne okolnosti i kako bi se osigurala pravna sigurnost, trebalo utvrditi da bi se pravila iz Uredbe 261/2004 trebala primjenjivati na zračnu luku Gibraltar samo ako nakon rješavanja spora s Ujedinjenom Kraljevinom Kraljevina Španjolska može izvršavati djelotvoran nadzor nad navedenom zračnom lukom i osiguravati primjenu pravila utvrđenih u ovoj Uredbi na tu zračnu luku te ako je obavijest o tome objavljena u Službenom listu.
- (4e) Karte izdaje ili odobrava stvarni zračni prijevoznik nakon sklapanja ugovora o zračnom prijevozu s putnikom. Trebale bi biti prepoznatljive s pomoću jedinstvenog broja karte i sadržavati jedinstvenu referencu povezanu s ugovorom o zračnom prijevozu izdanim pri rezervaciji. Trebale bi obuhvaćati jedan let ili povezani let u okviru putovanja, ne uzimajući u obzir usputna zaustavljanja u tehničke i operativne svrhe. Trebale bi sadržavati nekoliko informacija o tom letu ili povezanom letu, kao što su datum leta, polazak i dolazak, planirano vrijeme polaska i dolaska, ime putnika, prezime putnika, broj leta i ime stvarnog zračnog prijevoznika.

- (5) U predmetu C-22/11 (Finnair) Sud je odlučio da se pojam „uskraćenog ukrcaja” mora tumačiti kao da je povezan ne samo sa slučajevima u kojima je ukrcaj uskraćen zbog prekomjernog broja rezervacija već i u slučajevima kada je ukrcaj uskraćen na temelju drugih razloga, poput operativnih razloga. Putnici koji su se javili na ukrcaj i kojima je uskraćen ukrcaj ili koji su unaprijed obaviješteni da će im ukrcaj protiv njihove volje biti uskraćen trebali bi dobiti povrat novca bez nepotrebnog odgađanja.
- (5a) Ipak, postoje i opravdani razlozi za uskraćivanje ukrcaja putnicima, kao što su zdravlje, sigurnost, zaštita ili neodgovarajuće putne isprave. Zračni prijevoznici također imaju opravdane razloge za uskraćivanje ukrcaja putnicima koji pokazuju neprihvatljivo ponašanje koje ugrožava sigurnost ili zaštitu leta, kako je navedeno u izmijenjenoj Konvenciji o kaznenim djelima i određenim drugim djelima počinjenima u zrakoplovu. Stvarni zračni prijevoznik trebao bi snositi teret dokazivanja.
- (7) Kako bi se poboljšale razine zaštite, putnicima ne bi trebalo uskratiti ukrcaj na povratni let zbog toga što nisu iskoristili odlazni let iz istog ugovora o zračnom prijevozu.
- (8) Trenutačno su putnici zbog pogrešno upisanih imena ponekad kažnjeni primjenom kaznenih administrativnih pristojbi. Razumne izmjene pogrešaka pri rezervaciji ili administrativne promjene trebale bi biti besplatne, pod uvjetom da ne podrazumijevaju promjenu vremena, datuma, plana puta ili putnika.
- (9) U slučajevima otkazivanja, odabir između povrata novca, nastavka putovanja preusmjeravanjem ili putovanja na kasniji datum trebao bi pripadati putniku, a ne zračnom prijevozniku.
- (10) Upravljačka tijela zračnih luka čiji godišnji promet nije manji od pet milijuna kretanja putnika i pružatelji ključnih usluga u zračnim lukama, posebno zračni prijevoznici i pružatelji zemaljskih usluga, trebali bi surađivati kako bi se utjecaj višestrukih poremećaja leta na putnike sveo na najmanju moguću mjeru. U tu bi svrhu upravljačka tijela zračnih luka trebala izraditi planove za nepredviđene situacije za takve događaje i raditi zajedno na razvoju tih planove. U svim drugim zračnim lukama upravljačko tijelo zračne luke trebalo bi poduzeti sve razumne napore kako bi se u situacijama koje dovode do znatnog broja putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci jer su im letovi obustavljeni koordiniralo i dogovorilo s korisnicima zračne luke o obavješćavanju tih putnika.

- (10a) Uredba (EZ) br. 261/2004 trebala bi izričito uključiti pravo na naknadu za putnike pogođene dugim kašnjenjima, u skladu s presudom Suda u spojenim predmetima C-402/07 i C-432/07 (Sturgeon). U skladu s načelom jednakog postupanja iz te presude trebala bi se primjenjivati ista pravila za povrat novca, preusmjeravanje i naknadu.
- (11) Presuda u predmetu Sturgeon za slučajeve kašnjenja uputila je na vremenski prag za aktivaciju naknade od tri sata. Međutim, iskustvo stečeno slijedom donošenja Uredbe 261 pokazalo je da se brojna kašnjenja ne mogu riješiti u roku od tri sata iz te presude te bi se kratkim pragom mogao povećati broj otkazivanja letova ako zračni prijevoznici budu prelijevajuće učinke zakašnjelih letova na naknadne letove smanjivali otkazivanjem jednog ili više letova kako bi se zrakoplov premjestio za sljedeći let. U većini okolnosti putnik bi ipak dao prednost kašnjenju u odnosu na otkazivanje jer kašnjenje putniku daje veću sigurnost da će u najkraćem mogućem roku stići na odredište. Na mnogim je linijama učestalost letova ograničena te se u slučaju otkazivanja leta putnik ne može odmah preusmjeriti. Povećanje vremenskog praga stoga predstavlja prednost za putnika.
- (11a) Kako bi se održala povezivost, trebalo bi povećati pragove iznad kojih kašnjenja aktiviraju pravo na naknadu kako bi se u obzir uzeli financijski učinak i učinak na konkurentnost sektora. Na taj će se način moći izbjeći poticanje svih povećanja učestalosti otkazivanja ili ograničenja broja linija na kojima se prometuje, ili smanjenja razine povezanosti koja se dugoročno nudi putnicima. Kako bi se osiguralo da putnici koji putuju unutar EU-a imaju jednake uvjete za dobivanje naknade, prag bi trebao biti jednak za sva putovanja unutar Unije.

- (11b) Standardizirana naknada u izvornoj verziji Uredbe 261/2004 služi za naknadu gubitka vremena koji je zajednički svim putnicima, dok bi iznosi utvrđeni u izvornoj verziji Uredbe 261/2004 u mnogim slučajevima mogli premašiti vrijednost štete koju su pretrpjeli putnici, kako je utvrđeno ekonomskim studijama. Stoga je primjereno utvrditi različite pragove za naknadu ovisno o udaljenosti poremećenog leta i kašnjenju u dolasku.
- (11c) U skladu s nastojanjima Unije da promiče klimatski neutralnu i okolišno prihvatljivu mobilnost, primjereno je osigurati i konvergenciju regulatornih okvira za prava putnika u pogledu vrsta prijevoza u najvećoj mogućoj mjeri, kao i ujednačenje naknada među vrstama prijevoza.
- (12) Da bi se osigurala pravna sigurnost, Uredba (EZ) br. 261/2004 trebala bi izravno potvrditi da promjena rasporeda letova ima sličan utjecaj na putnike kao i otkazivanja ili kašnjenja i stoga bi trebala omogućavati ostvarivanje istih prava.
- (13) Putnicima koji zbog poremećaja na prethodnom letu propuste povezani let koji je dio putovanja trebalo bi pružiti odgovarajuću pomoć dok čekaju preusmjerenje. U takvim slučajevima, u skladu s načelom jednakog postupanja, putnici bi trebali imati pravo na naknadu po dolasku na konačno odredište svojeg zamjenskog leta ili prijevoza na sličnoj osnovi kao i putnici koji su pogođeni poremećajima na izravnim letovima.
- (13a) U trenutku rezervacije i prije kupnje karata zračni prijevoznici ili, prema potrebi, posrednici trebali bi jasno obavijestiti putnike o tome hoće li njihovi planovi putovanja biti obuhvaćeni jedinstvenim ugovorom o zračnom prijevozu, kao i o njihovim pravima na temelju Uredbe, posebno u pogledu propuštenih povezanih letova.
- (14) Kako bi se poboljšala zaštita putnika, trebalo bi pojasniti da putnici na letovima koji kasne imaju prava na pomoć i naknadu neovisno o tome čekaju li na terminalu zračne luke ili već sjede u zrakoplovu. Međutim, budući da potonji nemaju pristup uslugama koje su dostupne na terminalu, trebalo bi pojačati njihova prava u vidu osnovnih potreba i prava na iskrcaj. Pravo na iskrcaj može se ograničiti samo ako postoje razlozi povezani sa sigurnošću, useljavanjem, kontrolom zračnog prometa ili zaštitom. Ako zračni prijevoznik namjerava iskrcati putnike, ali ga tijela nadležna za kontrolu zračnog prometa obavijeste da će zrakoplov poletjeti, trebalo bi mu dopustiti da odustane od iskrcaja putnika.

- (15) Kada putnik odabere preusmjeravanje prvom mogućom prilikom, zračni prijevoznik često omogućuje preusmjeravanje ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta u vlastitim uslugama prijevoza, i time uskraćuje putnicima mogućnost bržeg preusmjeravanja zamjenskim uslugama. Stoga bi prijevoznik trebao predložiti i druge mogućnosti preusmjeravanja, među ostalim prema zamjenskoj zračnoj luci, drugom linijom, uslugama drugog prijevoznika ili drugim vrstama prijevoza, ako se time može ubrzati preusmjeravanje. Zamjensko preusmjeravanje trebalo bi ovisiti o dostupnosti slobodnih mjesta. Ako zračni prijevoznik nije ponudio preusmjeravanje i ukupno se vrijeme čekanja produlji za najmanje tri sata, putnik bi trebao imati pravo organizirati vlastito preusmjeravanje kako bi stigao na konačno odredište bez nepotrebnog kašnjenja. Takvo preusmjeravanje trebalo bi, pod određenim uvjetima, biti na teret zračnog prijevoznika i po usporedivim uvjetima prijevoza.
- (15a) Pri preusmjeravanju putnika zračni prijevoznici trebali bi nastojati osigurati da putnici mogu putovati sa svojom prtljagom, uključujući prijavljenu i neprijavljenu prtljagu. Putnik bi zračnom prijevozniku trebao dopustiti da postupi drugačije ako su ograničenja prijevoza prtljage uzrokovala daljnja kašnjenja putnika koji čekaju preusmjeravanje, ne dovodeći u pitanje njegovu odgovornost u pogledu prtljage putnika koja je uređena Uredbom br. 2027/97 i Montrealskom konvencijom.
- (15b) Usporedivost uvjeta prijevoza mogla bi ovisiti o nizu čimbenika i o okolnostima. Ako je moguće i ako to ne uzrokuje dodatno kašnjenje, putnici ne bi trebali biti prebačeni na usluge prijevoza nižeg razreda u odnosu na razred s rezervacije. Preusmjeravanje bi se trebalo nuditi bez dodatnih troškova za putnika, čak i ako su putnici preusmjereni kod drugog zračnog prijevoznika ili na drugu vrstu prijevoza ili u viši razred ili po tarifi višoj od one koja je plaćena za prvotnu uslugu. Potrebno je uložiti razumne napore kako bi se izbjegle dodatne veze. Pri korištenju drugog zračnog prijevoznika ili zamjenskog načina prijevoza za preusmjeravanje, ukupno vrijeme putovanja trebalo bi biti što bliže planiranom vremenu putovanja prvotnog leta, u istom ili, prema potrebi, višem razredu prijevoza. Ako je dostupno nekoliko letova s usporedivim vremenskim rasporedom, putnici koji imaju pravo na preusmjeravanje trebali bi prihvatiti ponudu za preusmjeravanje koju im je dao zračni prijevoznik, među ostalim zračni prijevoznik koji surađuje sa stvarnim zračnim prijevoznikom. Ako je za prvotni let rezervirana pomoć za osobe s invaliditetom ili smanjenom pokretljivošću, takva pomoć trebala bi biti dostupna i na zamjenskoj liniji u skladu s Uredbom 1107/2006.

- (16) Putnicima bi trebalo ponuditi pomoć od planiranog vremena polaska do polaska leta ili zamjenskog prijevoza. Trenutačno se zračni prijevoznici suočavaju s neograničenom odgovornošću za smještaj svojih putnika u slučaju izvanrednih okolnosti dugog trajanja. Ta nesigurnost povezana s nepostojanjem predvidivog vremenskog ograničenja može ugroziti financijsku stabilnost prijevoznika, što bi imalo negativne učinke na putnike u smislu povezanosti. Zračni prijevoznik stoga bi trebao pružanje smještaja moći ograničiti na tri noći. Štoviše, planiranje za nepredviđene situacije i brzo preusmjeravanje trebalo bi umanjiti rizik od toga da putnici dugo čekaju.
- (17) [...]
- (18) Potrebe putnika s posebnim potrebama, kao što su osobe s invaliditetom, osobe sa smanjenom pokretljivošću, djeca, mala djeca, trudnice i osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, poput osoba s teškim dijabetesom ili epilepsijom, mogu zahtijevati posebnu pozornost stvarnog zračnog prijevoznika. Konkretno, u slučaju poremećaja leta moglo bi biti teže organizirati smještaj. Dakle, sva ograničenja prava na smještaj u slučajevima izvanrednih okolnosti ne bi se trebala odnositi na te kategorije putnika, pod uvjetom da su na vrijeme obavijestili stvarnog zračnog prijevoznika.
- (18a) Uredba (EZ) br. 261/2004 primjenjuje se i na putnike koji su rezervirali svoj zračni prijevoz kao dio paket aranžmana. Revizijom se nastoji dodatno poboljšati usklađenost Direktive (EU) 2015/2302⁶ i Uredbe. U pogledu toga putnici ne smiju zbrajati odgovarajuća prava, posebno na temelju obaju zakonodavstava.
- (19) Razlozi sadašnje razine kašnjenja i otkazanih letova u EU ne mogu se pripisati samo zračnim prijevoznicima. Kako bi se sve aktere u zrakoplovnom lancu potaknulo da traže učinkovita i pravovremena rješenja te svedu neugodnosti koje kašnjenja i otkazivanja uzrokuju putnicima na najmanju moguću mjeru, zračni prijevoznici trebali bi tražiti pravo na traženje pravne zaštite od svake treće strane koja je doprinijela događaju koji je aktivirao naknadu i druge obaveze.

⁶ SL L 326, 11.12.2015.

- (19a) U predmetu C-502/18 (České aerolinie) Sud je u vezi s povezanim letovima zaključio da je, u okviru područja primjene Uredbe, svaki stvarni zračni prijevoznik koji je sudjelovao u izvođenju barem jednog od tih povezanih letova na temelju ove Uredbe odgovoran putniku isplatiti naknadu bez obzira na to je li taj zračni prijevoznik izveo let koji je poremećen. Čak i ako se u Uredbi podsjeća da stvarni prijevoznici koji ispunjavaju obveze na temelju Uredbe mogu zatražiti naknadu od bilo koje treće strane, studija je pokazala slabu djelotvornost prava na pravnu zaštitu utvrđenog u Uredbi. Zbog toga, u usporedbi sa zračnim prijevoznicima izvan Unije, zračni prijevoznici iz Unije snose nerazmjerno financijsko opterećenje. Kako bi se ponovno uspostavila konkurentnost zračnih prijevoznika iz Unije u skladu s preporukama iz Draghijeva izvješća i dugoročno održala povezanost, revizijom Uredbe 261/2004 trebalo bi stoga ograničiti odgovornost zračnog prijevoznika na letove koje izvodi kao stvarni zračni prijevoznik.
- (20) Uredbom (EZ) br. 2111/2005 uvodi se obveza obavješćivanja putnika o identitetu stvarnog zračnog prijevoznika, a Direktivom 93/13/EZ uvode se obveze pružanja informacija o uvjetima. Putnici ne bi trebali samo biti ispravno obaviješteni o svojim pravima u slučajevima poremećaja leta, već bi trebali biti i odgovarajuće obaviješteni o uzroku samog poremećaja, čim ta informacija bude dostupna. Ta bi informacija također trebala biti pružena ako je putnik kupio kartu putem posrednika s poslovnim nastanom u Uniji. Takve bi informacije barem trebao pružiti zračni prijevoznik ili posrednik u pristupačnom obliku i, prema potrebi, putem takozvanih „push” obavijesti iz mobilnih aplikacija ili drugih digitalnih sredstava.
- (20a) Kako bi se osigurala bolja provedba prava putnika, nacionalna provedbena tijela trebala bi pratiti provedbu Uredbe i odlučiti o odgovarajućim sankcijama kako bi se zračne prijevoznike potaknulo usklađenost s ovom Uredbom.
- (21) Kako bi se osigurala bolja provedba prava putnika, države članice trebale bi potrošačima omogućiti pristup mehanizmima za izvansudsko rješavanje sporova nakon što ti potrošači bezuspješno podnesu pritužbu ili zahtjev zračnom prijevozniku ili posredniku. Tim se mehanizmima ne bi trebalo dovoditi u pitanje pravo država članica da utvrde treba li sudjelovanje zračnih prijevoznika ili posrednika biti obvezno.

- (21a) Ako se putnici nakon poremećaja odluče za povrat novca, trebali bi automatski dobiti povrat novca, i to pravodobno, bez ispunjavanja posebnog zahtjeva.
- (22) Putnici bi na odgovarajući način trebali biti obaviješteni o relevantnim postupcima za podnošenje zahtjeva za naknadu i pritužbi zračnim prijevoznicima te bi trebali pravodobno primiti očitovanje. Ako upravljačko tijelo zračne luke aktivira svoj plan za izvanredne situacije, rokovi za odgovor mogli bi se produljiti. Putnici bi također trebali imati mogućnost podnošenja pojedinačnih zahtjeva za rješavanje sporova nakon pritužbi ili zahtjeva putem izvansudskih mjera. Međutim, budući da je pravo na djelotvoran pravni lijek pred sudom temeljno pravo utvrđeno člankom 47. Povelje o temeljnim pravima Europske unije, te mjere ne bi trebale onemogućiti ili ometati pristup putnika sudovima.
- (22a) Kako bi se putnicima i potrošačima omogućilo ostvarivanje njihovih prava u pogledu zahtjeva, pritužbi i pojedinačnih sporova, oni bi trebali biti u mogućnosti da na temelju ove Uredbe izravno i osobno te na jasan i pristupačan način podnesu zahtjev zračnim prijevoznicima, posrednicima ili relevantnim tijelima.
- (23) [...]
- (24) [...]
- (25) [...]
- (26) [...]
- (27) Uzimajući u obzir Konvenciju Ujedinjenih naroda o pravima osoba s invaliditetom, kako bi se do punog troška zamjene osigurala naknada za oštećenje, uništenje ili gubitak opreme za kretanje, ili za ozljedu ili smrt priznatih pasa pomagača, zračni prijevoznici trebali bi osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti, kako su definirani u Uredbi 1107/2006, besplatno ponuditi mogućnost davanja posebne izjave o interesu koja im na temelju Montrealske konvencije omogućuje potraživanje pune naknade.

- (27a) Osoba s invaliditetom ili osoba smanjene pokretljivosti trebala bi imati pravo od zračnih prijevoznika odmah primiti potrebnu privremenu zamjenu prijavljene opreme za kretanje u slučaju njezina gubitka, uništenja ili oštećenja. Budući da se priznati psi pomagači ne mogu lako zamijeniti, trebalo bi osigurati druga privremena rješenja kao zamjenu za njihov gubitak, smrt ili ozljedu.
- (28) Putnicima je ponekad zbunjujuće koju prtljagu smiju ponijeti u zrakoplov, u pogledu dimenzija, težine i broja predmeta. Kako bi se osiguralo da su putnici u potpunosti svjesni pravila o dopuštenoj prtljazi uključenoj u njihovu kartu, i za prijavljenu i za prijavljenu prtljagu, zračni prijevoznici trebali bi jasno ukazati na ta pravila pri rezervaciji i u zračnoj luci. Kako bi se osigurala dostatna osobna udobnost tijekom putovanja putnika i kako je Sud potvrdio u slučaju C-487/12 (Vueling), putnicima bi trebalo dopustiti da besplatno uzmu osobne predmete koji predstavljaju nužan aspekt njihova prijevoza u kabini, pod uvjetom da su ti predmeti u skladu s primjenjivim zahtjevima u pogledu sigurnosti i zaštite te da ispunjavaju razumne zahtjeve u pogledu težine i dimenzija. Osobni predmeti koji se smatraju nužnim aspektima prijevoza putnikâ smatraju se predmetima koji su nužni tijekom cijelog putovanja i mogu uključivati putovnice i druge putne isprave, nužne lijekove, osobne uređaje i materijale za čitanje, kao i hranu i piće primjerene trajanju leta.
- (28a) Putnici bi pri rezervaciji trebali biti obaviješteni, u jasnom i pristupačnom formatu, o najvećim dopuštenim dimenzijama i težini prtljage koju mogu unijeti u kabinu. Ne dovodeći u pitanje načelo slobode određivanja cijena, zračni prijevoznici trebali bi definirati razumnu politiku u pogledu dimenzija ručne prtljage koja bi putnicima omogućila da uzmu komad ručne prtljage u kabinu, pod uvjetom da je u skladu s primjenjivim zahtjevima u pogledu sigurnosti i zaštite. S obzirom na raznolikost politika zračnih prijevoznika, primjereno je da se pri preispitivanju Uredbe (EZ) 1008/2008 procijeni izvedivost uspostave jedinstvenih minimalnih pravila za ručnu prtljagu.

- (29) Glazbeni instrumenti mogu imati golemu novčanu, umjetničku i povijesnu vrijednost. Osim toga, glazbeni instrumenti alati su glazbeničkog zanimanja na kojima glazbenici redovito vježbaju i izvode te se ne mogu lako zamijeniti. Stoga bi putnici trebali imati pravo glazbene instrumente unijeti u kabinu na vlastitu odgovornost, pod uvjetom da se tim instrumentima poštuju pravila o kapacitetu, sigurnosti i zaštiti, kao i politika zračnog prijevoznika u vezi s najvećom dopuštenom prtljagom. Ako su zahtjevi u pogledu kapaciteta, sigurnosti i zaštite ispunjeni, zračni prijevoznik trebao bi nastojati putnicima omogućiti da glazbene instrumente prevoze na dodatnim sjedalima, pod uvjetom da su plaćene odgovarajuće tarife. Ako to nije moguće, glazbeni instrumenti trebali bi se, ako je to moguće, prevoziti pod odgovarajućim uvjetima u teretnom odjeljku zrakoplova. Uredbu (EZ) br. 2027/97 trebalo bi na odgovarajući način izmijeniti.
- (30) [...]
- (31) S obzirom na kratke rokove za podnošenje pritužbi u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima Uredbom 2027/97, zračni prijevoznici trebali bi putnicima omogućiti podnošenje pritužbe tako što im osiguraju obrazac za pritužbu u pristupačnom formatu u odnosu na putnike s invaliditetom ili osobe koje se ne služe digitalnim alatima, barem na svojim mobilnim aplikacijama i internetskim stranicama. Taj obrazac trebao bi putniku omogućiti da odmah podnese pritužbu u vezi s oštećenom, zakašnjelom ili izgubljenom prtljagom.
- (32) Članak 3. stavak 2. Uredbe (EZ) br. 2027/97 zastario je budući da se pitanja osiguranja sada reguliraju Uredbom (EZ) br. 785/2004. U skladu s tim trebalo bi ga izbrisati.
- (33) Nužno je da zračni prijevoznici redovito mijenjaju novčana ograničenja iz Priloga Uredbi (EZ) br. 2027/97 kako bi se u obzir uzela gospodarska kretanja, prema preispitivanjima Međunarodne organizacije civilnog zrakoplovstva (ICAO) na temelju članka 24. stavka 2. Montrealske konvencije.

- (33a) U Draghijevom izvješću istaknuta je ključna uloga prometa za konkurentnost Unije i za rizik od preusmjeravanja poslovanja s prometnih čvorišta u Uniji na ona u susjedstvu Unije, koji proizlazi iz asimetričnih propisa. Uredba 261/2004 primjenjuje se na putnike koji putuju iz zračne luke smještene u trećoj zemlji u zračnu luku smještenu na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor samo ako je stvarni zračni prijevoznik dotičnog leta zračni prijevoznik Unije. U roku od tri godine od primjene ove Uredbe Komisija bi trebala procijeniti izvedivost revizije područja primjene ove Uredbe s ciljem daljnjeg poboljšanja razine zaštite putnika i jednakih uvjeta za zračne prijevoznike iz Unije i trećih zemalja.
- (33b) Mehanizam zaštite putnika u slučaju nesolventnosti zračnog prijevoznika trebalo bi ocijeniti u kontekstu revizije Uredbe (EZ) br. 1008/2008.
- (34) [...]
- (35) [...]
- (36) S obzirom na to da cilj ove Uredbe, odnosno osiguravanje pravedne i uravnotežene zaštite prava putnika u zračnom prometu uzimajući u obzir konkurentnost zrakoplovnog sektora Unije i potrebu za održavanjem dugoročne povezanosti za putnike, ne mogu dostatno ostvariti države članice, nego se zbog njegova opsega on na bolji način može ostvariti na razini Unije, Unija može donijeti mjere u skladu s načelom supsidijarnosti utvrđenim u članku 5. UEU-a. U skladu s načelom proporcionalnosti utvrđenim u tom članku, ova Uredba ne prelazi ono što je potrebno za ostvarivanje tih ciljeva,

DONIJELI SU OVU UREDBU:

Članak 1.

Uredba 261/2004 mijenja se kako slijedi:

0. članak 1. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

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

- (a) uskraćen im je ukrcaj;
- (b) let im je otkazan, kasni ili mu je promijenjen raspored;
- (c) propustili su povezani let;
- (d) premješteni su u viši ili niži razred.”;

(aa) brišu se stavci 2. i 3.;

1. članak 2. mijenja se kako slijedi:

(-a) definicija u točki (b) zamjenjuje se sljedećom:

„stvarni zračni prijevoznik’ znači zračni prijevoznik koji izvodi ili namjerava izvesti let na temelju ugovora o zračnom prijevozu s putnikom ili u ime druge osobe, pravne ili fizičke, koja ima ugovor s tim putnikom. Stvarni zračni prijevoznik koji za izvođenje svojih letova koristi zrakoplov drugog zračnog prijevoznika, s posadom ili bez posade tog drugog zračnog prijevoznika, smatra se stvarnim zračnim prijevoznikom za potrebe ove Uredbe.”;

(a) definicija u točki (c) zamjenjuje se sljedećom:

„zračni prijevoznik iz Unije”⁷ znači svaki zračni prijevoznik s važećom operativnom licencijom koju je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe (EZ) br. 1008/2008 od 24. rujna 2008. o zajedničkim pravilima za obavljanje zračnog prijevoza u Zajednici⁸;”;

⁷ Usklađivanje u cijelom tekstu bit će dio pravno-jezične redakture.

⁸ SL L 293, 31.10.2008., str. 3.

- (b) definicija u točki (d) zamjenjuje se sljedećom:
„organizator”⁷ znači osoba u smislu članka 3. točke 8. Direktive (EU) 2015/2302⁹;”;
- (ba) definicija u točki (e) zamjenjuje se sljedećom:
„paket’ znači kombinacija usluga putovanja definirana u članku 3. točki 2. Direktive (EU) 2015/2302;”;
- (bb) definicija u točki (f) zamjenjuje se sljedećom:
„karta’ znači valjan dokaz, neovisno o njegovu obliku, ugovora o zračnom prijevozu;”;
- (bc) definicija u točki (g) izbrisana je;
- (bd) definicija u točki (h) zamjenjuje se sljedećom:
„konačno odredište’ znači odredište leta ili zadnjeg povezanog leta na putovanju;”;
- (c) definicija u točki (i) zamjenjuje se sljedećom:
„osoba s invaliditetom’ i ,osoba sa smanjenom pokretljivošću’ znači svaka osoba koja ima trajna ili privremena tjelesna, psihička, intelektualna ili osjetilna oštećenja koja bi joj u kontaktu s različitim preprekama mogla otežati potpuno i djelotvorno služenje prijevozom na ravnopravnoj osnovi s drugim putnicima, ili čija je pokretljivost pri služenju prijevozom smanjena zbog dobi;”;
- (ca) definicija u točki (j) zamjenjuje se sljedećom:
„uskraćeni ukrcaj’ znači odbijanje prijevoza putnika na letu iako su se javili na ukrcaj pod uvjetima utvrđenima u članku 4. stavku 0. ili su unaprijed obaviješteni da će im protiv njihove volje biti uskraćen ukrcaj, osim u slučajevima kada postoje opravdani razlozi da im se ukrcaj uskrati, kao što su zdravlje, sigurnost, zaštita ili neodgovarajuće putne isprave;”;
- (cb) definicija u točki (k) zamjenjuje se sljedećom:

⁹ SL L 326, 11.12.2015., str. 1.

„dobrovoljac’ znači putnik koji se prijavio za ukrcaj u skladu s uvjetima iz članka 4. stavka 0. i koji pozitivno odgovori na poziv zračnog prijevoznika kojim se traže putnici koji su u zamjenu za pogodnosti spremni ne ukrcati se na let;”;

(d) definicija u točki (l) zamjenjuje se sljedećom:

„otkazivanje’ znači neizvođenje leta koji je prethodno bio planiran i za koji je izdan ugovor o zračnom prijevozu. Let u okviru kojeg je zrakoplov poletio, ali je iz bilo kojeg razloga preusmjeren u zračnu luku različitu od odredišne zračne luke navedene na karti ili se vratio u zračnu luku polaska i nije mogao nastaviti prema odredišnoj zračnoj luci navedenoj na karti treba se smatrati otkazivanjem, osim ako stvarna zračna luka dolaska i zračna luka dolaska navedena na karti ne opslužuju isto mjesto, grad ili regiju, a zračni prijevoznik osigurao je prijevoz putnika do odredišne zračne luke navedene na karti. Slučaj kada je putniku izdana karta za let, a vrijeme polaska navedeno na putnikovoj karti pomaknuto je unaprijed za više od jednog sata također se smatra otkazivanjem, osim ako nema promjene u vremenu prijave za let i ukrcaja ili ako je putnik iskoristio let kojem je promijenjen raspored”;

(e) dodaju se sljedeće definicije:

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

(ab) ‚kašnjenje u polasku’ znači razlika između vremena polaska naznačenog na putnikovoj karti i stvarnog vremena polaska leta;

(ac) ‚kašnjenje u dolasku’ znači razlika između vremena dolaska naznačenog na putnikovoj karti i stvarnog vremena dolaska leta;

(ad) ‚razred prijevoza’ znači dio putničke kabine zrakoplova s različitim vrstama sjedala, različitom raspodjelom sjedala ili bilo kakvom drugom razlikom u standardnoj usluzi koja se pruža putnicima u usporedbi s drugim dijelovima kabine;

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

(m) ‚izvanredne okolnosti’ znači okolnosti koje po svojoj prirodi i uzroku nisu prisutne pri normalnom obavljanju djelatnosti dotičnog zračnog prijevoznika i izvan su njegove stvarne kontrole. Za potrebe ove Uredbe u Prilogu se navode neiscrpní popisi izvanrednih okolnosti i okolnosti koje se ne smatraju izvanrednima;

- (n) „let” znači izvođenje zračnog prijevoza koje jedan zrakoplov obavlja između dvije zračne luke navedene na karti s pomoću unaprijed određenog plana puta, rasporeda i jedinstvenog identifikacijskog broja; usputna zaustavljanja samo za tehničke i operativne svrhe ne uzimaju se u obzir;
- (o) „povezani let” znači let koji u okviru jedinstvenog ugovora o zračnom prijevozu putniku omogućuje da stigne na točku transfera kako bi prešao na drugi let ili, ako je prikladno u tom kontekstu, znači taj drugi let koji polazi s točke transfera;
- (oa) „zaustavljanje” znači namjeran prekid putovanja na temelju ugovora o zračnom prijevozu u razdoblju duljem od onoga koje je potrebno za izravan tranzit ili, pri promjeni letova, tijekom razdoblja koje se uobičajeno proteže do vremena polaska sljedećeg povezanog leta i iznimno uključuje noćenje;
- (p) „putovanje” znači let ili povezani let kojim se putnik prevozi od početne točke polaska do njegova konačnog odredišta u skladu s jedinstvenim ugovorom o prijevozu. Odlazna i povratna putovanja smatraju se odvojenim putovanjima;
- (q) [...]
- (r) [...]
- (s) [...]
- (t) [...]
- (u) „vrijeme polaska” znači vrijeme kada zrakoplov napušta polazno stajalište, potiskom ili vlastitim pogonom (vrijeme početka vožnje);
- (v) „vrijeme dolaska” znači vrijeme kada zrakoplov stigne do dolaznog stajališta i aktiviraju se kočnice za parkiranje (vrijeme zaustavljanja);
- (w) „zadržavanje zrakoplova na zemlji” znači razdoblje dulje od 30 minuta tijekom kojeg zrakoplov stoji na zemlji između zatvaranja vrata zrakoplova i polijetanja zrakoplova, pri polasku, ili između slijetanja zrakoplova i otvaranja vrata zrakoplova, pri dolasku;
- (x) „noć” je razdoblje između ponoći i 6 sati;
- (y) [...]
- (ya) „dijete” znači svaka osoba koja je na dan polaska leta ili prvog povezanog leta na temelju ugovora o zračnom prijevozu mlađa od 14 godina;
- (yb) „malo dijete” znači svaka osoba koja je na dan polaska leta ili prvog povezanog leta na temelju ugovora o zračnom prijevozu mlađa od dvije godine;

- (zb) „trajni nosač podataka” znači svaki instrument koji putniku omogućuje da pohrani informacije tako da budu dostupne za kasniju upotrebu, tijekom razdoblja koje je primjereno za potrebe informacija i koji omogućuje nepromijenjeno prikazivanje pohranjenih podataka;
- (zc) „pristupačan oblik” znači oblik koji osobi s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću omogućuje pristup svim relevantnim informacijama, među ostalim tako da se toj osobi omogući jednako jednostavan i ugodan pristup kao i osobi bez poteškoća ili invaliditeta, i koji ispunjava zahtjeve za pristupačnost definirane u skladu s primjenjivim zakonodavstvom kao što je Prilog I. Direktivi (EU) 2019/882;
- (zd) „poremećaj” znači uskraćeni ukrcaj kako je definiran u točki (j), otkazivanje kako je definirano u točki (l), zadržavanje zrakoplova na zemlji kako je definirano u točki (w), kašnjenje u polasku kako je definirano u točki (ab) ili kašnjenje u dolasku kako je definirano u točki (ac);
- (ze) „početna točka polaska” znači polazna točka leta ili prvog povezanog leta u okviru putovanja.”;

2. članak 3. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

„2. Stavak 1. primjenjuje se ako putnici ispunjavaju sljedeće uvjete:

(a) imaju kartu za dotični let
ili

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

(aa) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Ova se Uredba ne primjenjuje na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi koja izravno ili neizravno nije dostupna javnosti. Međutim, primjenjuje se na putnike kojima je karta izdana u sklopu programa nagrađivanja putnika (program „frequent flyer”) ili drugog komercijalnog programa zračnog prijevoznika ili posrednika.”;

(b) stavak 4. zamjenjuje se sljedećim:

„4. Ne dovodeći u pitanje članak 8. stavak 3. točku (d), ova se Uredba primjenjuje samo na putnike koji se prevoze motoriziranim zrakoplovom s fiksnim krilima.”;

(ba) stavak 5. zamjenjuje se sljedećim:

„5. Osim ako je drukčije određeno, stvarni zračni prijevoznik odgovoran je za ispunjavanje obveza na temelju ove Uredbe.”;

(c) stavak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„6. Ne dovodeći u pitanje članak 12. ove Uredbe, ova se Uredba primjenjuje i na putnike prevezene u skladu s ugovorima o putovanju u paket aranžmanu, osim ako je ugovor o putovanju u paket aranžmanu raskinut ili ako na njegovo izvršenje utječu razlozi koji nisu poremećaj leta.”;

(d) dodaje se sljedeći stavak:

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

(e) dodaje se sljedeći stavak:

„8. Ovom se Uredbom ne dovodi u pitanje pravni položaj Kraljevine Španjolske u pogledu područja Gibraltara, kao ni istama ni zračne luke izgrađene na njemu.

Primjenjuje se na zračnu luku Gibraltar kada, nakon rješavanja spora s Ujedinjenom Kraljevinom, Kraljevina Španjolska može izvršavati djelotvoran nadzor nad tom zračnom lukom i osiguravati da se na tu zračnu luku primjenjuju pravila utvrđena u ovoj Uredbi. Kraljevina Španjolska obavještuje Komisiju kada su ti uvjeti ispunjeni, a Komisija tu obavijest objavljuje u Službenom listu. Ova se Uredba primjenjuje na tu zračnu luku od [prvog dana mjeseca koji slijedi nakon] datuma te objave.”;

3. članak 4. mijenja se kako slijedi:

(-a) dodaje se stavak 0.:

„0. Ovaj se članak primjenjuje na putnike koji dođu na ukrcaj na vratima za ukrcaj, nakon prijave putnika za let putem interneta ili u zračnoj luci, kako je odredio stvarni zračni prijevoznik ili posrednik i u vrijeme koje je stvarni zračni prijevoznik ili posrednik unaprijed naveo u pisanom obliku (uključujući elektroničkim putem) ili, ako vrijeme ukrcaja nije naznačeno, najkasnije 45 minuta prije vremena polaska navedenog na

putnikovoj karti. Ovaj se članak primjenjuje i na putnike koji ne dođu na ukrcaj kada su unaprijed obaviješteni da će im protiv njihove volje biti uskraćen ukrcaj.”;

(-aa) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Kada stvarni zračni prijevoznik opravdano očekuje da će uskratiti ukrcaj na let, o tome odmah obavještuje dotične putnike. Stvarni zračni prijevoznik istodobno dotičnim putnicima navodi njihova posebna prava na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu preusmjeravanja i povrata novca na temelju članka 8. te pomoći na temelju članka 9.

Stvarni zračni prijevoznik traži dobrovoljce koji su spremni ne ukrcati se na svoj let u zamjenu za pogodnosti pod uvjetima koje trebaju dogovoriti dobrovoljac i stvarni zračni prijevoznik. Taj dogovor s dobrovoljcem o pogodnostima zamjenjuje pravo putnika na naknadu kako je utvrđeno u članku 7. stavku 1. jedino ako se dobrovoljac izričito složio s time u potpisanom dokumentu ili bilo kakvom digitalnom obliku na trajnom nosaču podataka. U nedostatku takvog dogovora stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja, dobrovoljcu isplaćuje odštetu u skladu s člankom 7. stavkom 1.”;

(-ab) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

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

(a) stavak 3. zamjenjuje se sljedećim:

„3. Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj dotičnim putnicima odmah pruža informacije o postupanju s pritužbama na temelju članaka 15.a i 16.ac.

Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj bez nepotrebnog odgađanja dotičnim putnicima na jasan način nudi izbor između povrata novca i preusmjeravanja u skladu s člankom 8. Odstupajući od članka 8. stavka 1. točke (a), kada dotični putnici imaju pravo na povrat novca, on se odobrava bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja.

Stvarni zračni prijevoznik koji uskraćuje ukrcaj dotičnim putnicima nudi pomoć u skladu s člankom 9. Odstupajući od članka 9. stavka 1. prve alineje, putnicima se odmah osiguravaju osvježavajuća pića i laki obroci.”

Stvarni zračni prijevoznik koji uskrati ukrcaj putnicima protiv njihove volje dotičnim putnicima isplaćuje odštetu u skladu s člankom 7. stavkom 1. bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od sedam kalendarskih dana od uskraćenog ukrcaja.”;

(b) dodaju se sljedeći stavci:

„4. Stavci 2. i 3. primjenjuju se i na povratne letove na kojima je putniku uskraćen ukrcaj zbog toga što se putnik nije ukrcao na prethodni let iz istog ugovora o zračnom prijevozu.

5. Kada putnik ili posrednik traži ispravak pogrešno upisanog prezimena ili imena jednog ili više putnika ili u slučaju administrativne izmjene tih imena, stvarni zračni prijevoznik to ispravlja ili mijenja najmanje jednom do 48 sati prije polaska bez dodatne naplate putniku ili posredniku.”;

4. članak 5. mijenja se kako slijedi:

(-a) dodaje se stavak 0.:

„0. U slučaju otkazivanja leta stvarni zračni prijevoznik otkazanog leta o tome odmah obavještuje dotične putnike. Stvarni zračni prijevoznik istodobno dotičnim putnicima navodi njihova posebna prava na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu preusmjeravanja i povrata novca na temelju članka 8. te pomoći na temelju članka 9., kao i informacije o postupku za traženje naknade iz članka 7. i o postupanju s pritužbama na temelju članaka 15.a i 16.ac.

Stvarni zračni prijevoznik bez nepotrebnog odgađanja dotičnim putnicima navodi razloge otkazivanja. Putnici na zahtjev imaju pravo dobiti razloge otkazivanja u pisanom obliku. Stvarni zračni prijevoznik takve informacije pruža na jasan način u roku od sedam kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva.”;

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Stvarni zračni prijevoznik otkazanog leta bez nepotrebnog odgađanja dotičnim putnicima na jasan način nudi izbor između povrata novca i preusmjeravanja u skladu s člankom 8.”;

(ab) dodaju se stavci 1.a i 1.b:

„1.a Stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima nudi pomoć u skladu s člankom 9.

1.b Putnici imaju pravo dobiti naknadu od stvarnog zračnog prijevoznika za otkazani let u skladu s člankom 7. stavcima 1. i 3. kada odaberu povrat novca u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) ili preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (c) ili kada stignu na konačno odredište s kašnjenjem u dolasku koje premašuje pragove utvrđene u članku 7. stavku 1.a nakon što odaberu preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b). U tu svrhu zračni prijevoznik putniku sustavno dostavlja djelomično ispunjen obrazac u pristupačnom obliku i na trajnom nosaču podataka. Zračni prijevoznik daje odgovor u roku utvrđenom u članku 7. stavku 2.a.”;

(ac) stavak 2. briše se;

(b) stavci 3. i 4. zamjenjuju se sljedećim:

„3. Stvarni zračni prijevoznik nije obvezan platiti naknadu u skladu s člankom 7. ako može dokazati da je otkazivanje uzrokovano izvanrednim okolnostima i da se otkazivanje nije moglo izbjeći čak ni da je zračni prijevoznik poduzeo sve razumne mjere. Na takve izvanredne okolnosti može se pozvati samo ako utječu na dotični let ili barem na jedan od tri prethodna leta u rotacijskom redoslijedu za koje je planirano da ih izvede isti zrakoplov i pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i otkazivanja leta. Teret dokazivanja postojanja te izravne uzročne veze snosi stvarni zračni prijevoznik.

4. Pravo na pomoć na temelju stavka 1.a i naknadu na temelju stavka 1.b ne primjenjuje se ako su putnici obaviješteni o otkazivanju najmanje 14 kalendarskih dana prije datuma polaska navedenog na putnikovoj karti. Teret dokazivanja je li i kada je putnik obaviješten o otkazivanju leta snosi stvarni zračni prijevoznik.”;

(c) [...]

5. članak 6. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 6.

Kašnjenje leta

0. Kada stvarni zračni prijevoznik očekuje kašnjenje leta, o tome odmah obavještuje dotične putnike, a najkasnije u vrijeme polaska naznačeno na putnikovoj karti. U mjeri u kojoj je to moguće, putnike se redovito obavještuje o razvoju događaja u stvarnom vremenu. Stvarni zračni prijevoznik istodobno dotičnim putnicima navodi njihova posebna prava na temelju ove Uredbe koja se primjenjuju u tom slučaju, posebno u pogledu pomoći na temelju članka 9. i informacije o postupku za traženje naknade iz članka 7. i o postupanju s pritužbama na temelju članaka 15.a i 16.ac.

Stvarni zračni prijevoznik bez nepotrebnog odgađanja dotičnim putnicima navodi razloge kašnjenja. Putnici na zahtjev imaju pravo dobiti razloge kašnjenja u dolasku u pisanom obliku. Stvarni zračni prijevoznik leta koji kasni takve informacije pruža na jasan način u roku od sedam kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva.

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

1.a Kada se vrijeme čekanja produlji najmanje za pragove definirane u članku 7. stavku 1.a od vremena polaska navedenog na putnikovoj karti, stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima bez nepotrebnog odgađanja nudi izbor između preusmjeravanja i povrata novca u skladu s člankom 8.

2. Putnici na zahtjev imaju pravo dobiti naknadu od stvarnog zračnog prijevoznika leta koji kasni u skladu s člankom 7. stavcima 1. i 3. kada stignu na konačno odredište sa zakašnjenjem u dolasku koje premašuje pragove utvrđene u članku 7. stavku 1.a.

Putnici na zahtjev imaju pravo dobiti naknadu od stvarnog zračnog prijevoznika leta koji kasni u skladu s člankom 7. stavcima 1. i 3. kada odaberu povrat novca u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) ili preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (c) ili kada stignu na konačno odredište s kašnjenjem u dolasku koje premašuje pragove utvrđene u članku 7. stavku 1.a nakon što odaberu preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b).

3. [...]

3.a Ovaj se članak primjenjuje i ako je vrijeme polaska navedeno na putnikovoj karti odgodio stvarni zračni prijevoznik.

Pravo na pomoć na temelju stavka 1. i naknadu na temelju stavka 2. ne primjenjuje se ako su putnici obaviješteni o takvoj promjeni najmanje 14 kalendarskih dana prije vremena polaska navedenog na putnikovoj karti. Teret dokazivanja je li i kada je putnik obaviješten o promjeni vremena snosi stvarni zračni prijevoznik.

4. Stvarni zračni prijevoznik nije obvezan platiti naknadu u skladu s člankom 7. ako može dokazati da je kašnjenje u dolasku uzrokovano izvanrednim okolnostima i da se nije moglo izbjeći čak ni da je zračni prijevozni poduzeo sve razumne mjere. Na takve izvanredne okolnosti može se pozvati samo ako utječu na dotični let ili barem na jedan od tri prethodna leta u rotacijskom redoslijedu za koje je planirano da ih izvede isti zrakoplov i pod uvjetom da postoji izravna uzročna veza između nastanka te okolnosti i kašnjenja u polasku sljedećeg leta. Teret dokazivanja postojanja te izravne uzročne veze snosi stvarni zračni prijevoznik.

5. [...]”;

6. umeću se sljedeći članci:

„Članak 6-2.a

Zadržavanje zrakoplova na zemlji

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

1. Podložno ograničenjima u pogledu sigurnosti ili zaštite, kada dođe do zadržavanja zrakoplova na zemlji, stvarni zračni prijevoznik osigurava odgovarajuće grijanje ili hlađenje putničke kabine, besplatan pristup sanitarnim prostorijama u zrakoplovu i odgovarajuću skrb osobama iz članka 11. Osim ako bi time produljilo zadržavanje zrakoplova na zemlji ili to nije u skladu sa zahtjevima u pogledu zračne sigurnosti ili zaštite zračnog prometa, stvarni zračni prijevoznik u zrakoplovu osigurava besplatnu vodu za piće.
2. Ako zadržavanje zrakoplova na zemlji dosegne maksimalno trajanje od tri sata u zračnoj luci na državnom području države članice na koju se primjenjuje Ugovor, zrakoplov odlazi na vrata za iskrcaj ili na drugu odgovarajuću točku za iskrcaj gdje se putnicima dopušta da se iskrcaju. Nakon tog roka zadržavanje zrakoplova na zemlji može se produljiti jedino ako zrakoplov ne može napustiti svoj položaj na zemlji zbog razloga povezanih sa sigurnošću, useljavanjem, kontrolom zračnog prometa ili zaštitom.
3. Putnici iskrcani u skladu sa stavkom 2. imaju pravo na prava predviđena na temelju članka 6. i 11., uzimajući u obzir zadržavanje zrakoplova na zemlji i vrijeme polaska navedeno na putnikovoj karti.

Članak 6.a

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

1. Ako putnik propusti povezani let tijekom putovanja zbog poremećaja na prethodnom letu, stvarni zračni prijevoznik prethodnog poremećenog leta odgovoran je za osiguravanje preusmjeravanja putniku u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b) i pružanje pomoći u skladu s člankom 9.
 - 1.a Kada stvarni zračni prijevoznik ne može preusmjeriti putnika unutar pragova utvrđenih u članku 7. stavku 1.a od vremena polaska navedenog na putnikovoj karti za propušteni povezani let, stvarni zračni prijevoznik dotičnim putnicima bez nepotrebnog odgađanja na jasan način nudi izbor između povrata novca i preusmjeravanja u skladu s člankom 8.

2. Putnici na zahtjev također imaju pravo dobiti naknadu od zračnog prijevoznika koji izvodi poremećeni let u skladu s člankom 7. stavcima 1. i 3. ako stignu na konačno odredište sa kašnjenjem u dolasku koje premašuje pragove utvrđene u članku 7. stavku 1.a.

Putnici imaju pravo na zahtjev dobiti naknadu od zračnog prijevoznika koji izvodi poremećeni let u skladu s člankom 7. stavcima 1. i 3. kada odaberu povrat novca u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) ili preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (c) ili kada stignu na konačno odredište s kašnjenjem u dolasku koje premašuje pragove utvrđene u članku 7. stavku 1.a nakon što odaberu preusmjeravanje u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b).

2.a Ako putnik planira i obavi zaustavljanje, zračna luka u kojoj je zaustavljanje obavljeno smatra se konačnim odredištem putnika.

3. [...]

4. [...]”;

7. članak 7. mijenja se kako slijedi:

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. U slučaju poremećaja primjenjuju se sljedeći iznosi naknade pod uvjetima utvrđenima u člancima 4., 5., 6. ili 6.a i u ovom članku:

- (a) 300 EUR za putovanja od 3500 kilometara ili manje i sva putovanja unutar Unije;
- (b) 500 EUR za putovanja dulja od 3500 kilometara.

Odstupajući od prethodnog podstavka, za putovanja između najudaljenijih regija i drugog državnog područja države članice na koju se primjenjuju Ugovori, iznosi naknade utvrđuju se na temelju stvarne udaljenosti putovanja.”;

(aa) dodaje se stavak 1.a:

„1.a U slučaju kašnjenja u dolasku nakon preusmjeravanja do kojeg je došlo zbog otkazivanja na temelju članka 5., kašnjenja u dolasku na temelju članka 6. ili kašnjenja u dolasku nakon propuštenog povezanog leta na temelju članka 6.a, pravo na naknadu ostvaruje se za kašnjenja u dolasku koja su dulja od:

- (a) četiri sata za putovanja od 3500 kilometara ili manje i sva putovanja unutar Unije;
- (b) šest sati za putovanja dulja od 3500 kilometara.”;

(ab) dodaje se stavak 1.b:

„1.b Za određivanje udaljenosti za potrebe ove Uredbe, osnova je udaljenost između početne točke polaska i konačnog odredišta. U slučaju povezanog leta u obzir se uzimaju samo početna točka polaska i zračna luka konačnog odredišta. Te udaljenosti mjere se s pomoću metode za određivanje rute preko velikog kruga ortodrome.”;

(b) stavci 2. i 3. zamjenjuju se sljedećim:

„2. Ako je putnik izabrao nastavak putovanja na temelju članka 8. stavka 1. točke (b), a tijekom preusmjeravanja dođe do još jednog poremećaja, pravo putnika na naknadu može se ostvariti samo jednom tijekom njegova putovanja do konačnog odredišta.

2.a Zahtjeve za naknadu na temelju ovog članka putnik podnosi u roku od šest mjeseci od stvarnog datuma polaska ili datuma polaska navedenog na putnikovoj karti. U roku od 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva stvarni zračni prijevoznik ili plaća naknadu ili putniku daje obrazloženje za neplaćanje naknade, uključujući, ako je primjenjivo, jasno i potkrijepljeno objašnjenje u skladu s člankom 5. stavkom 3. ili člankom 6. stavkom 4. o izvanrednim okolnostima. Ako upravljačko tijelo zračne luke aktivira plan za izvanredne situacije, taj se rok može produljiti na 30 kalendarskih dana.

U slučaju da stvarni zračni prijevoznik ne plati zatraženu naknadu, putnik može podnijeti pritužbu u skladu sa stavkom 16.ac.

3. Naknada se isplaćuje u gotovini ili na drugi način ako se putnik s time složi u potpisanom dokumentu ili bilo kakvom digitalnom obliku na trajnom nosaču podataka.

4. [...]

5. [...]”;

(ba) stavak 4. briše se;

8. članak 8. zamjenjuje se sljedećim:

Pravo na povrat novca ili preusmjeravanje

1. U slučaju poremećaja, putnicima se besplatno nudi izbor između sljedećih mogućnosti pod uvjetima utvrđenima u člancima 4., 5., 6. ili 6.a i u ovom članku:

- (a) automatski povrat u roku od 14 kalendarskih dana od datuma polaska poremećenog leta navedenog na putnikovoj karti, u gotovini ili na drugi način, ako se putnik s time složio u potpisanom dokumentu ili bilo kakvom digitalnom obliku na trajnom nosaču podataka, pune cijene karata za dio ili dijelove putovanja koji nisu ostvareni i za dio ili dijelove putovanja koji su ostvareni ako let više ne služi svrsi u odnosu na prvotne putne planove putnika, zajedno s povratnim letom do početne točke polaska, ako je relevantno, prvom prilikom nakon vremena polaska navedenog na putnikovoj karti ili, u dogovoru s putnikom, prije tog trenutka. Ako upravljačko tijelo zračne luke aktivira plan za izvanredne situacije, taj se rok može produljiti na 30 kalendarskih dana;
- (b) nastavak putovanja putnikâ preusmjeravanjem do njihova konačnog odredišta prvom mogućom prilikom nakon vremena polaska navedenog na putnikovoj karti ili, u dogovoru s putnikom, prije tog trenutka; ili
- (c) preusmjeravanje do konačnog odredišta na kasniji datum koji putniku odgovara, ovisno o dostupnosti slobodnih mjesta.

2. [...]

3. Kako bi putnik što prije stigao na svoje odredište kako je utvrđeno na temelju stavka 1., stvarni zračni prijevoznik, ovisno o raspoloživosti i pod uvjetom da je to u skladu s usporedivim uvjetima prijevoza utvrđenima u ugovoru o zračnom prijevozu, putniku nudi barem jednu od sljedećih zamjenskih mogućnosti za razmatranje i suglasnost u potpisanom dokumentu ili bilo kakvom digitalnom obliku na trajnom nosaču podataka:

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

- (b) drugu liniju, uključujući do ili od zamjenskih zračnih luka koje nisu zračne luke navedene u ugovoru o zračnom prijevozu. U tom slučaju stvarni zračni prijevoznik snosi troškove transfera putnika do ili od zamjenskih zračnih luka koje nisu zračne luke navedene u ugovoru o zračnom prijevozu,
- (c) korištenje usluga koje izvodi drugi zračni prijevoznik, ili
- (d) ako je primjereno za udaljenost koju treba prijeći, korištenje druge vrste prijevoza.

4. [...]

5. Ako je putnik obavijestio stvarnog zračnog prijevoznika o svojem izboru da nastavi putovanje u skladu sa stavkom 1. točkom (b) i stavkom 7. i ako stvarni zračni prijevoznik u roku od tri sata nije ponudio preusmjeravanje, putnik može sam organizirati preusmjeravanje u skladu sa stavkom 3.

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

Pritom putnici ograničavaju troškove u mjeri u kojoj su oni potrebni, razumni i primjereni. Stvarni zračni prijevoznik putniku nadoknađuje troškove koji ne premašuju 400 % ukupne cijene karte ili karata roku od 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva. Ako upravljačko tijelo zračne luke aktivira plan za izvanredne situacije, taj se rok može produžiti na 30 kalendarskih dana.

6. [...]

7. Putnik može izabrati između povrata novca u skladu u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (a) ili preusmjeravanja na kasniji datum u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (c), sve dok putnik ne prihvati preusmjeravanje prvom mogućom prilikom koju je ponudio stvarni zračni prijevoznik u skladu s člankom 8. stavkom 1. točkom (b) ili dok ne odluči sam preusmjeriti let u skladu s člankom 8. stavkom 5.

Putnik obavješćuje stvarnog zračnog prijevoznika o svojem izboru.”;

9. članak 9. mijenja se kako slijedi:

(-a) naslov članka zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 9.

Pravo na pomoć

(a) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. U slučaju poremećaja i podložno uvjetima utvrđenima u člancima 4., 5., 6., 6.a i 6-2.a i u ovom članku te ako se vrijeme čekanja na njihov let ili zamjenski prijevoz produlji za najmanje dva sata, putnicima se besplatno nude:

- (a) osvježavajuća pića i laki obroci svaka dva sata čekanja;
- (b) obrok nakon tri sata, a zatim svakih pet sati čekanja s najviše tri obroka dnevno;
- (c) dva telefonska poziva, tekstualne poruke i pristup internetu.

Stvarni zračni prijevoznik može ograničiti ili odbiti pružiti pomoć predviđenu na temelju prethodnog podstavka ako bi njegova primjena dovela do daljnjeg kašnjenja putnika.”;

(aa) stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

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

- (a) hotelski smještaj;
- (b) prijevoz od zračne luke do mjesta smještaja i povratak u zračnu luku.”;

(ab) dodaju se stavci 2.a, 2.b i 2.c:

„2.a Stvarni zračni prijevoznik može koristiti vaučere za ispunjavanje svojih obveza na temelju stavka 1. točaka (a) i (b) te stavka 2. Vaučeri pruženi u skladu sa stavkom 1. mogu se upotrijebiti u svim trgovinama koje prodaju hranu i osvježavajuća pića u zračnoj luci u kojoj su dotični putnici primorani čekati, na njihovu letu i, ako je primjereno, u smještaju predviđenom na temelju stavka 2. točke (a).

2.b Ako stvarni zračni prijevoznik ne ispuni svoje obveze na temelju stavaka 1., 2. i 2.a, dotični putnici mogu se sami organizirati u mjeri u kojoj su ti troškovi potrebni, razumni i razmjerni trajanju čekanja i troškovima osvježavajućih pića i obroka u zračnoj luci u kojoj su putnici koji su primorani čekati. Zračni prijevoznik koji izvodi poremećeni let putnicima nadoknađuje troškove u roku od 14 kalendarskih dana od podnošenja zahtjeva za povrat

novca. Ako upravljačko tijelo zračne luke aktivira plan za izvanredne situacije, taj se rok može produljiti na 30 kalendarskih dana.

2.c U svim zračnim lukama Unije upravljačko tijelo zračne luke uspostavlja mehanizme kojima se osigurava da se voda za piće i postaje za punjenje elektroničkih uređaja mogu besplatno staviti na raspolaganje, bez obzira na doba dana, let ili terminal.”;

(ac) stavak 3. briše se;

(b) dodaju se sljedeći stavci:

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

5. [...]

6. Ako putnik na prvotnoj točki polaska odabere povrat novca na temelju članka 8. stavka 1. točke (a) ili ako se odluči za preusmjeravanje na kasniji datum na temelju članka 8. stavka 1. točke (c), putnik više nema pravo na pomoć na temelju članka 9. stavka 1. i članka 9. stavka 2. u odnosu na relevantni let.”;

10. članak 10. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 10.

Premještaj u viši ili niži razred

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

2. Ako stvarni zračni prijevoznik putnika smjesti u razred prijevoza niži od onoga za koji je kupljena karta, stvarni zračni prijevoznik u roku od 14 dana od smještanja u niži razred putniku, bez podnošenja zahtjeva i na način predviđen u članku 7. stavku 3., isplaćuje naknadu koja je istovjetna barem sljedećem:

(a) 40 % cijene leta za letove od 3500 km ili manje, ili

(b) 75 % cijene leta za letove dulje od 3500 km.

3. Ako cijena leta nije navedena na karti, naknada iz stavka 2. izračunava se razmjerno udjelu leta u ukupnoj udaljenosti obuhvaćenoj u ugovoru o zračnom prijevozu, izračunanoj u skladu s člankom 7. stavkom 1.b.

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

5. Ovaj se članak ne primjenjuje na pogodnosti koje se nude na temelju više tarife unutar istog razreda prijevoza, kao što su posebna sjedala ili posluživanje hrane i pića.”;

10.a umeće se sljedeći članak:

„Članak 10.a

Planovi zračne luke za nepredviđene situacije

1. U zračnim lukama Unije čiji je godišnji promet veći od pet milijuna putnika upravljačko tijelo zračne luke osigurava da su operativne usluge upravljačkog tijela zračne luke i pružateljâ ključnih usluga u zračnim lukama, osobito zračnih prijevoznika i pružatelja zemaljskih usluga, koordinirane odgovarajućim planom za nepredviđene situacije s obzirom na moguće situacije višestrukih otkazivanja i/ili kašnjenja letova koje dovode do znatnog broja putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci. Plan za nepredviđene situacije utvrđuje se kako bi se osiguralo da se putnicima koji su primorani čekati u zračnoj luci daju odgovarajuće informacije i sadržava aranžmane za smanjenje vremena čekanja i nelagode putnika.

1.a U planovima zračne luke za nepredviđene situacije uzimaju se u obzir posebne i pojedinačne potrebe putnika kako je definirano na temelju članka 11.

2. Plan za nepredviđene situacije utvrđuje se posebno uz sudjelovanje odbora korisnika zračne luke iz Direktive Vijeća 96/67/EZ o pristupu tržištu zemaljskih usluga u zračnim lukama Unije, kao i pružatelja zemaljskih usluga i pružatelja drugih ključnih usluga u zračnim lukama. Plan za nepredviđene situacije također sadržava podatke za kontakt osobe

ili osoba koje su zračni prijevoznici koji sudjeluju u odboru korisnika zračne luke imenovali da ih zastupaju na licu mjesta u slučaju višestrukih otkazivanja i/ili kašnjenja letova. Zračni prijevoznik osigurava da imenovana osoba ili osobe imaju potrebna sredstva za pomoć putnicima u skladu s obvezama koje proizlaze iz ove Uredbe u slučaju poremećaja.

3. Upravljačko tijelo zračne luke dostavlja plan za nepredviđene situacije odboru korisnika zračne luke iz Direktive Vijeća 96/67/EZ i, na zahtjev, nacionalnom provedbenom tijelu kojem je povjerena provedba ove Uredbe na temelju članka 16. stavka 1.

3.a Država članica može odlučiti da zračna luka koja nije obuhvaćena stavkom 1., a nalazi se na njezinu državnom području, treba ispuniti obveze utvrđene u stavcima od 1. do 3.

4. U zračnim lukama Unije s pragom manjim od praga iz stavka 1. ili koje nisu obuhvaćene stavkom 3.a, upravljačko tijelo zračne luke ulaže sve razumne napore kako bi koordiniralo korisnike zračne luke i s korisnicima zračne luke dogovorilo o obavješćivanju putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci u situacijama višestrukih otkazivanja i/ili kašnjenja letova, što dovodi do znatnog broja putnika koji su primorani čekati u zračnoj luci.”;

11. članak 11. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 11.

Putnici s posebnim potrebama

0. Sve informacije koje se pružaju putnicima na temelju ove Uredbe dostupne su u pristupačnom obliku.

1. Ovaj se članak primjenjuje na sve osobe s invaliditetom, osobe smanjene pokretljivosti, malu djecu, djecu bez pratnje i trudnice, pod uvjetom da je stvarni zračni prijevoznik obaviješten o njihovim posebnim potrebama za pomoći najkasnije u trenutku najave poremećaja. Primjenjuje se i na osobe kojima je potrebna posebna medicinska pomoć, pod uvjetom da je stvarni zračni prijevoznik obaviješten o njihovim potrebama za

posebnom medicinskom pomoći najkasnije u trenutku prijave za let; stvarni zračni prijevoznici mogu tražiti dokaz o tome da je takva pomoć potrebna.

Smatra se da takva obavijest obuhvaća sva putovanja na temelju ugovora o zračnom prijevozu.

1.a Svakoj osobi koja prati osobe iz stavka 1. ili koja prati dijete besplatno se nudi mogućnost da sjedi na susjednom sjedalu najkasnije prilikom prijave za let i podložno dostupnosti slobodnih mjesta.

1.b Pri ukrcaju stvarni zračni prijevoznici daju prednost osobama iz stavka 1. i svim osobama ili priznatim psima pomagačima koji ih prate.

2. Pri pružanju preusmjeravanja i pomoći u skladu s člancima 8. i 9. stvarni zračni prijevoznik posebnu pozornost posvećuje potrebama osoba iz stavka 1. Zračni prijevoznici osiguravaju preusmjeravanje i pomoć tim osobama što je prije moguće, kao i svim osobama ili priznatim psima pomagačima koji ih prate.

3. Članak 9. stavak 4. ne primjenjuje se na putnike iz stavka 1., kao ni na osobe ili priznate pse pomagače koji ih prate.”;

11.a članak 12. mijenja se kako slijedi:

(a) naslov se zamjenjuje sljedećim:

„Članak 12.

Dodatna prava”;

(b) stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

„1. Ova Uredba ne utječe na prava i potraživanja putnika zajamčena drugim pravnim aktima. Naknada dodijeljena na temelju članka 7. ili članka 10. stavka 2. ove Uredbe oduzima se od naknade dodijeljene na temelju drugih pravnih akata, kao što je Direktiva (EU) 2015/2302, ako se tim pravima štite isti interesi ili ako imaju isti cilj.

Konkretno, ova Uredba ne utječe na prava ni zahtjeve na temelju Direktive (EU) 2015/2302, osim ako je to predviđeno ovim stavkom. Naknada ili sniženje cijene odobreno na temelju Direktive (EU) 2015/2302 i naknada dodijeljena na temelju članka 7.

ili članka 10. stavka 2. ove Uredbe oduzimaju se jedni od drugih kako bi se izbjegla prekomjerna naknada ako se tim pravima štite isti interesi ili ako imaju isti cilj.

Neovisno o pravu organizatora paket aranžmana na traženje regresne naknade ili povrata u skladu s člankom 22. Direktive (EU) 2015/2302, ne dovodeći u pitanje članak 13. ove Uredbe i odstupajući od članka 8. stavka 1. točke (a), ako je let dio ugovora o paket aranžmanu na temelju Direktive (EU) 2015/2302, putnici nemaju pravo na povrat novca na temelju ove Uredbe ako odgovarajuće pravo proizlazi iz Direktive (EU) 2015/2302.

Ako je putniku već isplaćena naknada ili povrat novca na temelju zakonodavstva treće zemlje, iznos takve naknade ili povrata novca oduzima se od iznosa naknade ili povrata novca dodijeljenih na temelju ove Uredbe.”;

„12. članak 13. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 13.

Pravo na traženje pravne zaštite

U slučajevima kada stvarni zračni prijevoznik plaća naknadu ili izvršava druge obveze na temelju ove Uredbe, nijedna odredba iz ove Uredbe ili nacionalnog prava ne može se tumačiti da ograničava njegovo pravo da zatraži odštetu od bilo koje osobe, uključujući treće strane, u skladu s primjenljivim pravom.”;

13. članak 14. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 14.

Obveze obavješćivanja putnikâ

0. Stvarni zračni prijevoznik na svojim internetskim stranicama i na mobilnoj aplikaciji objavljuje informativnu obavijest u kojoj su opisana prava na temelju ove Uredbe, uključujući postupak rješavanja pritužbi.

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

- (a) vrsti ponuđene karte ili karata, posebno jesu li karta ili karte obuhvaćene jednim ugovorom o zračnom prijevozu ili kombinacijom zasebnih ugovora o zračnom prijevozu;
- (b) pravima i obvezama putnika, stvarnog zračnog prijevoznika i posrednika na temelju ove Uredbe, kako su priloženi ugovoru o zračnom prijevozu, uključujući informacije o postupku povrata novca;
- (c) roku i postupku za podnošenje zahtjeva za promjenu imena putnika kako je navedeno u članku 4. stavku 5., bez dodatne naplate; i
- (d) uvjetima.

Kako bi ispunili zahtjev u pogledu informacija iz prvog podstavka točke (c), zračni prijevoznik i posrednik mogu se koristiti sažetkom odredaba ove Uredbe koji je pripremila Komisija na svim službenim jezicima Unije i koji je dostupan javnosti.

0.b Posrednik ili zračni prijevoznik koji prodaje karte obuhvaćene kombinacijom ugovora o zračnom prijevozu prije kupnje obavještuje putnika da su karte obuhvaćene zasebnim ugovorima o zračnom prijevozu bez prava na povrat novca, preusmjeravanje ili pomoć na temelju članaka 7., 8. i 9. u slučaju propuštenih naknadnih letova na temelju zasebnog ugovora o zračnom prijevozu. Takve se informacije pružaju na jasan način pri prodaji karata.

Zračni prijevoznici i posrednici na trajnom nosaču podataka pružaju informacije na temelju ovog stavka na jeziku ugovora o zračnom prijevozu i na jeziku koji se na upotrebljava međunarodnoj razini.

1. Upravljačko tijelo zračne luke osigurava da je na šalterima za prijavu putnika za let (uključujući samoposlužne uređaje za prijavu za let) i na vratima za ukrcaj jasno izložen sljedeći tekst: „Ako vam je uskraćen ukrcaj ili ako je vaš let otkazan ili kasni najmanje dva sata, na šalteru za prijavu za let ili na vratima za ukrcaj zatražite informacije o vašim pravima, osobito u pogledu povrata novca ili preusmjeravanja, pomoći i moguće naknade.” Taj se tekst prikazuje barem na jeziku (jezicima) mjesta u kojem se nalazi zračna luka i na jeziku koji se upotrebljava na međunarodnoj razini. U tu svrhu upravljačka tijela zračne luke surađuju sa stvarnim zračnim prijevoznicima.

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

13.a umeće se sljedeći članak:

„Članak 15.a

Pritužba zračnom prijevozniku ili posredniku

1. Svaki zračni prijevoznik i svaki posrednik uspostavlja mehanizam za rješavanje pritužbi u vezi s pravima i obvezama obuhvaćenima ovom Uredbom za svoja područja odgovornosti. Svoje podatke za kontakt stavljaju na raspolaganje na jeziku ugovora o zračnom prijevozu i na jeziku koji se upotrebljava na međunarodnoj razini. Pojediniosti o postupku rješavanja pritužbi dostupne su javnosti, među ostalim osobama sa smanjenom pokretljivošću. Ujedno na jasan način obavješćuju putnike o podacima za kontakt jednog ili više tijela koja su odredile države članice na temelju članka 16. i o jednom ili više tijela koja su odgovorna za izvansudsko rješavanje sporova na temelju članka 16.ac i, prema potrebi, o njihovim odgovornostima. Te se informacije stavljaju na raspolaganje na službenom jeziku ili službenim jezicima država članica u kojima zračni prijevoznik i posrednik posluju.

2. Kada putnici podnose pritužbu koristeći se mehanizmom iz stavka 1., takva pritužba podnosi se u roku od šest mjeseci od poremećaja na koji se odnosi. U roku od 30 kalendarskih dana od podnošenja pritužbe zračni prijevoznik, ili posrednik, kojem je pritužba upućena daje obrazloženi odgovor ili, u opravdanim iznimnim slučajevima, obavješćuje putnika da će primiti konačni odgovor u roku kraćem od dva mjeseca od datuma podnošenja pritužbe. U slučaju da se spor nije mogao riješiti, odgovor sadržava i relevantne podatke za kontakt jednog ili više tijela koja su određena na temelju članka 16. ili jednog ili više tijela koja su odgovorna za izvansudsko rješavanje sporova na temelju članka 16.ac, uključujući poštansku adresu, internetske stranice i e-adresu.

3. Podnošenjem pritužbi putnika putem mehanizma iz stavka 1. ne dovodi se u pitanje njihovo pravo na podnošenje zahtjeva za izvansudsko rješavanje sporova u skladu s člankom 16.ac ili pravo na traženje pravne zaštite u okviru sudskog postupka, podložno rokovima zastare u skladu s nacionalnim pravom.”;

14. članak 16. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 16.

Provedba

1. Svaka država članica određuje jedno ili više nacionalnih provedbenih tijela koja su odgovorna za provedbu ove Uredbe u pogledu putovanja u zračne luke koje se nalaze na njezinu državnom području i iz njih. Države članice obavješćuju Komisiju o jednom ili više tijela koja su određena u skladu s ovim stavkom.

2. Nacionalno provedbeno tijelo pomno nadzire usklađenost sa zahtjevima iz ove Uredbe i poduzima mjere potrebne kako bi se osiguralo poštovanje prava putnika.

2.a Putnici mogu prijaviti navodna kršenja ove Uredbe nacionalnom provedbenom tijelu. Nacionalno provedbeno tijelo može provesti istragu i donijeti odluku o provedbenim mjerama na temelju informacija iz tih prijava.

3. Sankcije koje odrede države članice za kršenja ove Uredbe moraju biti učinkovite, proporcionalne i odvraćajuće. One posebno moraju biti dostatne kako bi prijevoznicima i posrednicima osigurale financijski poticaj za dosljedno poštovanje ove Uredbe.

4. [...]

5. Četiri godine nakon datuma početka primjene ove Uredbe, a zatim svakih pet godina, nacionalna provedbena tijela na svojim internetskim stranicama objavljuju izvješće o svojem djelovanju te o provedbenim mjerama i njihovu ishodu, među ostalim o primijenjenim sankcijama. Ta se izvješća ujedno podnose Komisiji.

6. Stvarni zračni prijevoznici i posrednici, za pitanja obuhvaćena ovom Uredbom, dostavljaju nacionalnim provedbenim tijelima potrebne podatke za kontakt osobe (osoba) ili tijela koje je određeno za trajno djelovanje i primanje dokumenata koje u njihovo ime izdaje jedno ili više nacionalnih provedbenih tijela u državi članici u kojoj djeluju. Nacionalna provedbena tijela međusobno mogu razmjenjivati te informacije u svrhu provedbe ove Uredbe.”;

15. umeće se sljedeći članak:

„Članak 16.a

[...]

Članak 16.ac

Izvensudsko rješavanje sporova

Države članice osiguravaju da putnici u zračnom prometu jednom ili više tijela koja su odgovorna za izvensudsko rješavanje sporova mogu podnijeti pojedinačne zahtjeve za rješavanje sporova nakon pritužbi ili zahtjeva na temelju ove Uredbe. Države članice obavješćuju Komisiju o jednom ili više tijela koja su odgovorna za rješavanje sporova na temelju ovog članka. Države članice mogu odlučiti primijeniti ovaj stavak samo na sporove između zračnih prijevoznika ili posrednika i potrošača.

Članak 16.b

[...]

Članak 16.c

[...]”;

16. članak 17. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 17.

Preispitivanje i izvješćivanje

1. Svake tri godine od datuma početka primjene ove Uredbe Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće o popisu izvanrednih okolnosti navedenih u Prilogu, s

obzirom na događaje koji utječu na pravodobno i učinkovito izvođenje letova, a koji su se dogodili tijekom prethodne dvije godine.

Izvrješće se, prema potrebi, upotpunjuje zakonodavnim prijedlogom.

2. Tri godine nakon datuma početka primjene ove Uredbe i svakih pet godina nakon toga Komisija izvješćuje Europski parlament i Vijeće o djelovanju, provedbi i rezultatima ove Uredbe.

U prvom izvješću tri godine nakon datuma početka primjene ove Uredbe Komisija procjenjuje:

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

(b) potrebu za prilagodbom pragova iz članka 7. stavka 1.a na temelju statističkih podataka o kašnjenjima i otkazivanjima iz pet prethodnih godina i svake godine od datuma početka primjene ove Uredbe;

(c) izvedivost daljnje automatizacije zahtjeva za naknadu i plaćanja zbog kašnjenja.

Komisija ujedno uključuje informacije o poboljšanoj zaštiti putnika u zračnom prometu na letovima iz trećih zemalja koje izvode prijevoznici iz trećih zemalja.

Izvrješće usto uključuje preispitivanje iznosa utvrđenih u članku 7. stavku 1. i postotaka utvrđenih u članku 10. stavku 2., uzimajući u obzir, među ostalim, kretanje tarifa zračnog prijevoza, stopu inflacije i statističke podatke o uskraćenom ukrcaju, otkazivanjima, kašnjenjima i propuštenim povezanim letovima koji se mogu pripisati zračnim prijevoznicima, kao i statističke podatke o premještanju u niži razred tijekom prethodnih pet godina.

Izvrješće se, prema potrebi, upotpunjuje zakonodavnim prijedlozima.”;

17. Prilog I. ovoj Uredbi dodaje se kao Prilog Uredbi 261/2004.

Članak 2.

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

-1. članak 2. stavak 1. mijenja se kako slijedi:

(a) točka (b) zamjenjuje se sljedećim:

„(b) ‚zračni prijevoznik iz Unije’ znači zračni prijevoznik s valjanom operativnom licencijom koju je izdala država članica u skladu s odredbama Uredbe (EZ) br. 1008/2008,¹⁰;

(b) dodaje se točka (h):

„(h) ‚oprema za kretanje’ znači sva oprema namijenjena za pomoć osobama s invaliditetom i osobama smanjene pokretljivosti kako su definirane u članku 2. točki (a) Uredbe (EZ) br. 1107/2006¹¹;”;

(c) dodaje se točka (i):

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

(d) dodaje se točka (j):

„(j) ‚pristupačan oblik’ znači oblik koji osobi s invaliditetom ili sa smanjenom pokretljivošću omogućuje pristup svim relevantnim informacijama, među ostalim tako da se toj osobi omogući jednako jednostavan i ugodan pristup kao i osobi bez poteškoća ili invaliditeta, i koji ispunjava zahtjeve za pristupačnost definirane u skladu s primjenjivim zakonodavstvom kao što je Prilog I. Direktivi (EU) 2019/882;”;

(e) dodaje se točka (k):

¹⁰ Definicije i terminologija u cijelom tekstu uskladit će se tijekom pravno-jezične redakture.

¹¹ Uredba (EZ) br. 1107/2006 Europskog parlamenta i Vijeća od 5. srpnja 2006. o pravima osoba s invaliditetom i osoba smanjene pokretljivosti u zračnom prijevozu, SL L 204, 26.7.2006., str. 1.

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

(f) dodaje se točka (l):

„(l) ‚osobni predmet‘ znači komad neregistrirane prtljage koji predstavlja nužan aspekt prijevoza putnikâ i ispunjava zahtjeve u pogledu sigurnosti i zaštite, čije su dimenzije najviše 40 x 30 x 15 cm ili može stati ispod sjedala koje se nalazi ispred putnika;”;

(g) dodaje se točka (m):

„(m) ‚ručna prtljaga‘ znači komad neregistrirane prtljage koji nije osobni predmet, a koji ispunjava zahtjeve u pogledu sigurnosti i zaštite.”;

-1.a u članku 3. stavku 1. dodaje se sljedeća rečenica:

„To uključuje odgovornost zračnog prijevoznika iz Unije u pogledu kašnjenja putnika ili prtljage.”;

1. briše se članak 3. stavak 2.;

1.a članak 3.a zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 3.a

Dodatni iznos koji, u skladu s člankom 22. stavkom 2. Montrealske konvencije i ne dovodeći u pitanje članak 6.a, može zahtijevati zračni prijevoznik iz Unije ako putnik u posebnoj izjavi o interesu izrazi želju da mu se prtljaga isporuči na odredištu, temelji se na tarifi u kojoj se odražavaju dodatni troškovi prijevoza i osiguranja prtljage čija je vrijednost veća od granice odgovornosti. Tarifa je dostupna putnicima na zahtjev.”;

1.b članak 5. stavak 1. zamjenjuje se sljedećim:

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

2. članak 5. stavak 2. zamjenjuje se sljedećim:

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

3. [...]

3.a na kraju članka 6. stavka 2. dodaje se sljedeća alineja:

„– informaciji osobi s invaliditetom ili osobi smanjene pokretljivosti o njezinu pravu na besplatno davanje posebne izjave o interesu u pogledu vrijednosti njezine opreme za kretanje.”;

3.b u članku 6. dodaju se sljedeći stavci:

„4. Svi zračni prijevoznici na svojim mobilnim aplikacijama i internetskim stranicama osiguravaju obrazac koji omogućuje putniku da odmah podnese pritužbu putem interneta ili u papirnatom obliku u vezi s oštećenom, zakašnjelom ili izgubljenom prtljagom. Zračni prijevoznik datumom podnošenja obrasca smatra datum dostave pritužbe na temelju članka 31. stavaka 2. i 3. Montrealske konvencije, čak i ako zračni prijevoznik kasnije zatraži dodatne informacije. Ovaj stavak ne utječe na pravo putnika da podnese pritužbu drugim načinima unutar rokova određenih Montrealskom konvencijom.

5. Sve informacije koje se pružaju u skladu s ovim člankom, uključujući obrasce za pritužbe, moraju biti u pristupačnom obliku i dostupne osobama koje se ne služe digitalnim alatima.

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

4. umeću se sljedeći članci:

„Članak 6.a

1. Pri svakom prijevozu registrirane opreme za kretanje ili priznatih pasa pomagača, zračni prijevoznik iz Unije osigurava da se svakoj osobi s invaliditetom ili osobi smanjene

pokretljivosti ponudi mogućnost da, u pristupačnom obliku, da posebnu izjavu o interesu na temelju članka 22. stavka 2. Montrealske konvencije, pri rezervaciji i istodobno sa zahtjevom na temelju članka 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006, a najkasnije kada se oprema preda zračnom prijevozniku te, u slučaju priznatog psa pomagača, pri ukrcaju. U tom slučaju zračni prijevoznik iz Unije od dotičnih putnika ne zahtijeva dodatnu naknadu. Ako je oprema uništena, izgubljena, oštećena ili zakašnjela ili u slučaju smrti ili ozljede priznatog psa pomagača, zračni prijevoznik iz Unije može zatražiti od osobe s invaliditetom ili osobe smanjene pokretljivosti da opravda iznos interesa iz izjave dokazom o trošku zamjene, uključujući privremenu zamjenu, opreme za kretanje ili priznatog psa pomagača.

Pri prodaji zračnog prijevoza u ime zračnog prijevoznika iz Unije posrednici nude dotičnim putnicima mogućnost da daju, u pristupačnom obliku, posebnu izjavu o interesu na temelju članka 22. stavka 2. Montrealske konvencije, pri rezervaciji i istodobno sa zahtjevom na temelju članka 6. Uredbe (EZ) br. 1107/2006. Ta posebna izjava o interesu daje se pod istim uvjetima koji su utvrđeni u prethodnom stavku. Posrednik tu izjavu šalje zračnom prijevozniku iz Unije što je prije moguće.

2. [...]

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

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

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

Članak 6.b

[...]

Članak 6.c

[...]

Članak 6.d

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

- najveću dopuštenu prtljagu u smislu dimenzija i težine koju putnici smiju držati u kabini i u teretnom prostoru zrakoplova za odgovarajući cjenovni razred na svakom letu uključenom u putnikovu rezervaciju,
- bilo kakva ograničenja u vezi s brojem predmeta koja bi se primjenjivala u okviru određenog najvećeg dopuštenog broja komada prtljage,
- uvjete pod kojima se lomljivi ili vrijedni predmeti, kao što su glazbeni instrumenti, sportska oprema, dječja kolica i dječje sjedalice prevoze u putničkoj kabini ili u teretnom prostoru zrakoplova,
- ne dovodeći u pitanje stavak 1.a, moguće dodatne naknade koje se naplaćuju za prijevoz registrirane ili neregistrirane prtljage, uključujući glazbene instrumente iz članka 6.e,
- posebne razloge koji mogu spriječiti prijevoz neregistrirane prtljage u kabini na temelju stavka 2.

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

2. Kada zbog posebnih razloga, kao što su sigurnosni razlozi, razlozi povezani s kapacitetom ili promjenom tipa zrakoplova nakon što je rezervacija već izvršena, osobni predmet iz stavka 1.a ili ručna prtljaga ne mogu biti prevezeni u kabini, zračni prijevoznik može prevesti takvu neregistriranu prtljagu u teretnom prostoru zrakoplova, ali bez naplate dodatnih troškova putniku.

2.a Stavci 1.a i 2. primjenjuju se na sve zračne prijevoznike koji polaze iz zračne luke smještene na državnom području države članice na koju se primjenjuju Ugovori te na sve zračne prijevoznike iz Unije koji dolaze na državno područje države članice na koju se primjenjuju Ugovori.

3. Ovaj članak ne utječe na ograničenja za neregistriranu prtljagu utvrđena pravilima u pogledu sigurnosti i zaštite koja su donesena na razini EU-a i na međunarodnoj razini, kao što su Uredba (EZ) br. 300/2008 i Provedbena uredba Komisije (EU) 2015/1998.

Članak 6.e

1. Zračni prijevoznik iz Unije dopušta putniku da unese glazbeni instrument u putničku kabinu zrakoplova podložno primjenjivim pravilima u pogledu sigurnosti i zaštite te tehničkim specifikacijama i ograničenjima dotičnog zrakoplova. Prijevoz glazbenih instrumenata u kabini zrakoplova dopušta se ako se takvi instrumenti mogu na siguran način spremati u odgovarajući pretinac za prtljagu u kabini ili ispod odgovarajućeg putničkog sjedala. Zračni prijevoznik može odrediti da glazbeni instrument čini dio putnikove neregistrirane dopuštene prtljage i da se ne može prevoziti povrh te dopuštene prtljage.

2. Podložno primjenjivim pravilima u pogledu sigurnosti i zaštite, ako je glazbeni instrument prevelik da bi se mogao sigurno spremati u odgovarajući pretinac za prtljagu u kabini ili ispod odgovarajućeg putničkog sjedala, zračni prijevoznik može zahtijevati plaćanje još jedne karte, pri čemu se takav glazbeni instrument prevozi kao neregistrirana prtljaga na još jednom sjedalu. Nadalje, od putnika se može zahtijevati da odaberu i kupe susjedna sjedala za putnika i glazbeni instrument, pri čemu je uvijek jedno sjedalo uz prozor za glazbeni instrument. Kada je dostupno i ako se zatraži, glazbeni instrument prevozi se u zagrijanom dijelu teretnog prostora zrakoplova podložno primjenjivim sigurnosnim pravilima, prostornim ograničenjima i tehničkim specifikacijama dotičnog zrakoplova.”;

5. članak 7. zamjenjuje se sljedećim:

„Članak 7.

Komisija do [datum treba navesti kasnije] izvješćuje Europski parlament i Vijeće o djelovanju i rezultatima ove Uredbe.”;

6. Prilog Uredbi (EZ) br. 2027/97 zamjenjuje se Prilogom II. ovoj Uredbi.

Članak 3.

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

Primjenjuje se od ... [dvije godine od datuma stupanja na snagu ove Uredbe].

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

Sastavljeno u Bruxellesu

Za Europski parlament
Predsjednik/Predsjednica

Za Vijeće
Predsjednik/Predsjednica
