



UNIÓN EUROPEA

EL PARLAMENTO EUROPEO

EL CONSEJO

Bruselas, 16 de junio de 2026
(OR. en)

2013/0072(COD)
C10-0228/2025

PE-CONS 39/26

AVIATION 99
CONSUM 195
CODEC 1167

ACTOS LEGISLATIVOS Y OTROS INSTRUMENTOS

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

Texto conjunto

aprobado por el Comité de Conciliación

previsto en el artículo 294, apartado 10, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

Texto pendiente de revisión jurídico-lingüística.



UNIÓN EUROPEA

EL PARLAMENTO EUROPEO

EL CONSEJO

Estrasburgo, 15 de junio de 2026
(OR. en)

2013/0072 (COD)
C10-0000/202x

PE-CONS 39/2026

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

(2013/0072(COD))

Texto conjunto
aprobado por el Comité de Conciliación
previsto en el artículo 294, apartado 10, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea

REGLAMENTO (UE) 2026/...

DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de ...

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

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

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

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario²,

¹ DO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

² Posición del Parlamento Europeo de 5 de febrero de 2014 (DO C 93 de 24.3.2017, p. 336)
y Posición del Consejo en primera lectura de 29 de septiembre de 2025 (pendiente de
publicación en el Diario Oficial). Posición del Parlamento Europeo de... (pendiente de
publicación en el Diario Oficial).

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo³ y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo⁴ han contribuido notablemente a la protección de los derechos de aquellos pasajeros aéreos cuyos planes de viaje se ven alterados por una denegación de embarque, grandes retrasos, una cancelación o una incidencia con su equipaje.
- (2) El legislador de la Unión confirma los objetivos expresados en los considerandos 1 y 4 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en su versión original de que la legislación de la Unión en el ámbito del transporte aéreo garantice un elevado nivel de protección de los pasajeros, tenga plenamente en cuenta los requisitos de protección de los consumidores en general, en consonancia con el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales, y refuerce las normas de protección establecidas en el presente Reglamento, garantizando al mismo tiempo un enfoque equilibrado que fomente la conectividad y la competitividad de los transportistas aéreos de la Unión. Esto debe hacerse reforzando los derechos de los pasajeros aéreos, mejorando la seguridad jurídica tanto para los pasajeros aéreos como para los transportistas aéreos y tomando en consideración la abundante jurisprudencia del Tribunal de Justicia en su interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en su versión original, así como velando por que los transportistas aéreos operen en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado. Esto también implica que deben reforzarse las normas de protección establecidas por el Reglamento (CE) n.º 261/2004. En consecuencia, deben respetarse los derechos de los pasajeros aéreos, protegidos por los Reglamentos (CE) n.º 261/2004 y (CE) n.º 2027/97, y debe garantizarse una aplicación más eficaz, eficiente y coherente de dichos derechos en toda la Unión, teniendo en cuenta al mismo tiempo los intereses de los transportistas aéreos y manteniendo el equilibrio entre los intereses de los pasajeros aéreos y los de los transportistas aéreos.

³ Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje (DO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

- (3) No obstante, a la hora de aplicar los derechos establecidos en los Reglamentos (CE) n.º 261/2004 y (CE) n.º 2027/97, han quedado patentes varias insuficiencias que impiden alcanzar el pleno potencial de dichos derechos en términos de protección de los pasajeros. A fin de asegurar una aplicación más eficaz, eficiente y coherente de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión, es preciso introducir una serie de adaptaciones en el marco jurídico vigente. Tal necesidad quedó subrayada en la Comunicación de la Comisión de 27 de octubre de 2010 titulada «Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 – La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE», en la que se anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros, en especial a los del transporte aéreo, y garantizar la aplicación adecuada de estos derechos.

- (4) Los pasajeros que viajen en un vuelo al que se apliquen obligaciones de servicio público, ya sea con un billete de tarifa completa o con uno de tarifa reducida, deben estar amparados por los mismos derechos en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.
- (5) A fin de aumentar la seguridad jurídica de los transportistas aéreos y los pasajeros, es necesaria una definición del concepto de «circunstancias extraordinarias». En particular, y de conformidad con reiterada jurisprudencia del Tribunal de Justicia, el concepto de «circunstancias extraordinarias» debe referirse a los acontecimientos que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo. Estos dos requisitos son acumulativos. En aras de una mayor claridad y previsibilidad, también se ha de prever una lista no exhaustiva de sucesos que debe considerarse que cumplen esas condiciones, en consonancia con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia. La Comisión debe revisar la lista de circunstancias extraordinarias cada cinco años y proponer su actualización, según corresponda, al Parlamento Europeo y al Consejo. Para poder ser invocado como circunstancia extraordinaria, un suceso debe cumplir todos los elementos especificados en la lista. Cuando un suceso no incluido en la lista se invoque como circunstancia extraordinaria, el cumplimiento de las condiciones acumulativas anteriores debe evaluarse caso por caso. La concurrencia de una circunstancia extraordinaria y su invocación por un transportista aéreo en relación con una incidencia en un vuelo determinado no son motivos suficientes para eximir al transportista aéreo de la obligación de pagar la compensación prevista en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Dicha exención solo debe producirse cuando el transportista aéreo también demuestre que las circunstancias extraordinarias causaron la incidencia y que esta no podría haberse evitado incluso si el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables.

- (6) Si un transportista aéreo alude a la existencia de circunstancias extraordinarias, debe comunicar al pasajero una explicación clara y fundamentada de las circunstancias extraordinarias. Tal explicación debe servir para informar al pasajero, de manera clara y transparente, de las circunstancias que causaron la incidencia. A este respecto, la información facilitada debe ser específica para la incidencia concreta que se produjo en el vuelo de los pasajeros. Los transportistas aéreos deben facilitar esta información de forma concisa, utilizando un lenguaje sencillo, evitando la jerga jurídica y específica del sector, y que sea fácilmente comprensible para el pasajero. Esta explicación debe servir únicamente como información al pasajero y distinguirse claramente de las pruebas que los transportistas aéreos puedan estar obligados a facilitar a los organismos nacionales garantes del cumplimiento, a otros organismos o a los órganos jurisdiccionales.

- (7) Con arreglo a la interpretación del Tribunal en el asunto C-173/07 (Emirates Airlines – Direktion für Deutschland / Diether Schenkel)⁵ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que no se definía el concepto de «vuelo» en el sentido del Reglamento (CE) n.º 261/2004, pero el Tribunal de Justicia interpretó que consiste esencialmente en una operación de transporte aéreo y que, por lo tanto, constituía una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario. A fin de evitar posibles incertidumbres, y habida cuenta de la experiencia adquirida, procede establecer una definición clara del concepto de «vuelo», así como de los conceptos conexos de «vuelo de conexión» y «viaje».
- (8) En su sentencia en el asunto C-537/17 (Claudia Wegener / Royal Air Maroc SA)⁶ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que dicho Reglamento se aplicaba a la parte de cualquier vuelo que formara parte de un viaje, independientemente de a dónde se hubiera realizado el vuelo, en particular los vuelos operados por completo fuera de la Unión. Cuando el punto de salida inicial esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados o, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión, cuando el destino final del viaje esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, debe aplicarse el presente Reglamento.

⁵ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta), de 10 de julio de 2008, *Emirates Airlines — Direktion für Deutschland / Diether Schenkel*, asunto C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

⁶ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Octava), de 31 de mayo de 2018, *Claudia Wegener / Royal Air Maroc SA*, asunto C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

- (9) El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo emite o autoriza los billetes tras la celebración de un contrato de transporte aéreo con un pasajero. Estos billetes deben poder identificarse mediante un número único de billete y deben contener una referencia única relacionada con un único contrato de transporte aéreo emitido en el momento de la reserva. Deben comprender un vuelo o un vuelo de conexión, sin tener en cuenta paradas intermedias por motivos técnicos u operativos. Deben incluir varios elementos de información en relación con dicho vuelo o vuelo de conexión, como por ejemplo la fecha, los aeropuertos de salida y llegada, las horas previstas de salida y llegada, el nombre y apellido(s) del pasajero, el número de vuelo y el nombre del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

- (10) Los pasajeros deben poder elegir con conocimiento de causa al adquirir billetes de avión y saber si el presente Reglamento se aplica plenamente a una compañía aérea. Por consiguiente, debe preverse una «etiqueta de derechos de los pasajeros aéreos de la Unión» voluntaria. El uso de la etiqueta debe seguir siendo voluntario para los transportistas aéreos y los intermediarios cuando muestren diferentes opciones de vuelo, excepto cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo obligue al transportista aéreo o al intermediario a utilizarla en virtud de un acuerdo comercial.

- (11) En su sentencia en el asunto C-22/11 (Finnair Oyj / Timy Lassooy)⁷ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reservas, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. Se reembolsará y compensará sin demora indebida a aquellos pasajeros que se hayan presentado al embarque y a los que este les haya sido denegado, o a los que se haya informado con antelación de que se les denegaría el embarque contra su voluntad.
- (12) Al mismo tiempo, existen motivos razonables para denegar el embarque a los pasajeros, como, por ejemplo, la salud, la seguridad, la protección o unos documentos de viaje inadecuados. Los transportistas aéreos también tienen motivos razonables para denegar el embarque a aquellos pasajeros que muestren un comportamiento conflictivo que constituya una amenaza para la seguridad o la protección del vuelo, tal como se indica en la modificación del Convenio sobre Infracciones y Ciertos Otros Actos Cometidos a Bordo de Aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963. En estos casos, la carga de la prueba debe recaer en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

⁷ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera), de 4 de octubre de 2012, en el asunto C-22/11, Finnair Oyj / Timy Lassooy, ECLI:EU:C:2012:604.

- (13) Con el fin de mejorar los niveles de protección, no se debe denegar el embarque a los pasajeros en ninguno de los vuelos del viaje de vuelta por el motivo de que no hayan tomado uno o varios vuelos del viaje de ida que esté cubierto por el mismo contrato de transporte aéreo. Asimismo, no debe permitirse a las compañías aéreas que cobren tasas a los pasajeros por no haber realizado el viaje de ida.
- (14) Actualmente se cobra a veces a los pasajeros tasas administrativas punitivas por la corrección de errores ortográficos en sus nombres y apellidos. Conviene establecer la posibilidad de introducir correcciones en una reserva que comporte errores, o cambios administrativos, de forma gratuita y no debe constituir un motivo de denegación de embarque, siempre que la corrección o el cambio no entrañen cambios en el horario del vuelo, la fecha, el itinerario o el pasajero.

- (15) En caso de cancelación, la decisión de optar entre recibir un reembolso, proseguir el viaje en un transporte alternativo o posponer la fecha del viaje debe corresponder al pasajero, y no al transportista aéreo. En determinadas situaciones, los pasajeros pueden preferir recibir un reembolso o una compensación en forma de vale. Al objeto de aumentar la flexibilidad para los transportistas aéreos y las posibilidades de elección de los pasajeros en cuanto consumidores, cuando se produzca una incidencia que dé lugar al derecho del pasajero a reembolso o compensación, el pasajero debe tener derecho a elegir, previo consentimiento expreso en un soporte duradero, aceptar dicho reembolso o compensación en forma de vale por un valor equivalente, como mínimo, al importe del reembolso o la compensación adeudados. La opción de un vale debe mostrarse claramente y en condiciones de igualdad con otras opciones de reembolso y compensación. Si el vale no se ha canjeado al final de su período de validez, el transportista aéreo debe reembolsar automáticamente la totalidad de su importe.

- (16) Las entidades gestoras de los aeropuertos con un volumen de tráfico de pasajeros no inferior a cuatro millones de pasajeros durante al menos tres años consecutivos, y los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, deben cooperar para reducir al mínimo las repercusiones que puedan tener en los pasajeros las incidencias múltiples de vuelos. A tal fin, las entidades gestoras de los aeropuertos deben preparar planes de emergencia para esos casos y elaborarlos junto con el Comité de Usuarios de Aeropuertos y otros prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, incluidos los prestadores de asistencia especial para pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. Los organismos nacionales garantes del cumplimiento deben supervisar el cumplimiento de los planes de emergencia por parte de la entidad gestora del aeropuerto. En el caso de todos los demás aeropuertos, la entidad gestora del aeropuerto debe hacer todo lo que esté razonablemente en su mano para coordinar a sus usuarios y fijar con estos las disposiciones necesarias en aquellas situaciones que podrían llevar a un número considerable de pasajeros a quedar bloqueados, así como para mantener informados a los pasajeros bloqueados.

- (17) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe incluir expresamente un derecho de compensación para los pasajeros que sufran grandes retrasos, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia en los asuntos acumulados C-402/07 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon / Condor Flugdienst GmbH) y C-432/07 (Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz / Air France SA)⁸ (en lo sucesivo, «sentencia en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07»), que abarque un umbral de tres horas para todos los pasajeros y disposiciones específicas para vuelos de larga distancia fuera de la Unión que incentiven a los transportistas a garantizar que los pasajeros lleguen a su destino final de manera oportuna.

⁸ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta), de 19 de noviembre de 2009, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon / Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), y Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz / Air France SA (C-432/07), asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

- (18) Los retrasos a la llegada deben contarse a partir de la hora de llegada prevista al destino final indicada en el billete del pasajero. Este es el caso, en particular, cuando, por ejemplo, una aeronave haya despegado, pero posteriormente se haya visto obligada a regresar al aeropuerto de salida y haya despegado de nuevo más tarde. En caso de viaje alternativo mediante otro modo de transporte, debe utilizarse la hora real de llegada del pasajero a su destino final a fin de calcular el retraso a la llegada, independientemente del medio de transporte utilizado. Cuando un vuelo experimente un retraso o se modifique su horario con una antelación inferior a catorce días naturales con respecto a la fecha de salida indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva, el retraso a la llegada debe contarse a partir de la hora de llegada prevista indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva. En aquellos casos en que se haya modificado el horario del vuelo al menos catorce días naturales antes de la fecha de salida indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva o, con posterioridad a ese momento, cuando el pasajero haya tomado un vuelo que haya sido reprogramado a una hora anterior, el retraso a la llegada debe contarse a partir de la hora de llegada programada indicada en el billete del pasajero expedido en el momento del cambio de horario. Cuando se ofrezca un vuelo alternativo a los pasajeros a raíz de una incidencia, en lo que respecta al vuelo alternativo, los retrasos a la llegada deben contarse a partir de la hora de llegada prevista indicada en el billete emitido para el vuelo alternativo.

- (19) Ofrecer una mayor transparencia sobre el cumplimiento de los servicios de transporte proporcionará a los clientes más información con miras a sus propias decisiones. La etiqueta de emisiones de los vuelos establecida de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) 2023/2405 del Parlamento Europeo y del Consejo⁹ está a disposición de los transportistas aéreos para su exhibición, en un formato de manera fácilmente accesible en sus sitios web y en los billetes, información precisa y objetiva sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de los servicios aéreos que lleven a cabo de forma comparable.
- (20) A fin de garantizar la seguridad jurídica, procede que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 confirme expresamente que la modificación de los horarios de los vuelos tiene en los pasajeros efectos semejantes a los de las cancelaciones o los retrasos y, por consiguiente, debe dar lugar a los mismos derechos.

⁹ Reglamento (UE) 2023/2405 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativo a la garantía de unas condiciones de competencia equitativas para un transporte aéreo sostenible (ReFuelEU Aviation) (DO L, 2023/2405, 31.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2405/oj>).

- (21) Aquellos pasajeros que pierdan un vuelo de conexión que sea parte de un viaje debido a una incidencia en un vuelo anterior deben contar con la asistencia adecuada en espera de un transporte alternativo. En estos casos, de conformidad con el principio de igualdad de trato y con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-11/11 (Air France / Folkerts)¹⁰, los pasajeros deben tener derecho a compensación al llegar al destino final de su vuelo o transporte alternativo, de modo similar a los pasajeros que sufren incidencias en vuelos directos.
- (22) En el momento de la reserva y antes de la compra de los billetes, los transportistas aéreos o, cuando proceda, los intermediarios deben comunicar claramente a los pasajeros si sus planes de viaje quedarían cubiertos por un único contrato de transporte aéreo e informarles de sus derechos al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004, especialmente en lo que respecta a los vuelos de conexión perdidos.

¹⁰ Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala), de 26 de febrero de 2013, Air France / Heinz-Gerke Folkerts y Luz-Tereza Folkerts, asunto C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

- (23) Para mayor protección de los pasajeros, es preciso aclarar que los pasajeros cuyo vuelo se haya retrasado deben disfrutar de derechos de asistencia y compensación, independientemente de si están esperando en la terminal del aeropuerto o si ya están sentados a bordo de la aeronave. Con todo, dado que estos últimos no tienen acceso a los servicios disponibles en la terminal, conviene reforzar sus derechos en relación con las necesidades básicas y el derecho a desembarcar. El derecho a desembarcar solo puede limitarse por motivos de protección, inmigración, control del tráfico aéreo o seguridad. Si un transportista aéreo está a punto de desembarcar pasajeros pero es informado por las autoridades de control del tráfico aéreo de que el vuelo tiene autorización para despegar de forma inminente, debe poder oponerse a desembarcarlos.

- (24) Con el fin de facilitar la presentación y el inicio de solicitudes de compensación tras una incidencia, los transportistas aéreos deben facilitar automáticamente por medios electrónicos a los pasajeros información sobre los derechos de compensación de los pasajeros e instrucciones claras sobre cómo presentar una solicitud.

- (25) Cuando un pasajero ha optado por un transporte alternativo que se efectúe lo antes posible, el transportista aéreo suele supeditar ese transporte alternativo a la disponibilidad de asientos en sus propios servicios, con lo cual niega a sus pasajeros la opción de un transporte más rápido mediante servicios alternativos. Por consiguiente, el transportista aéreo debe proponer también otras opciones de transporte alternativo, por ejemplo, un aeropuerto alternativo, una ruta diferente, los servicios de un transportista aéreo distinto u otros modos de transporte que puedan agilizar el transporte alternativo. Este tipo de transporte debe depender de los asientos disponibles. Bajo determinadas condiciones, ese transporte alternativo debe correr a cargo del transportista aéreo y realizarse con condiciones de transporte comparables.
- (26) Al proporcionar transporte alternativo a los pasajeros, el transportista aéreo debe procurar garantizar que puedan viajar con su equipaje, tanto el facturado como el de mano. Los pasajeros deben permitir que el transportista aéreo proceda de otro modo si las restricciones al transporte de equipaje pueden provocar un mayor retraso en espera del transporte alternativo, sin perjuicio de su responsabilidad en lo que respecta al equipaje de los pasajeros con arreglo al Reglamento (CE) n.º 2027/97 y al Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional de 28 de mayo de 1999 (en lo sucesivo, «Convenio de Montreal»).

- (27) La comparabilidad de las condiciones de transporte puede depender de una serie de factores y de las circunstancias concretas. Cuando sea posible y no provoque mayores retrasos, no se debe cambiar a los pasajeros a servicios de transporte de una clase inferior a los del billete. Debe ofrecerse a los pasajeros transporte alternativo sin costes adicionales, incluso si este se efectúa con otro transportista aéreo, o en un modo de transporte diferente, o en una clase superior, o con una tarifa superior a la pagada por el servicio original. Debe procurarse razonablemente evitar nuevas conexiones. A las personas con discapacidad o con movilidad reducida no se les debe imponer ningún vuelo de conexión adicional en caso de transporte alternativo, a menos que se acuerde otra cosa con el pasajero. El tiempo de viaje total debe ser lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original, teniendo en cuenta las opciones disponibles en el aeropuerto en el que se produjo la incidencia, en la misma clase de transporte o en una superior, en caso necesario. Si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente del transportista aéreo, incluidos los vuelos con transportistas aéreos que cooperen con el transportista aéreo encargado del vuelo. Si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero un transporte alternativo en condiciones de transporte comparables, el pasajero debe aceptar dicho transporte alternativo. Si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero opciones de transporte alternativo en condiciones de transporte no comparables, el pasajero podría rechazar dicho transporte alternativo. Debe mantenerse el derecho a un transporte alternativo, incluido el transporte alternativo por su propia cuenta. Si en el vuelo original se ha reservado asistencia para personas con discapacidad o con movilidad reducida, también se debe disponer de esa asistencia en la ruta alternativa, de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo.

- (28) En caso de incidencia, y cuando los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo no cumplan sus obligaciones de asistencia, los pasajeros deben tener derecho a organizarse por su propia cuenta. En tales casos, los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo deben reembolsar a los pasajeros los gastos que sean necesarios, razonables y proporcionados a la duración del tiempo de espera. En particular, debe tenerse en cuenta el coste específico de las bebidas y comidas en el lugar donde se encuentre el aeropuerto. Por lo que se refiere al alojamiento, a la hora de evaluar si los gastos son necesarios, razonables y proporcionados, deben tenerse en cuenta el lugar en el que los pasajeros se encuentran bloqueados, independientemente de que la incidencia se produzca o no durante un período de picos, y el aumento de precios debido a las reservas de última hora.

- (29) Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de proseguir su viaje, y si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no ha ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo en condiciones de transporte comparables, el pasajero debe tener derecho a organizar su propio transporte alternativo con el fin de llegar a su destino final sin más demora. No obstante, el pasajero debe seguir teniendo derecho a que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le proporcione un transporte alternativo hasta que el pasajero comunique a dicho transportista su decisión de organizar su propio transporte alternativo. Cuando organicen su propio transporte alternativo, los pasajeros deben limitar los gastos a los que sean necesarios, razonables y apropiados.

- (30) La asistencia podría limitarse o rechazarse si su prestación causa más retrasos a los pasajeros que esperan un vuelo retrasado o un transporte alternativo. Si un vuelo se retrasa a final del día, pero cabe esperar que salga en un período de tiempo breve, y si el traslado de los pasajeros a hoteles y su retorno al aeropuerto en medio de la noche pueden dar lugar a un retraso mucho mayor, el transportista aéreo debe poder negarse a proporcionar alojamiento en hoteles y los correspondientes traslados. Análogamente, si un transportista aéreo está a punto de repartir comida y bebida, pero es informado de que el vuelo está listo para el embarque, debe permitírsele que no ofrezca esa asistencia. Aparte de estos casos, esta limitación solo debe aplicarse en casos muy excepcionales, ya que han de hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las molestias sufridas por los pasajeros.

- (31) Los transportistas aéreos deben ofrecer asistencia a los pasajeros desde la hora de salida prevista hasta la salida de su vuelo o del transporte alternativo. En la actualidad, los transportistas aéreos se enfrentan a una responsabilidad ilimitada en caso de tener que facilitar alojamiento a sus pasajeros cuando las circunstancias extraordinarias persisten durante un largo período de tiempo. La incertidumbre que ello genera, unida a la ausencia de cualquier límite temporal previsible, puede poner en peligro la estabilidad económica de los transportistas aéreos, con los consiguientes efectos negativos para los pasajeros en lo que respecta a la conectividad. Por tanto, los transportistas aéreos han de tener la posibilidad de limitar sus servicios de alojamiento a tres noches. Por otra parte, los planes de emergencia y un rápido transporte alternativo deberían reducir el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante largos períodos.

- (32) Los pasajeros con necesidades especiales, como las personas con discapacidad, las personas con movilidad reducida, los menores no acompañados, los bebés, las mujeres embarazadas y las personas que requieran asistencia médica específica sobre la base de una autorización médica, pueden requerir atención específica por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cuando no se les deniegue el embarque por razones de seguridad. Concretamente, puede resultar más difícil organizar un alojamiento para esas categorías de pasajeros cuando se producen incidencias de vuelo. Por consiguiente, las limitaciones del derecho a obtener alojamiento en circunstancias extraordinarias no deben aplicarse a estas categorías de pasajeros, siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo conozca su situación. Si bien los transportistas aéreos deben ser informados de la presencia de estos pasajeros en un vuelo o un vuelo de conexión, debe evitarse la creación de requisitos de notificación innecesarios o desproporcionados. En el caso de los bebés, se informa sistemáticamente a la compañía aérea de su fecha de nacimiento en el momento de la reserva. En el caso de los menores no acompañados, se informa necesariamente al transportista aéreo con la celebración del acuerdo de custodia entre el transportista aéreo y el tutor del menor. En el caso de las personas con discapacidad o movilidad reducida, el transportista aéreo debe ser informado necesariamente con la notificación con arreglo al artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006. A falta de tal notificación, y en el caso de las mujeres embarazadas, la forma y el momento de informar al transportista aéreo deben tener en cuenta su situación particular, que el pasajero solo puede dar a conocer a más tardar cuando se le informe de la incidencia. En el caso de los pasajeros que requieran asistencia médica específica, se informa necesariamente al transportista aéreo al aceptar el transporte de estas personas. Los transportistas aéreos deben garantizar que los pasajeros puedan transmitir fácilmente toda la información necesaria para dichas notificaciones.

- (33) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 también es aplicable a los pasajeros que han reservado su billete de avión como parte de un viaje combinado. El presente Reglamento modificativo tiene por finalidad aportar una mayor coherencia entre la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo¹¹ y el Reglamento (CE) n.º 261/2004. A este respecto, los pasajeros deben poder elegir en virtud de cuál de esos dos actos jurídicos presentan sus reclamaciones y, en su caso, presentar reclamaciones acogiéndose a ambos actos jurídicos. Un pasajero que haya reservado el transporte aéreo como parte de un viaje combinado puede presentar reclamaciones en virtud de ambos actos jurídicos cuando, por ejemplo, el pasajero haya recibido una compensación del transportista aéreo por el retraso de un vuelo, pero tenga derecho a una reducción del precio o a una compensación que debe conceder el organizador por servicios específicos, como una noche de hotel, comidas, una excursión u otras actividades, perdidos como consecuencia del retraso del vuelo. No obstante, no debe permitirse que los pasajeros acumulen derechos en la medida en que la compensación o reducción del precio pertinente concedida en virtud de ambos actos salvaguarde el mismo interés o tenga el mismo objetivo. Si los pasajeros presentan su reclamación ante el transportista aéreo, este debe pagar el importe total de la compensación debida en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Si los pasajeros presentan una reclamación en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302, la compensación abonada por el transportista aéreo debe deducirse de los pagos adeudados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302 en la medida en que los derechos subyacentes salvaguarden el mismo interés o tengan el mismo objetivo.

¹¹ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (34) Los motivos del número actual de retrasos y vuelos cancelados en la Unión no son únicamente imputables a los transportistas aéreos. A fin de alentar a todos los agentes de la cadena del transporte aéreo a buscar soluciones eficientes y en tiempo oportuno para reducir al mínimo las molestias que causan los retrasos y las cancelaciones a los pasajeros, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no debe restringir el derecho de los transportistas aéreos a reclamar reparación a todo tercero que haya contribuido al suceso que dé derecho a una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.
- (35) El Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo¹² obliga al contratista de servicios de transporte aéreo a informar al pasajero de la identidad del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, y la Directiva 93/13/CEE del Consejo¹³ obliga al profesional a informar al consumidor sobre las cláusulas y condiciones contractuales. Se debe informar con mayor detalle a los pasajeros de sus derechos cuando un vuelo sufre incidencias y se les debe informar adecuadamente de la causa de la incidencia propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo también debe facilitar dicha información. El transportista aéreo o el intermediario deben facilitar como mínimo tal información en formato accesible y, en su caso, mediante notificaciones automáticas en aplicaciones móviles y por otros medios digitales.

¹² Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

¹³ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

- (36) Cuando los pasajeros opten por el reembolso en lugar del transporte alternativo, deben recibirlo de manera automática, oportuna y sin obligación de presentar una solicitud específica.
- (37) Los pasajeros deben ser debidamente informados por los transportistas aéreos o los intermediarios de los procedimientos pertinentes de presentación de solicitudes de compensación y reclamaciones a los transportistas aéreos o los intermediarios y deben recibir respuesta por parte de ellos en tiempo oportuno. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia aeroportuaria, podrían ampliarse los plazos de respuesta.
- (38) Asimismo, los pasajeros deben tener también la posibilidad de someter controversias individuales a un organismo u organismos responsables de la resolución extrajudicial de controversias, después de presentar reclamaciones al transportista aéreo. No obstante, dado que el derecho a la tutela judicial efectiva es un derecho fundamental reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dichas medidas no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los órganos jurisdiccionales.

- (39) A fin de posibilitar que los pasajeros ejerzan sus derechos en lo que respecta a las solicitudes, las reclamaciones y las controversias individuales, los pasajeros deben poder presentar, directa y personalmente, solicitudes a los transportistas aéreos, los intermediarios o cualquier otro organismo pertinente de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004, de manera clara y accesible.
- (40) Teniendo en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad¹⁴ y a fin de garantizar que los daños en un equipo de movilidad, su destrucción o extravío, o la lesión o muerte de un perro de asistencia reconocido, se compensen en su valor íntegro de reposición, los transportistas aéreos deben ofrecer a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la oportunidad de efectuar de forma gratuita una declaración especial de interés del valor de la entrega que, de conformidad con el Convenio de Montreal, les permita solicitar la compensación íntegra. Los transportistas aéreos deben informar a los pasajeros de la posibilidad de hacer dicha declaración y de los derechos conexos en el momento de la reserva.

¹⁴ DO L 23 de 27.1.2010, p. 37, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj).

- (41) Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben tener derecho a recibir inmediatamente de los transportistas aéreos una reposición temporal de los equipos de movilidad que reponga los equipos de movilidad facturados en caso de extravío, destrucción o daño de dichos equipos. Dado que los perros de asistencia reconocidos no pueden reponerse con facilidad, deben aportarse otras soluciones temporales de reposición frente a su extravío, muerte o lesión.
- (42) Los pasajeros no siempre tienen claro qué equipaje les está permitido llevar a bordo de la aeronave en lo que respecta a las dimensiones, el peso o el número de elementos permitidos. Para que los pasajeros estén plenamente informados de las franquicias de equipaje, facturado y sin facturar, que incluye su billete, las compañías aéreas deben indicarlo claramente en el momento de la reserva y en el aeropuerto. Se entiende por accesorios personales que constituyen un elemento indispensable del transporte de los pasajeros aquellos objetos que son esenciales durante el viaje, y pueden incluir el pasaporte y otros documentos de viaje, medicamentos esenciales, dispositivos personales y material de lectura, así como alimentos y bebidas adecuados para la duración del vuelo.

- (43) Sin perjuicio de la posibilidad de que los transportistas aéreos y los intermediarios ofrezcan tarifas aéreas que no incluyan un bulto de equipaje de mano, conviene aumentar la sensibilización de los consumidores y la transparencia de los precios con el objetivo de mejorar la igualdad de condiciones en toda la Unión. Con esta medida, los pasajeros deben poder comparar más fácilmente las tarifas aéreas que incluyen el equipaje de mano (equipaje de cabina). Debe introducirse la obligación de que los transportistas aéreos, los intermediarios y los metamotores de búsqueda muestren siempre por defecto la tarifa aérea que incluye el equipaje de mano.
- (44) Debe aportarse mayor claridad en los casos en que un accesorio personal o equipaje de mano quede olvidado o se pierda en la cabina de la aeronave, a fin de facilitar la tramitación de tales solicitudes, garantizar un proceso ágil y evitar cualquier carga adicional o malentendido para los pasajeros.

- (45) Al realizar su reserva, los pasajeros deben recibir información sobre las dimensiones y el peso máximos del equipaje que pueden llevar en la cabina. Sin perjuicio del principio de libertad de precios, de conformidad con el artículo 22 del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵, los transportistas aéreos deben definir una política razonable sobre dimensiones del equipaje de mano que permita a los pasajeros llevar un bulto de equipaje de mano en la cabina, dependiendo de la capacidad de la cabina de la aeronave, siempre que cumpla los requisitos operativos y de seguridad y protección aplicables. Habida cuenta de la diversidad de políticas entre los transportistas aéreos, procede evaluar, en la revisión del Reglamento (CE) n.º 1008/2008, la viabilidad de establecer normas mínimas uniformes para el equipaje de mano.

¹⁵ Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

- (46) Deben adoptarse las disposiciones adecuadas para los pasajeros que opten por utilizar una versión autoimpresa de una tarjeta de embarque expedida digitalmente o por solicitar una copia impresa al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tras la facturación.

- (47) Los instrumentos musicales pueden tener un gran valor monetario, artístico e histórico. Además, los instrumentos musicales son las herramientas de trabajo de los músicos, con las que ensayan y actúan habitualmente, y no pueden reponerse con facilidad. Por lo tanto, a los pasajeros se les debe permitir llevar instrumentos musicales en la cabina bajo su responsabilidad, siempre que respeten las normas de capacidad, seguridad y protección y la franquicia de equipaje máxima de la compañía aérea. Cuando se cumplan las normas de capacidad, seguridad y protección, la compañía aérea debe procurar permitir a los pasajeros llevar instrumentos musicales en asientos adicionales, siempre que se abonen las tarifas correspondientes. En tal caso, el pasajero y el instrumento musical irán en asientos adyacentes y el instrumento musical irá en un asiento de ventanilla. Cuando esto no sea posible, los instrumentos musicales deben transportarse, en la medida de lo posible, en las condiciones adecuadas en el compartimento de carga de la aeronave. Por lo tanto, procede modificar el Reglamento (CE) n.º 2027/97 en consecuencia.

- (48) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por los derechos y las obligaciones que establece el Reglamento (CE) n.º 2027/97, los transportistas aéreos deben ofrecer a los pasajeros la posibilidad de presentar reclamaciones facilitándoles un formulario de reclamación en formatos que sean accesibles para las personas con discapacidad y para las personas que no utilizan herramientas digitales. Los transportistas aéreos deben, como mínimo, facilitar el formulario de reclamación en sus aplicaciones móviles y sitios web. En los aeropuertos con tráfico comercial de pasajeros, las entidades gestoras de los aeropuertos también deben proporcionar a los pasajeros un formulario común en sus zonas de entrega de equipajes. La Comisión debe adoptar actos de ejecución para establecer el modelo de formulario común, que debe permitir al pasajero presentar inmediatamente una reclamación por el deterioro, el retraso o el extravío de equipaje.

- (49) Las cuestiones relacionadas con los seguros están reguladas por el Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶ y el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo.
- (50) Es necesario que los transportistas aéreos modifiquen periódicamente los límites monetarios a que se refiere el anexo del Reglamento (CE) n.º 2027/97 para adaptarlos a la evolución económica, de acuerdo con la revisión efectuada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.
- (51) El informe Draghi hizo hincapié en la función esencial del transporte para la competitividad de la Unión. También destacó el riesgo de desplazamiento de las empresas de los centros de transporte de la Unión hacia los de zonas vecinas de la Unión, como consecuencia de una regulación asimétrica. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 se aplica a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, solo si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión. En un plazo de cinco años a partir de la entrada en vigor del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Comisión debe evaluar la viabilidad de revisar su ámbito de aplicación con vistas a seguir aumentando el nivel de protección de los pasajeros y mejorando las condiciones de competencia equitativas entre los transportistas aéreos de la Unión y los de terceros países.

¹⁶ Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos (DO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).

- (52) En el contexto de la revisión del Reglamento (CE) n.º 1008/2008, debe evaluarse un mecanismo para proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del transportista aéreo.
- (53) Groenlandia sufre unas condiciones meteorológicas especialmente duras, y se caracteriza por una densidad de población muy baja y por la lejanía de sus centros de población. Con objeto de asegurar la conectividad y de mantener la disponibilidad de vuelos dentro de Groenlandia, los vuelos efectuados entre puntos situados en Groenlandia no deben estar sujetos a las obligaciones de compensación, incluso cuando se trate de vuelos que formen parte de un viaje con origen o destino en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados.
- (54) El presente Reglamento se entiende sin perjuicio de la posición del Reino de España en su controversia con el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte respecto a la soberanía sobre el istmo en el que se encuentra situado el aeropuerto de Gibraltar. Nada de lo dispuesto en el presente Reglamento impide su futura aplicación a dicho aeropuerto en virtud de un Acuerdo con respecto a Gibraltar entre la Unión Europea y el Reino Unido, alcanzado con la aprobación previa del Reino de España. En caso de que se ponga fin al citado Acuerdo, el presente Reglamento solo debe aplicarse al aeropuerto situado en el istmo de Gibraltar tras la resolución de dicha controversia, de modo que el Reino de España haya podido garantizar la aplicación del presente Reglamento al aeropuerto.

- (55) A fin de garantizar unas condiciones uniformes de ejecución del Reglamento (CE) n.º 261/2004 en lo que respecta al diseño, el contenido y el modelo de la etiqueta de los pasajeros aéreos de la Unión y las modalidades prácticas de reembolso por parte de la entidad gestora del aeropuerto al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁷.
- (56) A fin de garantizar unas condiciones uniformes de ejecución del Reglamento (CE) n.º 2027/94 en lo que respecta al modelo del formulario común y el formulario modelo de la declaración especial de interés, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011.

¹⁷ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

(57) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, proteger los derechos de los pasajeros aéreos de manera justa y equilibrada, garantizar la competitividad del sector de la aviación de la Unión y mantener la conectividad a largo plazo para los pasajeros, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a las dimensiones o los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El Reglamento (CE) n.º 261/2004 se modifica como sigue:

1) El artículo 1 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 1

Objeto

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

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

2) El artículo 2 se modifica como sigue:

a) las letras b) a f) se sustituyen por el texto siguiente:

- «b) “transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo”: todo transportista aéreo que lleve a cabo o pretenda llevar a cabo un vuelo conforme a un contrato de transporte aéreo con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero, incluido todo transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que utilice la aeronave de otro transportista aéreo, con o sin tripulación de ese otro transportista aéreo, para la realización de sus vuelos;

- c) “transportista aéreo de la Unión”: todo transportista aéreo que posea una licencia válida de explotación expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo*;
- c bis) “entidad gestora del aeropuerto”: una entidad gestora del aeropuerto tal como se define en el artículo 2, punto 2, de la Directiva 2009/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo**;
- d) “organizador”: un organizador en el sentido del artículo 3, punto 8, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo***;
- e) “viaje combinado”: la combinación de los servicios de viaje tal como se define en el artículo 3, punto 2, de la Directiva (UE) 2015/2302;
- f) “billete”: toda prueba válida, independientemente de su formato, de un contrato de transporte aéreo;

-
- * Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).
- ** Directiva 2009/12/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2009, relativa a las tasas aeroportuarias (DO L 70 de 14.3.2009, p. 11, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/12/oj>);
- *** Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).»;

b) se suprime la letra g);

c) las letras h) a l) se sustituyen por el texto siguiente:

- «h) “destino final”: el destino del vuelo o del último vuelo de conexión de un viaje;
- i) “persona con discapacidad” o “persona con movilidad reducida”: toda persona cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por cualquier discapacidad física (sensorial o motora, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectuales o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de todos los pasajeros;

- j) “denegación de embarque”: la negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 1, o cuando se les haya informado de antemano de que se les denegará el embarque en contra de su voluntad, salvo que haya motivos razonables para hacerlo, tales como la salud, la protección, la seguridad o unos documentos de viaje inadecuados;
- k) “voluntario”: todo pasajero que se haya presentado al embarque de conformidad con las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 1, y acceda, a petición del transportista aéreo, a no embarcar en la aeronave para su vuelo a cambio de determinados beneficios;

- l) “cancelación”: la no realización de un vuelo programado y para el que se haya celebrado un contrato de transporte aéreo, y que incluye situaciones como las siguientes:
 - i) que la aeronave haya despegado pero, por cualquier motivo, o bien se haya desviado a un aeropuerto distinto del aeropuerto de llegada indicado en el billete, o bien haya regresado al aeropuerto de salida, y no pueda seguir hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete, o
 - ii) que se haya expedido al pasajero un billete para un vuelo y la hora de salida indicada en el billete del pasajero se adelante más de una hora.»;
- d) se añaden las letras siguientes:
 - «m) “tercer país”: todo país o parte del territorio de un Estado miembro no sujeto a las disposiciones de los Tratados;

- n) “retraso a la salida”: diferencia de tiempo entre la hora de salida prevista indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva y la hora efectiva de salida del vuelo, excepto cuando:
- i) se haya modificado el horario de un vuelo al menos catorce días naturales antes de la fecha de salida indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva o, con posterioridad a ese momento, se haya reprogramado a una hora anterior, la diferencia de tiempo entre la hora de salida prevista indicada en el billete del pasajero expedido en el momento del cambio de horario y la hora de salida real del vuelo reprogramado;
 - ii) si se ofrece un transporte alternativo a los pasajeros a raíz de una incidencia, en lo que respecta al vuelo alternativo, la diferencia de tiempo entre la hora de salida prevista indicada en los billetes expedidos para el vuelo alternativo y la hora de salida real del vuelo alternativo;

- o) “retraso a la llegada”: diferencia de tiempo entre la hora de llegada prevista indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva y la hora efectiva de llegada del vuelo, excepto cuando:
- i) se haya modificado el horario de un vuelo al menos catorce días naturales antes de la fecha de salida indicada en el billete del pasajero expedido en el momento de la reserva o, con posterioridad a ese momento, el pasajero haya tomado un vuelo que haya sido reprogramado a una hora anterior, la diferencia de tiempo entre la hora de llegada prevista indicada en el billete del pasajero expedido en el momento del cambio de horario y la hora de llegada real del vuelo reprogramado;
 - ii) si se ofrece un transporte alternativo a los pasajeros a raíz de una incidencia, en lo que respecta al vuelo alternativo, la diferencia de tiempo entre la hora de llegada prevista indicada en los billetes expedidos para el vuelo alternativo y la hora de llegada real del vuelo alternativo;

- p) “clase de transporte”: parte de la cabina de pasajeros de la aeronave caracterizada bien por un código específico indicado en el contrato de transporte aéreo, bien por una combinación de asientos diferentes, una configuración diferente de los asientos y otras diferencias —como un servicio de restauración específico— respecto del servicio prestado a los pasajeros de otras partes de la cabina;
- q) “contrato de transporte aéreo”: todo contrato de transporte celebrado entre un transportista aéreo o su agente autorizado y uno o más pasajeros, con vistas a la prestación de uno o varios servicios de vuelo;
- r) “circunstancias extraordinarias”: acontecimientos que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo;

- s) “vuelo”: toda operación de transporte aéreo efectuada por una sola aeronave entre dos aeropuertos indicados en el billete, con un itinerario predeterminado, un horario y un número único de identificación, con independencia de que haya paradas intermedias por motivos exclusivamente técnicos y operativos;
- t) “vuelo de conexión”: todo vuelo que, como parte de un viaje, haya de permitir al pasajero salir del punto inicial de salida y llegar a un punto de transferencia para salir en otro vuelo, o bien, haya de permitir al pasajero salir de un punto de transferencia para permitirle llegar a otro punto de transferencia o a su destino final;
- u) “parada-estancia”: toda interrupción intencionada por parte de un pasajero de un viaje realizado en virtud de un único contrato de transporte aéreo acordada de antemano por el transportista aéreo o su agente autorizado, entre el punto de salida inicial y el destino final, por un período de tiempo superior al necesario para el tránsito directo o, cuando tenga lugar un cambio entre vuelos, por un período de tiempo que normalmente abarca hasta la hora de salida del siguiente vuelo de conexión y que a menudo incluye una pernoctación;

- v) “viaje”: todo vuelo o vuelo de conexión que transporte al pasajero desde el punto inicial de salida hasta su destino final en virtud de un único contrato de transporte aéreo en el que el vuelo de ida y el de vuelta son viajes independientes;
- w) “hora de salida”: la hora a la que la aeronave abandona el puesto de salida, bien a remolque, bien propulsada por su propio motor (hora fuera de calzos);
- x) “hora de llegada”: la hora a la que la aeronave llega al puesto de llegada y se ponen en marcha los frenos de estacionamiento (hora en calzos);
- y) “retraso en la plataforma del aeropuerto”: el período de tiempo superior a treinta minutos en el que la aeronave permanece en tierra entre el cierre de las puertas de la aeronave y su hora de despegue, en el caso de la salida, o el período de tiempo superior a treinta minutos entre la toma de contacto de la aeronave y la apertura de sus puertas, en el caso de la llegada;

- z) “noche”: período entre la medianoche y las 06.00 h;
- z bis) “niño”, toda persona menor de 14 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;
- z bis bis) “menor no acompañado”, toda persona menor de 18 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo y que viaja sin un tutor adulto, cuando el transportista aéreo haya aceptado la responsabilidad de atender a dicha persona de conformidad con sus normas publicadas;
- z ter) “bebé”, toda persona menor de 2 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;

- z quater) “soporte duradero”, todo instrumento que permita al pasajero almacenar información de forma que en el futuro pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- z quinquies) “formato accesible”, todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo*;

z sexies) “incidencia”, toda denegación de embarque, cancelación, retraso a la salida, retraso a la llegada o retraso en la plataforma del aeropuerto;

z septies) “punto de salida inicial”, el punto de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión de un viaje;

z septies bis) “accesorio personal”, un bulto de equipaje no facturado que cumpla los requisitos de seguridad y protección y que, o bien tenga unas dimensiones máximas de 40×30×15 cm, o bien quepa debajo del asiento situado delante del que ocupe el pasajero;

z septies ter) “equipaje de mano”, un bulto de equipaje no facturado que no constituya un accesorio personal y cumpla los requisitos de seguridad y protección.

* Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).».

3) El artículo 3 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 3

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará:
 - a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados;
 - b) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, a menos que disfruten de beneficios, compensación y asistencia en dicho tercer país que sean equivalentes y se correspondan con la finalidad del presente Reglamento, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión es un transportista aéreo de la Unión.
2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:
 - a) dispongan de un billete para el vuelo de que se trate; o
 - b) hayan sido transbordados a otro vuelo por un transportista aéreo o un intermediario del vuelo para el que disponían de billete, independientemente de los motivos que hayan dado lugar al transbordo.

3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con una tarifa reducida que no esté directa o indirectamente a disposición del público, a excepción de:
- a) los pasajeros que posean billetes expedidos por un transportista aéreo o un intermediario en el marco de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, a quienes les será aplicable el presente Reglamento en su totalidad; y
 - b) los bebés que viajen gratuitamente o con una tarifa reducida que no esté directa o indirectamente a disposición del público y las personas que viajen gratuitamente o con una tarifa reducida que no esté directa o indirectamente a disposición del público con el fin de acompañar a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida de conformidad con las condiciones a que se refiere el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, a quienes les será aplicable el presente Reglamento a excepción del artículo 7.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra d), el presente Reglamento se aplicará solo a los pasajeros transportados por aeronaves motorizadas de ala fija.
5. Salvo en los casos en los que se especifique otra cosa, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo será responsable de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.
6. Sin perjuicio de su artículo 12, el presente Reglamento se aplicará también a los pasajeros transportados en un vuelo cubierto por un contrato de viaje combinado tal como se define en el artículo 3, punto 3, de la Directiva (UE) 2015/2302, excepto cuando se ponga fin al contrato de viaje combinado o cuando su cumplimiento se vea afectado por motivos distintos de una incidencia de dicho vuelo.».
7. El artículo 7 del presente Reglamento no se aplicará cuando la incidencia se produzca en un vuelo de conexión que tenga origen y destino en un aeropuerto de Groenlandia.

3 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 3 bis

Etiqueta de derechos de los pasajeros aéreos de la Unión

1. Se establece una «etiqueta de derechos de los pasajeros aéreos de la Unión» voluntaria (en lo sucesivo, «etiqueta»).
2. La etiqueta permitirá a los viajeros estar rápidamente informados de la aplicación del presente Reglamento (CE) n.º 261/2004 a un viaje, a fin de facilitar la comparación y la elección entre ofertas de billetes.
3. Los transportistas aéreos o intermediarios podrán utilizar la etiqueta cuando ofrezcan billetes a los pasajeros para viajes incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento efectuados por transportistas aéreos de la Unión.
4. El uso de la etiqueta por parte de un transportista aéreo o intermediario será voluntario, excepto cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo obligue a utilizar la etiqueta sobre la base de un acuerdo comercial.
5. La etiqueta solo se mostrará durante las actividades de venta y comercialización anejas o directamente vinculadas a un viaje incluido en el ámbito de aplicación del presente Reglamento efectuado por un transportista aéreo de la Unión. Cuando se muestren ofertas correspondientes a más de un viaje, deberá quedar claro a qué viaje se aplica la etiqueta.

6. Quedará prohibida toda publicidad falsa o engañosa, así como la utilización de cualquier etiqueta o logotipo que pueda confundirse con la etiqueta.
7. La Comisión promoverá el uso de la etiqueta por parte de los transportistas aéreos o los intermediarios.
8. A fin de garantizar la aplicación uniforme del presente artículo, la Comisión adoptará, a más tardar un año después de la entrada en vigor, actos de ejecución que establezcan disposiciones detalladas relativas al diseño, el contenido y el modelo de la etiqueta facilitada con arreglo al presente artículo.

Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo contemplado en el artículo 16 bis quater, apartado 2.».

- 4) El artículo 4 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 4

Denegación de embarque

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

2. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea denegar el embarque en un vuelo, informará inmediatamente a los pasajeros afectados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará al mismo tiempo a los pasajeros afectados de sus derechos específicos aplicables a ese caso en virtud del presente Reglamento, en particular en lo que respecta al derecho a compensación con arreglo al artículo 7, al derecho a reembolso o a un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 y al derecho a asistencia con arreglo al artículo 9.

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo pedirá voluntarios en las condiciones que acuerden cada voluntario y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará a los voluntarios de sus derechos de conformidad con el presente Reglamento. El acuerdo con cada voluntario sobre los beneficios únicamente sustituirá al derecho a compensación del voluntario, tal como se establece en el artículo 7, apartado 1, si el voluntario lo aprueba expresamente en un soporte duradero. En ausencia de tal aprobación, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que haya denegado el embarque al voluntario le compensará sin demora indebida y a más tardar en el plazo de siete días naturales a partir de la denegación de embarque, de conformidad con el artículo 7, apartado 1.

3. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con billete puedan embarcar en ese vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, a excepción de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.
4. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque facilitará inmediatamente a los pasajeros afectados la información sobre la tramitación de reclamaciones con arreglo al artículo 15 bis.

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

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque ofrecerá a los pasajeros afectados asistencia de conformidad con el artículo 9. Como excepción a lo dispuesto en el artículo 9, apartado 1, letra a), se proporcionarán bebidas de manera inmediata.

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

5 bis. No se denegará el embarque a los pasajeros ni se les cobrará tasa alguna por el viaje de vuelta, incluido el que consista en un vuelo de conexión, por no haber realizado el viaje de ida en virtud del mismo contrato de transporte aéreo.».

5) El artículo 5 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 5

Cancelación

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

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará, sin demora indebida, a los pasajeros afectados del motivo de la cancelación.

2. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo de conformidad con el artículo 8.
3. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados de conformidad con el artículo 9.
4. Los pasajeros tendrán derecho a recibir, previa solicitud, una compensación del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado de conformidad con el artículo 7, apartados 1 y 3.
6. El derecho a recibir una compensación de conformidad con el apartado 4 no se aplicará cuando se informe a los pasajeros de la cancelación con al menos catorce días naturales de antelación con respecto a la fecha de salida indicada en el billete del pasajero, o cuando se les informe de la cancelación con menos de catorce días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le haya informado, recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

6 bis El derecho a obtener un reembolso y a un transporte alternativo de conformidad con el apartado 2 y a recibir una compensación de conformidad con el apartado 4 no se aplicará cuando la aeronave haya despegado pero se haya desviado a un aeropuerto distinto del aeropuerto de llegada indicado en el billete, si el aeropuerto de llegada real y el aeropuerto de llegada indicado en el billete dan servicio a la misma localidad, ciudad o región y el transportista aéreo ha transportado al pasajero hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete, a condición de que el retraso a la llegada al aeropuerto de llegada indicado en el billete no supere las tres horas. A tal fin, la carga de la prueba de la hora de llegada, por medios de transporte alternativos, al aeropuerto de llegada indicado en el billete recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

El párrafo primero no se aplicará en los casos en que a los pasajeros con necesidades especiales a que se refiere el artículo 11, apartado 2, o a las personas que los acompañen, se les deniegue la reserva, el billete o el embarque en el medio de transporte alternativo debido a cualquier requisito de seguridad aplicable o a la imposibilidad física de embarcar, o no puedan utilizar dicho servicio de transporte debido a la falta de asistencia disponible. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo hará lo que esté razonablemente en su mano para permitir a dichos pasajeros el acceso a medios de transporte alternativos en el sentido del párrafo anterior. El retraso en la llegada al aeropuerto de llegada indicado en el billete se calculará en función de la hora de llegada del servicio de transporte prestado por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y que los pasajeros con necesidades especiales o, en su caso, las personas que los acompañen, hayan utilizado o puedan utilizar efectivamente para llegar a dicho aeropuerto.».

6) El artículo 6 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 6

Retraso

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

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará, sin demora indebida, a los pasajeros afectados de los motivos del retraso del vuelo a la salida o a la llegada.

2. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados de conformidad con el artículo 9.
3. Cuando el retraso a la salida alcance una duración de cinco horas, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida, el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo segundo, letra a).
4. Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere las tres horas.».

7) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6 bis

Retraso en la plataforma del aeropuerto

1. En caso de retraso en la plataforma del aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará periódicamente a los pasajeros, en la medida de lo posible, información actualizada en tiempo real.
2. A reserva de los imperativos de seguridad o protección, cuando se produzca un retraso en la plataforma del aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por una calefacción o refrigeración adecuada de la cabina de pasajeros, un acceso gratuito a los aseos a bordo y velará por que los pasajeros a que se refiere el artículo 11 reciban la atención necesaria. Salvo en caso de que la prestación de este servicio pueda prolongar el retraso en la plataforma del aeropuerto o de que no pueda conciliarse con los requisitos en materia de seguridad y protección aéreas, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará gratuitamente a bordo agua potable.

3. Cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto alcance una duración de dos horas en un aeropuerto con tráfico comercial de pasajeros situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, la aeronave deberá dirigirse a la puerta o a otro punto de desembarque adecuado donde se permita desembarcar a los pasajeros. Superado ese plazo, únicamente se podrá prolongar la permanencia en la plataforma del aeropuerto cuando existan motivos relacionados con la seguridad, la inmigración, el control del tráfico aéreo o la protección que impidan a la aeronave abandonar su posición en la plataforma.
4. Los pasajeros que desembarquen con arreglo al apartado 3 podrán ejercer los derechos establecidos en el artículo 6 y, en su caso, el artículo 11, teniendo en cuenta el retraso en la plataforma del aeropuerto y la hora de salida indicada en su billete.

Artículo 6 ter

Pérdida de un vuelo de conexión en viajes realizados en virtud de un único contrato de transporte aéreo

1. En caso de que un pasajero pierda un vuelo de conexión durante un viaje como consecuencia de una incidencia en el vuelo anterior, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo anterior será responsable de proporcionar al pasajero un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra b), y de proporcionar asistencia con arreglo al artículo 9.
2. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda ofrecer un transporte alternativo al pasajero en las cinco horas posteriores a la hora de salida indicada en el billete del vuelo de conexión perdido, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asimismo a los pasajeros afectados, sin demora indebida, el reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a).

3. Los pasajeros tendrán también derecho a obtener, previa solicitud, una compensación con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado si llegan a su destino final con un retraso a la llegada que supere las tres horas.

No obstante lo dispuesto en la definición de retraso a la llegada, en caso de pérdidas de vuelos de conexión, el retraso a la llegada se calculará a partir de la hora de llegada al destino final indicada en el billete del pasajero antes del vuelo de conexión perdido.

Artículo 6 quater

Circunstancias extraordinarias

1. A los efectos del presente Reglamento, las circunstancias extraordinarias incluyen, entre otras, las de la lista de circunstancias extraordinarias recogidas en el anexo.

1 bis. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo estará obligado a pagar una compensación con arreglo al artículo 7, a menos que pueda probar que la cancelación, el retraso o la pérdida del vuelo de conexión se debió a circunstancias extraordinarias y que no podría haberse evitado aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables. Solo podrán invocarse circunstancias extraordinarias si existe una relación causal directa entre dicha circunstancia y la incidencia del vuelo. La carga de la prueba de la existencia de esa relación causal directa y de que la compañía aérea haya adoptado todas las medidas razonables para evitar la incidencia recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.».

8) El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 7

Derecho a compensación

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:
 - a) 250 EUR para los viajes de 1 500 kilómetros o menos;
 - b) 400 EUR para los viajes dentro de la Unión de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás viajes de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;
 - c) 600 EUR para todos los viajes no comprendidos en las letras a) o b).
2. En el caso de los viajes no contemplados en el apartado 1, letras a) o b), las compañías aéreas operadoras podrán reducir la compensación prevista en el apartado 1 en un 50 %:
 - cuando se ofrezca a los pasajeros un transporte alternativo en un horario posterior hasta su destino final en un vuelo alternativo de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra b)

- o en caso de retraso a la llegada del viaje inicialmente reservado,

si la hora de llegada no supera en cuatro horas la hora de llegada prevista del viaje inicialmente reservado.

2 quater. En el caso de un transporte alternativo de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra b), tras una cancelación, cuando esté previsto que el viaje mediante un transporte alternativo se inicie con más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista del viaje o vuelo originales, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir la compensación prevista en el artículo 5:

- a) en un 50 % si la hora de salida prevista se adelanta menos de dos horas y el pasajero ha tomado el vuelo;

- b) en un 25 % si la hora de salida prevista se adelanta menos de tres horas y el pasajero ha tomado el vuelo.

2 bis. Cuando un pasajero pueda tener derecho a compensación de conformidad con el artículo 5, apartado 4, el artículo 6, apartado 4, o el artículo 6 ter, apartado 3, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará al pasajero, en un plazo de noventa y seis horas después de que haya concluido el viaje, por vía electrónica, en un soporte duradero, información sobre los derechos de compensación de los pasajeros e instrucciones claras sobre cómo presentar una solicitud de compensación.

3. A la hora de determinar las distancias a efectos del presente Reglamento, la base para el cálculo será la distancia entre el punto de salida inicial y el destino final. En el caso de un vuelo de conexión, solo se tendrán en cuenta el punto de salida inicial y el destino final. Estas distancias se calcularán aplicando el método de la distancia ortodrómica.

4. Si los pasajeros han optado por continuar su viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letras a), b) o c), y se produce otra incidencia durante el transporte alternativo, los pasajeros conservarán su derecho a obtener una compensación suplementaria durante el transporte alternativo a su punto de salida inicial o a su destino final.
- 4 bis. La compensación se abonará mediante transferencia bancaria electrónica o, si el pasajero da su acuerdo expresamente en un soporte duradero, por otros medios.
- 4 ter. La carga de la prueba a la hora de determinar cuándo y cómo el pasajero aceptó el acuerdo relativo a la forma de pago de la compensación que se recoge en el apartado 4 bis recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

5. Los pasajeros presentarán las solicitudes de compensación con arreglo al presente artículo en el plazo de nueve meses a partir de la fecha real de salida indicada en su billete. Cuando un tercero presente una solicitud en nombre de los pasajeros, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá exigir pruebas de una autorización válida para actuar. Los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo acusarán inmediatamente recibo de la solicitud en un soporte duradero. En un plazo de treinta días naturales a partir de la recepción de la solicitud, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo abonará la compensación o proporcionará al pasajero una justificación por el impago de la compensación, en cuyo caso deberá incluir una referencia al mecanismo de tramitación de reclamaciones de conformidad con el artículo 15 bis. Si, en las condiciones establecidas en el artículo 6 quater, apartado 1 bis, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo invoca una circunstancia extraordinaria, especificará cuál de las circunstancias extraordinarias enumeradas en el anexo I invoca y, si invoca un suceso que no figure en dicha lista, deberá especificar de qué suceso se trata y las razones por las que debe considerarse una circunstancia extraordinaria. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo invoque una circunstancia extraordinaria, facilitará una explicación clara y fundamentada, incluida una explicación concisa de cómo la circunstancia extraordinaria invocada cumple las condiciones relativas a la relación causal directa y todas las medidas razonables establecidas en el artículo 6 quater, apartado 1 bis.

En caso de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no abone la compensación solicitada, el pasajero podrá presentar una reclamación de conformidad con el artículo 15 bis.».

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

«Artículo 8

Derecho a reembolso o a un transporte alternativo

1. En caso de incidencia, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros, sin demora indebida y en las condiciones establecidas en los artículos 4, 5, 6 o 6 ter y en el presente artículo, la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones, que se proporcionarán sin coste alguno:
 - a) el reembolso automático, en un plazo de siete días naturales a partir de la fecha de la solicitud del pasajero —mediante transferencia bancaria electrónica o, si el pasajero da su acuerdo expresamente en un soporte duradero, por otros medios—, del precio total de los billetes y las comisiones de intermediación, cuando proceda, de la parte o partes del viaje o viajes no efectuadas y la parte o partes del viaje o viajes ya efectuadas si el vuelo ya no tuviera razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al punto de salida inicial que se efectúe lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora;

- b) la continuación del viaje del pasajero mediante un transporte alternativo en condiciones de transporte comparables hasta el destino final que se efectúe lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora; o
- c) un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

En caso de que la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia de conformidad con el artículo 10 bis, el plazo a que se refiere la letra a) del presente apartado podrá ampliarse a treinta días naturales.

2. A fin de que el pasajero llegue a su destino, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1, letra b), lo antes posible y con un tiempo de trayecto total lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá, en función de la disponibilidad, al menos una de las siguientes opciones alternativas para que el pasajero las estudie y dé su acuerdo expreso en un soporte duradero:

- a) un vuelo o vuelos de conexión que sigan la misma ruta que la ruta que se indica en el contrato de transporte aéreo;
- b) una ruta distinta entre los mismos aeropuertos de salida y de llegada indicados en el contrato de transporte aéreo;
- b bis) un transporte alternativo con origen o destino en aeropuertos alternativos a los indicados en el contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo correrá con los gastos de trasladar al pasajero entre el aeropuerto indicado en el contrato de transporte aéreo y el aeropuerto alternativo;
- c) el uso de servicios operados por otro transportista aéreo; o
- d) cuando sea conveniente por la distancia del viaje, el uso de otro modo de transporte.

En caso de transporte alternativo mediante otro modo de transporte o con otro transportista aéreo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo seguirá siendo responsable de la información, la asistencia y el transporte alternativo únicamente hasta la salida de dicho servicio de transporte alternativo. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo seguirá siendo responsable de la compensación por retraso a la llegada al destino final, de conformidad con el artículo 7. El transportista encargado de efectuar el servicio de transporte alternativo será responsable de todos los demás derechos relacionados con dicho servicio, de conformidad con la legislación de la Unión aplicable en materia de derechos de los pasajeros para ese modo de transporte.

3. Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de continuar el viaje con arreglo al apartado 1, letra b), y al apartado 4, y siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no le haya ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, el pasajero podrá organizar su propio transporte alternativo de conformidad con el apartado 2. Si el pasajero opta por organizar su propio transporte alternativo, informará de ello al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. El pasajero tendrá derecho a rechazar las opciones de transporte alternativo si dichas opciones no se ofrecen en condiciones de transporte comparables, y, en tal caso, mantendrá sus derechos a asistencia tal como se especifican en el artículo 9 a la espera del transporte alternativo.

En caso de cancelación, se aplicará el párrafo primero a partir de la hora de salida indicada en el billete del pasajero.

Cuando organicen su propio transporte alternativo, los pasajeros limitarán los gastos a los que sean necesarios, razonables y apropiados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo reembolsará los gastos en los que haya incurrido el pasajero hasta un máximo del 400 % del precio total del billete o los billetes y las comisiones de intermediación, cuando proceda, en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a treinta días naturales.

3 bis. Sin perjuicio de las demás disposiciones del presente artículo, cuando un pasajero organice una parada-estancia, tendrá derecho adicional a rechazar las opciones de transporte alternativo si estas omiten dicha parada-estancia.

4. Todo pasajero podrá optar entre un reembolso con arreglo al apartado 1, letra a), o un transporte alternativo en una fecha posterior con arreglo al apartado 1, letra c), hasta que el pasajero acepte un transporte alternativo que se efectúe lo antes posible ofrecido por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo con arreglo al apartado 1, letra b), o hasta que el pasajero decida buscar un transporte alternativo por su propia cuenta con arreglo al apartado 3.

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

- 4 bis. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará en papel, a petición del pasajero, la información a que se refiere el presente artículo. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por que la elección realizada por el pasajero con arreglo al presente artículo se confirme expresamente en un soporte duradero.

4 bis bis. Las opciones contempladas en el apartado 1 se mostrarán claramente, sin estar sujetas a preselección, configuración por defecto ni cargas procedimentales adicionales que favorezcan una de las opciones.».

9 bis) Se inserta el artículo 8 bis siguiente:

«Artículo 8 bis

Vales

1. Cuando un pasajero tenga derecho a reembolso de conformidad con el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), o el artículo 10, apartado 2, o a compensación de conformidad con el artículo 7, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá ofrecerle la opción de un vale de un valor correspondiente, como mínimo, al importe del reembolso o de la compensación debida.
2. El pasajero no estará obligado a aceptar un vale en lugar de un pago. La aceptación solo será válida si el viajero da su consentimiento expreso en un soporte duradero. Todas las opciones contempladas en el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a) y en el artículo 7, apartado 4 bis, se mostrarán claramente, sin estar sujetas a preselección, configuración por defecto ni cargas procedimentales adicionales que favorezcan una de las opciones.

3. Antes de que el pasajero ejerza la opción a que se refiere el apartado 1, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le informará claramente, en un soporte duradero, de la información establecida en el apartado 2 y los apartados 4 a 6.
4. Los vales:
 - a) tendrán un período máximo de validez de doce meses a partir de la fecha de aceptación por el pasajero; dicho período de validez podrá prorrogarse una sola vez, por un período máximo adicional de doce meses, siempre que ambas partes acuerden explícitamente dicha prórroga en un soporte duradero;
 - b) podrán utilizarse total o parcialmente para cualquier servicio del transportista aéreo durante su período de validez, incluidos los servicios reservados durante la validez del vale pero prestados tras la fecha de expiración;
 - c) se expedirán en un soporte duradero e indicarán claramente su valor, período de validez y condiciones de uso; si el valor es superior al pago al que tiene derecho el pasajero en virtud del artículo 7, el artículo 10, apartado 2, o el artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), se indicará en el vale.

5. Las partes podrán acordar un pago total o parcial en cualquier momento antes de que el vale se canjee o expire, a pesar de que el pasajero inicialmente hubiera optado por un vale.
6. El transportista aéreo reembolsará automáticamente al pasajero el importe del vale de que se trate sin demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de siete días naturales:
 - a) una vez finalizado su período de validez, si no se ha canjeado; esto también se aplica a cualquier importe restante del vale de que se trate en caso de reembolso parcial previo;
 - b) cuando, antes de que expire el período de validez del vale, las partes acuerden tal reembolso; o
 - c) en caso de fallecimiento del pasajero de que se trate, a petición de la persona que se ocupe de los asuntos del pasajero fallecido, previa presentación de la documentación justificativa adecuada en un soporte duradero.».

10) El artículo 9 se sustituye por el siguiente:

«Artículo 9

Derecho a asistencia

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente lo siguiente:
 - a) bebidas cada dos horas de espera;
 - b) una comida después de tres horas y cada cinco horas de espera, con un máximo de tres comidas por día;
 - c) acceso a internet y dos llamadas telefónicas.

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá limitar o no proporcionar la asistencia establecida en el párrafo primero si prestarla provocase demoras adicionales en la salida del vuelo retrasado o en el transporte alternativo, incluida la salida de este último.

2. Además, cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, a la espera del vuelo o del transporte alternativo, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente lo siguiente:
 - a) alojamiento en hotel;
 - b) transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el hotel de alojamiento.

3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá utilizar vales para cumplir las obligaciones que le incumben en virtud del apartado 1, letras a) y b), y el apartado 2. Los vales proporcionados con arreglo al apartado 1 podrán utilizarse en todos los locales que ofrezcan comida y bebida en el aeropuerto en el que queden bloqueados los pasajeros afectados, a bordo de su vuelo y, cuando proceda, en el alojamiento proporcionado en virtud del apartado 2, letra a). Un vale entregado de conformidad con el apartado 2, letra a), solo podrá emitirse si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ha reservado previamente una habitación para el pasajero de que se trate.

4. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no cumpla las obligaciones que le incumben en virtud de los apartados 1, 2 y 3, los pasajeros afectados podrán organizarse por su propia cuenta. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia reembolsará los gastos soportados por los pasajeros en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud de reembolso, en la medida en que sean necesarios, razonables y proporcionados respecto a la duración del tiempo de espera y a los costes de las bebidas y comidas en el lugar en donde se encuentre el aeropuerto o el alojamiento en el que queden bloqueados. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a treinta días naturales.

5. En todos los aeropuertos de la Unión con tráfico comercial de pasajeros, la entidad gestora del aeropuerto adoptará medidas para garantizar que haya agua potable y estaciones de recarga de dispositivos electrónicos disponibles de forma gratuita, independientemente de la hora del día, el vuelo o la terminal.
6. Si la incidencia se debe a circunstancias extraordinarias y no hubiera podido evitarse aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables, este podrá limitar el alojamiento proporcionado de conformidad con el apartado 2, letra a), a un máximo de tres noches.
7. El pasajero que opte por el reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), mientras se encuentre en el punto de salida inicial, u opte por un transporte alternativo en una fecha posterior con arreglo al artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra c), no tendrá más derecho a recibir asistencia en virtud de los apartados 1 y 2, en relación con el vuelo en cuestión.».

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

«Artículo 10

Cambio a una clase de transporte inferior o superior

1. En caso de que acomode a un pasajero en una clase de transporte superior a aquella para la que se adquirió el billete, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no exigirá pago suplementario alguno.
2. En caso de que acomode a un pasajero en una clase de transporte inferior a aquella para la que se adquirió el billete, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará al pasajero, en un plazo de catorce días naturales a partir del cambio a una clase de transporte inferior, un reembolso automático equivalente, como mínimo, a:
 - a) el 30 % del precio del vuelo en todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o
 - b) el 50 % del precio del vuelo en todos los vuelos dentro de la Unión de más de 1 500 kilómetros y en todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

- c) el 75 % del precio del vuelo en todos los demás vuelos no comprendidos en las letras a) o b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y las regiones ultraperiféricas de Francia.
3. Cuando el precio del vuelo no se indique en el billete, la compensación mencionada en el apartado 2 se calculará sobre la base de la proporción correspondiente a la distancia del vuelo en comparación con la distancia total cubierta por el contrato de transporte aéreo, calculada con arreglo al artículo 7, apartado 3.
 4. El precio del vuelo a que se refiere el presente artículo no incluye los impuestos ni las tasas que se indiquen en el billete, siempre que la obligación de pagar dichos impuestos y tasas y su importe dependan de la clase de transporte para la que se adquirió el billete.

5. El presente artículo no se aplicará a los servicios auxiliares, como aquellos relativos a asientos o servicios de restauración específicos, que son independientes de la clase de transporte y se venden por separado.».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 10 bis

Planes de emergencia aeroportuarios

1. En los aeropuertos de la Unión con un volumen de tráfico de pasajeros no inferior a cuatro millones de pasajeros durante al menos tres años consecutivos, la entidad gestora del aeropuerto velará por que sus operaciones y las de los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas por medio de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos que dejen bloqueados en el aeropuerto a un número considerable de pasajeros. El plan de emergencia se establecerá para garantizar que se proporcione información y asistencia adecuadas a los pasajeros bloqueados e incluirá disposiciones encaminadas a reducir al mínimo su tiempo de espera y molestias.

2. Los planes de emergencia aeroportuarios tendrán en consideración las necesidades particulares e individuales de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.
3. El plan de emergencia se establecerá en particular con la participación del comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE del Consejo*, de los prestadores de servicios de asistencia en tierra y de otros prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, como los prestadores de asistencia para pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. El plan de emergencia se establecerá con la participación de las autoridades pertinentes cuando proceda. El plan de emergencia incluirá también los datos de contacto de la persona o personas designadas por los transportistas aéreos que participe(n) en el comité de usuarios del aeropuerto para representarlos sobre el terreno en caso de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos. El transportista aéreo velará por que cualquier persona designada disponga de los medios necesarios para prestar asistencia a los pasajeros con arreglo a las obligaciones derivadas del presente Reglamento en caso de incidencia.

4. La entidad gestora del aeropuerto comunicará el plan de emergencia al comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE y, previa solicitud, al organismo nacional garante del cumplimiento designado con arreglo al artículo 16 del presente Reglamento. El organismo nacional garante del cumplimiento supervisará el cumplimiento de los requisitos del presente artículo por parte de la entidad gestora del aeropuerto.
5. Un Estado miembro podrá decidir que un aeropuerto que no esté contemplado en el apartado 1 y esté situado en su territorio deba cumplir las obligaciones establecidas en los apartados 1 a 4.
6. En los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual de pasajeros sea inferior al límite establecido en el apartado 1 o a los que no se aplique una decisión de un Estado miembro en aplicación del apartado 5, la entidad gestora del aeropuerto hará todo lo que esté razonablemente en su mano para coordinar a los usuarios del aeropuerto y fijar con estos las disposiciones necesarias para proporcionar información a los pasajeros bloqueados, en caso de que debido a múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos queden bloqueados en el aeropuerto un número considerable de pasajeros.

* Directiva 96/67/CE del Consejo, de 15 de octubre de 1996, relativa al acceso al mercado de asistencia en tierra en los aeropuertos de la Comunidad (DO L 272 de 25.10.1996, p. 36, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj>).».

13) El artículo 11 se sustituye por el siguiente:

«Artículo 11

Pasajeros con necesidades especiales

- 1. Los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida establecidos en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de sus derechos en virtud del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.
1. Toda la información contemplada en el presente Reglamento se proporcionará a los pasajeros en formato accesible.
2. El presente artículo se aplicará a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida y mujeres embarazadas, siempre que se hayan notificado sus necesidades especiales de asistencia al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo, a ser posible en el momento de la reserva o la facturación, y a más tardar cuando se informe al pasajero de una incidencia con arreglo al artículo 4, apartado 2, al artículo 5, apartado 1, y al artículo 6, apartado 1, o este pierda un vuelo de conexión con arreglo al artículo 6 ter, apartado 1, así como a los lactantes y los menores no acompañados. También se aplicará a personas que necesiten asistencia médica específica sobre la base de una autorización médica, si no se les deniega el embarque por razones de seguridad.

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

3. El transportista aéreo ofrecerá gratuitamente a toda persona que acompañe a una de las personas mencionadas en el apartado 2 o que acompañe a un niño, en el marco del mismo contrato de transporte aéreo, la posibilidad de ocupar un asiento contiguo al de dicha persona o niño. Cuando los asientos contiguos no estén disponibles, el transportista aéreo procurará ayudar al acompañante o acompañantes a encontrar asientos contiguos.
4. Durante el embarque, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo dará prioridad a las personas mencionadas en el apartado 2 y a cualquier persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe, así como a los niños en cochecito o silla de paseo con la persona que los acompañe.

- 4 bis. Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo velarán, sin coste adicional, por que los bebés y niños que necesiten cochecito o silla de paseo puedan ser transportados en cochecito o silla de paseo hasta la puerta de embarque o la puerta de la aeronave, y por que se les devuelva tal cochecito o silla de paseo en la puerta de la aeronave, a menos que existan restricciones relacionadas con la seguridad, la protección o la capacidad, o restricciones operativas.
- 4 ter. Cuando la entidad gestora del aeropuerto no cumpla las obligaciones que le incumben en virtud de los artículos 7 y 8 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y, como consecuencia de ello, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida pierdan su vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo será responsable de la compensación, el transporte alternativo y la asistencia a dichos pasajeros de conformidad con los artículos 7, 8 y 9 del presente Reglamento. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo también proporcionará este transporte alternativo y asistencia a su acompañante de conformidad con las condiciones a que se refiere el artículo 4, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006.

La entidad gestora del aeropuerto reembolsará al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo los gastos en que haya incurrido de conformidad con el párrafo primero. A más tardar en la fecha de aplicación del presente Reglamento, la Comisión adoptará un acto de ejecución de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 16 bis quater, apartado 3, en el que se establezcan las modalidades prácticas de tal reembolso. Este acto de ejecución no afectará a las responsabilidades del transportista aéreo en relación con la compensación, el transporte alternativo y la asistencia a los pasajeros en virtud del presente apartado.

4 sexies. Cuando el transportista aéreo, o su agente autorizado, celebre un contrato con una persona que actúe en nombre de menores no acompañados con el fin de prestar a dichos menores una asistencia específica para su viaje y, como consecuencia de la falta de prestación de asistencia específica, dichos menores pierdan su vuelo, los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo serán responsables de la compensación, el transporte alternativo y la asistencia a dichos menores de conformidad con los artículos 7, 8 y 9 del presente Reglamento.

5. Al proporcionar el transporte alternativo y prestar asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prestará particular atención a las necesidades de las personas mencionadas en el apartado 2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo proporcionará el transporte alternativo y la asistencia lo antes posible a dichas personas, entre las que se incluye a toda persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe.
6. El artículo 9, apartado 6, no se aplicará a los pasajeros mencionados en el apartado 2 ni a las personas o perros de asistencia reconocidos que los acompañen.».

13 bis) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 11 bis

Accesorio personal y equipaje de mano

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

Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, los transportistas aéreos permitirán, en función de la capacidad de la cabina de la aeronave, que los pasajeros lleven un bulto de equipaje de mano en la cabina.

Siempre que se ofrezcan o publiquen tarifas aéreas, se mostrarán por defecto, antes de iniciar cualquier proceso de reserva, las tarifas que incluyan un bulto de equipaje de mano.

Lo dispuesto en el presente apartado no impedirá que los transportistas aéreos o los intermediarios presenten ofertas comercialmente diferenciadas a los pasajeros que decidan voluntariamente viajar sin equipaje de mano.

2. Cuando razones específicas, tales como motivos de seguridad o de capacidad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuado la reserva, impidan que se lleven en la cabina el accesorio personal o el bulto de equipaje de mano a que se refiere el apartado 1, el transportista aéreo podrá exigir, en el momento de la facturación o en la puerta de embarque, según proceda, que el equipaje no facturado se transporte en la bodega de la aeronave, pero sin coste adicional para el pasajero.

3. El presente artículo se entiende sin perjuicio de las restricciones en materia de equipaje no facturado establecidas por las normas de la Unión, tales como las dispuestas en el Reglamento (CE) n.º 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo* y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión**, así como por las normas de seguridad y protección internacionales.
-

* Reglamento (CE) n.º 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2008, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2320/2002 (DO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).

** Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión, de 5 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea (DO L 299 de 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).».

Artículo 11 ter

Tarjetas de embarque

1. No se denegará el embarque a los pasajeros por haber utilizado su propia versión impresa de una tarjeta de embarque expedida digitalmente, a condición de que esté impresa de manera clara y sea legible por máquina. No se denegará el embarque a los pasajeros por no haber pagado una tasa adicional por utilizar su propia versión impresa de una tarjeta de embarque expedida digitalmente.

Cuando los transportistas aéreos faciliten tarjetas de embarque digitales, los pasajeros podrán obtenerlas digitalmente, en el momento de la facturación, sin tener que efectuar ninguna otra solicitud y no estarán obligados a tener una cuenta de usuario ni una aplicación específica para obtener e imprimir sus tarjetas de embarque.

Los transportistas aéreos no podrán imponer una tasa adicional por facilitar al pasajero una versión impresa de la tarjeta de embarque si el pasajero ya ha realizado la facturación.».

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

«Artículo 12

Otros derechos

1. El presente Reglamento no afectará a los derechos de los pasajeros concedidos en virtud de otros actos jurídicos, incluida la Directiva (UE) 2015/2302, salvo que el presente artículo disponga otra cosa.

La compensación concedida en virtud del artículo 7 o el reembolso concedido en virtud del artículo 10, apartado 2, del presente Reglamento se restarán de la compensación o reducción de precio concedida en virtud de otros actos jurídicos, como la Directiva (UE) 2015/2302, si los derechos por los que se conceda la compensación o reducción de precio protegen los mismos intereses o tienen el mismo objetivo. De igual modo, la compensación o reducción de precio concedida en virtud de otros actos jurídicos, como la Directiva (UE) 2015/2302, se restará de la compensación concedida en virtud del artículo 7 o el reembolso concedido en virtud del artículo 10, apartado 2, del presente Reglamento, si los derechos por los que se conceda la compensación o reducción de precio protegen los mismos intereses o tienen el mismo objetivo.

No obstante el derecho de un organizador de un viaje combinado a pedir ser resarcido o reclamar un reembolso con arreglo al artículo 22 de la Directiva (UE) 2015/2302, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 13 del presente Reglamento y como excepción a lo dispuesto en su artículo 8, apartado 1, párrafo primero, letra a), si el vuelo forma parte de un contrato de viaje combinado tal como se define en el artículo 3, punto 3, de la Directiva (UE) 2015/2302, los pasajeros no tendrán derecho a reembolso en virtud del presente Reglamento en la medida en que ese derecho se derive de la Directiva (UE) 2015/2302.

2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no será aplicable a los voluntarios en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 2.

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

14 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 12 bis

Corrección de nombres

1. Cuando reciba una solicitud presentada a más tardar 48 horas antes de la hora de salida prevista, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo corregirá los errores ortográficos en el nombre del pasajero o actualizará el nombre del pasajero en caso de cambio administrativo. Tal corrección o actualización se efectuará gratuitamente al menos una vez y no constituirá un motivo de denegación de embarque en virtud del artículo 4.

2. Las solicitudes a las que hace referencia el apartado 1 podrán ser presentadas por:
 - a) un pasajero en relación con su nombre y el nombre de cualquier pasajero cuyo billete forme parte del mismo contrato de transporte aéreo que el billete del pasajero que presente la solicitud;
 - b) un intermediario en relación con el nombre de un pasajero con respecto al cual haya efectuado la reserva.
3. Ninguna corrección o actualización efectuada con arreglo al apartado 1 podrá constituir una transferencia del billete del pasajero a otra persona.».

15) El artículo 13 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 13

Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le incumben en virtud del presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último o del Derecho nacional limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con el Derecho de la Unión o el Derecho nacional aplicable. En particular, el presente Reglamento no limitará en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo de reclamar una compensación o de recuperar sus costes de un aeropuerto u otra tercera parte con quien el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo haya celebrado un contrato.».

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

«Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y el intermediario incluirán en su sitio web y en su aplicación móvil una nota informativa que especifique los derechos en virtud del presente Reglamento, en particular información sobre el procedimiento de tramitación de reclamaciones. A fin de cumplir este requisito, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y el intermediario podrán utilizar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado y puesto a disposición del público por la Comisión en todas las lenguas oficiales de la Unión.
2. Al ofrecer billetes para un vuelo o un vuelo de conexión y antes de la compra de los billetes de dichos vuelos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y los intermediarios informarán al pasajero de lo siguiente:

- a) el tipo de billete o billetes ofrecidos, en particular si el billete o los billetes están cubiertos por un único contrato de transporte aéreo o por una combinación de contratos de transporte aéreo independientes;
- b) los derechos y las obligaciones del pasajero, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo y el intermediario en virtud del presente Reglamento, tal como se adjuntan al contrato de transporte aéreo, incluida información sobre la tramitación de reclamaciones y los procedimientos de reembolso;
- c) el plazo y el procedimiento para que un pasajero solicite la corrección de un nombre tal como se especifica en el artículo 12 bis;
- d) las condiciones generales del contrato de transporte aéreo;
- d bis) el procedimiento para recuperar los accesorios personales o el equipaje de mano olvidados en la cabina; esta información incluirá los datos de contacto electrónicos, los formularios aplicables y cualquier otra información pertinente necesaria para que el pasajero inicie una reclamación; y
- d ter) los datos de contacto para obtener ayuda y asistencia en caso de incidencia.

3. Todo intermediario o transportista aéreo que venda billetes cubiertos por una combinación de contratos de transporte aéreo informará al pasajero antes de la compra de que los billetes están cubiertos por contratos de transporte aéreo independientes y de que en caso de pérdida de un vuelo sucesivo los derechos a compensación, reembolso, transporte alternativo o asistencia en virtud de los artículos 7, 8 y 9 no se aplican en virtud del contrato de transporte aéreo independiente. Dicha información se proporcionará de forma clara y en un soporte duradero al venderse los billetes.

4. La entidad gestora del aeropuerto, o cuando proceda, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, velarán por que en todos los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática) y en la puerta de embarque se exponga de manera clara el siguiente texto: “En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas a la salida, o superior a tres horas a la llegada al destino final, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque la nota informativa en la que se indican sus derechos, especialmente en materia de reembolso o transporte alternativo, asistencia y posible compensación”. Este texto se mostrará al menos en la lengua o lenguas del lugar en donde se encuentre el aeropuerto y en una lengua utilizada internacionalmente. La entidad gestora del aeropuerto velará asimismo por que en los mostradores de facturación, junto al texto, se muestre un código QR o cualquier otro medio digital para acceder a la aplicación móvil de la Comisión sobre los derechos de los pasajeros que contenga un resumen del presente Reglamento. A tal efecto, las entidades gestoras del aeropuerto cooperarán con los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos.

- 4 bis. Tras la compra de los billetes, los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo facilitarán sin demora indebida a los pasajeros la información prevista en el apartado 2 en un soporte duradero.
- 4 sexies. Cuando proceda, los transportistas aéreos y los intermediarios proporcionarán la información de conformidad con el presente artículo en la lengua del contrato de transporte aéreo y en una lengua utilizada internacionalmente.
- 4 septies. La información destinada a los pasajeros, la correspondencia o el intercambio de formularios o documentos con estos en virtud del presente Reglamento, incluida la comunicación en virtud del artículo 7, apartado 2 bis, y las ofertas de opciones o acuerdos en virtud de los artículos 4, 5, 6 ter, 7, 8 y 8 bis del presente Reglamento estarán fácilmente disponibles y se facilitarán de manera clara e inequívoca. Cuando la información, la correspondencia, los formularios o los documentos se faciliten por medios electrónicos, los transportistas aéreos y los intermediarios los facilitarán en un soporte duradero que incluya la fecha y la hora.

A estos efectos, los transportistas aéreos y los intermediarios velarán por que los pasajeros no estén obligados a tener una cuenta de usuario o una aplicación específica como condición previa para acceder a información, correspondencia, formularios o documentos en virtud del presente Reglamento ni para recibirlos, incluidas las tarjetas de embarque, pero excluyendo la información y los documentos relacionados con cuestiones como los programas para viajeros frecuentes u otros programas comerciales de un transportista aéreo o intermediario.

La carga de la prueba sobre si han facilitado a los pasajeros la información, la correspondencia, los formularios o los documentos necesarios, incluido lo referente a la comunicación con arreglo al artículo 7, apartado 2 bis, y las tarjetas de embarque u ofertas de opciones o acuerdos con arreglo a los artículos 4, 5, 6 ter, 7, 8 y 8 bis del presente Reglamento, y sobre cuándo lo han hecho, recaerá en los transportistas aéreos y los intermediarios.

A los efectos del presente Reglamento, todos los medios de comunicación permitirán al pasajero ponerse rápida y gratuitamente en contacto con los transportistas aéreos y los intermediarios y comunicarse eficazmente con ellos.».

17) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 15 bis

Reclamaciones al transportista aéreo o al intermediario

1. Todos los transportistas aéreos e intermediarios establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia.
2. Los pasajeros podrán presentar a cualquier transportista aéreo o intermediario una reclamación relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia a través del mecanismo a que se refiere el apartado 1. Dicha reclamación se presentará en un plazo de doce meses a partir de la fecha en que se efectuó o estaba previsto que se realizara el vuelo, o de tres meses a partir de la presentación de una solicitud de compensación, si esta última fecha es posterior.

Dentro de los siete días laborables siguientes a la recepción de la reclamación, el destinatario confirmará dicha recepción al pasajero. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario proporcionará una respuesta motivada o, en casos debidamente justificados, informará al pasajero de que recibirá una respuesta definitiva en un plazo de menos de dos meses desde la fecha de recepción de la reclamación.

La respuesta definitiva también contendrá los datos de contacto pertinentes del organismo u organismos responsables de la tramitación de las reclamaciones con arreglo al presente Reglamento. Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al pasajero a la lista de organismos de tramitación de reclamaciones facilitada por la Comisión.

2 bis. La carga de la prueba relativa al suministro de la información necesaria a los pasajeros recaerá en el transportista aéreo y el intermediario.».

19 ter) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis quater

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo*.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
3. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo.

Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

* Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

20) El artículo 17 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 17

Revisión y presentación de informes

1. A más tardar el ... [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la lista de circunstancias extraordinarias que figura en el anexo, a la luz de los sucesos que afecten a la operación puntual y efectiva de los vuelos ocurridos durante los años anteriores a cada informe.

El informe irá acompañado, en su caso, de una propuesta legislativa.

2. A más tardar el ... [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento, el cumplimiento y los resultados del presente Reglamento. En el informe, la Comisión incluirá información sobre la mayor protección deparada a los pasajeros aéreos en los vuelos con origen y destino en terceros países operados por transportistas aéreos de terceros países.

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

En el informe que ha de presentarse a más tardar el ... [cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] en virtud del párrafo primero, la Comisión evaluará asimismo lo siguiente:

- a) la necesidad y la viabilidad de revisar el ámbito de aplicación del presente Reglamento con vistas a seguir mejorando la protección de los pasajeros y las condiciones de competencia equitativas entre los transportistas aéreos de la Unión y los de terceros países, así como aspectos relacionados con la conectividad. En particular, la Comisión evaluará los riesgos de conflicto de jurisdicción y las dificultades relacionadas con el cumplimiento y recomendará formas de atenuar estos riesgos y hacer frente a estas dificultades;

- c) la viabilidad de una mayor automatización de las solicitudes de compensación por retrasos, o de los pagos.».

El informe irá acompañado, en su caso, de una propuesta legislativa.

- 21) El texto del anexo I del presente Reglamento se añade como anexo al Reglamento (CE) n.º 261/2004.

Artículo 2

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

- 1) En el artículo 2, el apartado 1 se modifica como sigue:

- a) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:

«b) “compañía aérea de la Unión”, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida concedida por un Estado miembro de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo* ;

* Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).»;

- b) se añaden las letras siguientes:
- «h) “equipo de movilidad”, todo equipo cuyo propósito sea facilitar la movilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, en el sentido del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo*;
 - i) “perro de asistencia reconocido”, un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente con arreglo a las normas nacionales aplicables, cuando existan;
 - j) “formato accesible”, un formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad establecidos de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo**;

- k) “intermediario”, toda persona física o jurídica, que no sea un transportista aéreo, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista aéreo o de un pasajero para la celebración de un contrato de transporte;

* Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

** Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151, 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).».

2) En el artículo 3, el apartado 1 se sustituye por el texto siguiente:

«La responsabilidad de una compañía aérea de la Unión en relación con el transporte de pasajeros y su equipaje se regirá por todas las disposiciones del Convenio de Montreal relativas a dicha responsabilidad. Esto incluye la responsabilidad de las compañías aéreas de la Unión relativa al retraso de los pasajeros o del equipaje.».

3) En el artículo 3, el apartado 2 se sustituye por el texto siguiente:

2. La obligación de seguro contemplada en el artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo* y en el artículo 11 del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 en lo que se refiere a la responsabilidad por los pasajeros implica que las compañías aéreas de la Unión deberán estar aseguradas hasta un nivel adecuado para garantizar que todas las personas con derecho a indemnización reciban el importe íntegro a que tienen derecho conforme al presente Reglamento.

* Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos (DO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).».

4) El artículo 3 bis se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 3 bis

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

5) El artículo 5 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 5

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

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el anticipo en caso de muerte de un pasajero no será inferior al 16 % por pasajero del límite mínimo de responsabilidad de conformidad con el artículo 21, apartado 1, del Convenio de Montreal, y por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.
3. Un pago anticipado no constituirá un reconocimiento de responsabilidad y podrá ser compensado con cualquier otra cantidad subsiguiente abonada de conformidad con la responsabilidad de la compañía aérea de la Unión, pero no será reembolsable salvo en los casos indicados en el artículo 20 del Convenio de Montreal o cuando la persona que lo haya recibido no sea la titular del derecho a la indemnización.».

6) El artículo 6 se modifica como sigue:

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

«1. Todas las compañías aéreas, cuando presten servicios de transporte aéreo en la Unión, proporcionarán a los pasajeros, de manera clara y accesible, información completa sobre los procedimientos aplicables que deben seguirse en caso de retraso, deterioro o extravío del equipaje. Las compañías aéreas garantizarán que se facilite a los pasajeros un resumen de las principales disposiciones por las que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y sus equipajes, incluidos los plazos para presentar una reclamación de indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje, en todos los puntos de venta, incluida la venta por teléfono y a través de internet. Para dar cumplimiento a este requisito de información, las compañías aéreas de la Unión harán uso del aviso informativo contenido en el anexo. Dicho resumen o aviso informativo no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del presente Reglamento ni las del Convenio de Montreal.»;

b) en el apartado 2 se añade el siguiente guion:

«– el derecho a realizar gratuitamente una declaración especial del valor de la entrega de su equipo de movilidad, en caso de que el pasajero sea una persona con discapacidad o una persona con movilidad reducida.»;

c) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:

«3. Para todos los transportes efectuados por compañías aéreas de la Unión, los límites indicados de acuerdo con los requisitos de información de los apartados 1 y 2 serán los establecidos por el presente Reglamento, salvo que la compañía aérea de la Unión fije voluntariamente unos límites superiores. En el caso de transportes efectuados por compañías aéreas de terceros países, los apartados 1 y 2 solo se aplicarán en relación con el transporte a, desde o en la Unión.»;

d) se añaden los apartados siguientes:

- «4. Todas las compañías aéreas, en sus aplicaciones móviles y sus sitios web, y las entidades gestoras de los aeropuertos en todos los aeropuertos de la Unión con tráfico comercial de pasajeros, en sus zonas de recogida de equipaje, facilitarán un formulario que permita a los pasajeros presentar de manera inmediata una reclamación en línea o en versión impresa referida al equipaje dañado, retrasado o perdido.

El formulario que deberán facilitar las entidades gestoras de los aeropuertos a los pasajeros será el formulario común. Los pasajeros tendrán derecho a presentar su reclamación a las compañías aéreas utilizando dicho formulario común. Las compañías aéreas podrán facilitar a los pasajeros su propio formulario en sus sitios web, en sus aplicaciones móviles o en papel, siempre que dicho formulario ofrezca, en un formato accesible, las opciones y la información establecidas en el formulario común y esté disponible al menos en la lengua de la reserva.

La fecha de envío del formulario se considerará por la compañía aérea como la fecha de presentación de la reclamación con arreglo a los apartados 2 y 3 del artículo 31 del Convenio de Montreal, incluso si la compañía aérea solicita información adicional en una fecha posterior. El presente apartado se entiende sin perjuicio del derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal.

4 bis. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca el formulario común para garantizar una aplicación uniforme del apartado 4. Tal formulario común se establecerá en un formato accesible. La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión. El acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 6 quinquies, apartado 2.

5. Toda la información facilitada en virtud del presente artículo, así como los formularios de reclamación, se proporcionará en un formato accesible y se pondrá también a disposición de personas que no utilicen herramientas digitales.
6. Todas las obligaciones de información en virtud del presente artículo se aplicarán también a los intermediarios cuando vendan transporte aéreo a, desde o en la Unión.».

7) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6 bis

1. Cuando transporte equipos de movilidad facturados o perros de asistencia reconocidos, la compañía aérea de la Unión se asegurará de que las personas con discapacidad o las personas con movilidad reducida conozcan sus derechos y de que se les ofrezca la oportunidad de efectuar, en un formato accesible, una declaración especial del valor de su entrega en el lugar de destino conforme al artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal en el momento de la reserva, al mismo tiempo que la notificación con arreglo al artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y a más tardar cuando se entregue el equipo a la compañía aérea y, en el caso de un perro de asistencia reconocido, al embarcar. En ese caso, la compañía aérea de la Unión no cobrará a los pasajeros de que se trate una tarifa adicional. En caso de destrucción, pérdida, daño o retraso del equipo de movilidad, o en caso de muerte o lesión de un perro de asistencia reconocido, la compañía aérea de la Unión podrá exigir a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida prueba del coste de sustitución, incluido el coste de sustitución temporal, del equipo de movilidad o del perro de asistencia reconocido que justifique el importe consignado en la declaración especial del valor de la entrega.

1 bis. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca el modelo de formulario para la declaración especial al objeto de garantizar una aplicación uniforme del apartado 1 del presente artículo. Dicho modelo de formulario se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo a que se refiere el artículo 6 quinquies, apartado 2.

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

2. En caso de destrucción, pérdida, daño o retraso en el transporte de equipos de movilidad facturados, o en caso de muerte o lesión de un perro de asistencia reconocido, la compañía aérea de la Unión será responsable del pago de un importe no superior al importe declarado por el pasajero, a menos que demuestre que el importe reclamado es superior al interés real de la persona en la entrega en el punto de destino.
3. Cuando sea de aplicación el apartado 2, y sin perjuicio de los artículos 7 y 8 y del anexo I, párrafo cuarto, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la compañía aérea de la Unión realizará rápidamente todo lo que esté razonablemente en su mano para proceder de inmediato a la sustitución temporal del equipo de movilidad facturado que sea necesaria, así como para facilitar soluciones temporales para la sustitución de los perros de asistencia reconocidos. Se permitirá que la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida conserve gratuitamente dicho equipo de sustitución temporal hasta que la indemnización a que se refiere el apartado 2 haya sido abonada o hasta que las compañías aéreas de la Unión hayan compensado a las personas físicas o jurídicas por los costes de la sustitución temporal necesaria del equipo de movilidad o de un perro de asistencia reconocido.

4. El cumplimiento del apartado 3 no constituirá reconocimiento de responsabilidad por parte de la compañía aérea de la Unión.

Artículo 6 ter

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008, las compañías aéreas e intermediarios que vendan transporte aéreo a, desde o en la Unión indicarán la siguiente información de un modo claro y en un formato accesible en el momento de la reserva, así como en sus aplicaciones móviles y su sitio web y, en el caso de las compañías aéreas, la pondrán además a disposición de quien la solicite (también en las máquinas de facturación automática):
 - la franquicia máxima de equipaje, en términos de dimensiones y peso, que los pasajeros están autorizados a llevar consigo en la cabina y en la bodega de la aeronave, correspondiente a la tarifa de la clase de transporte para cada uno de los vuelos que constan en la reserva del pasajero;

- cualquier restricción en el número de bultos que se aplique dentro de una determinada franquicia máxima de equipaje;
- las condiciones en las que se transportarán los objetos frágiles o valiosos, como instrumentos musicales, material deportivo, sillas de paseo para niños y asientos para bebé, en la cabina o en la bodega de la aeronave;
- no obstante lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo, las posibles tasas adicionales aplicables por el transporte de equipaje facturado y no facturado, incluidos los instrumentos musicales mencionados en el artículo 6 quater;
- las razones específicas que puedan impedir que se lleve en la cabina equipaje no facturado con arreglo al apartado 3.

Artículo 6 quater

1. Las compañías aéreas de la Unión permitirán que los pasajeros lleven un instrumento musical en la cabina de pasajeros de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad y protección aplicables y de las especificaciones y restricciones técnicas de la aeronave de que se trate. Se aceptará el transporte de instrumentos musicales en la cabina siempre que dichos instrumentos puedan guardarse de forma segura y adecuada en el compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero. Los instrumentos musicales formarán parte de la franquicia de equipaje no facturado del pasajero. La compañía aérea podrá ofrecer a los pasajeros la posibilidad de transportar otro bulto de equipaje de mano adicional a esa franquicia, que puede estar sujeta a posibles tasas adicionales.

2. A reserva de las normas de seguridad y protección aplicables, cuando un instrumento musical sea demasiado voluminoso para poder guardarlo de forma segura y adecuada en un compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero, la compañía aérea podrá exigir el pago de una segunda tarifa si se transporta como equipaje no facturado en un segundo asiento. Esta segunda tarifa no estará sujeta al pago de los impuestos a que se refiere el artículo 23, apartado 1, letras b) a d), del Reglamento (UE) 1008/2008. El pasajero y el instrumento musical irán en asientos adyacentes y el instrumento musical irá en un asiento de ventanilla. Cuando sea posible y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión.

Artículo 6 quinquies

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho Comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo*.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

* Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).».

- 8) El artículo 7 se sustituye por el texto siguiente:

«Artículo 7

A más tardar el ...[cinco años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento. El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas.».

- 9) El anexo del Reglamento (CE) n.º 2027/97 se sustituye por el texto que figura en el anexo II del presente Reglamento.

Artículo 3

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

Será aplicable a partir del... [doce meses después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo].

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

Hecho en ..., el

Por el Parlamento Europeo
La Presidenta

Por el Consejo
[La Presidenta / El Presidente]

ANEXO I

«ANEXO

Lista no exhaustiva de circunstancias que se consideran circunstancias extraordinarias:

1. Se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:
 - a) circunstancias no relacionadas con la operación de la aeronave:
 - i) catástrofes naturales que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - i bis) catástrofes medioambientales que no estén originadas por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - ii) condiciones meteorológicas o daños en la aeronave causados por fenómenos meteorológicos que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - iii) guerras o insurrecciones que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - iv) amenazas transfronterizas graves para la salud incluidas en el ámbito de aplicación del artículo 2, apartados 1 y 4, del Reglamento (UE) 2022/2371* del Parlamento Europeo y del Consejo que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;

- b) incidentes relacionados con los pasajeros:
 - i) incidentes con pasajeros conflictivos en el sentido del Protocolo de Montreal de 2014 que sean incompatibles con la operación segura del vuelo, que exijan la interrupción o el desvío del vuelo, o que retrasen su salida, a menos que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya provocado ese comportamiento;
 - ii) riesgos para la salud o emergencias médicas descubiertos poco tiempo antes de la salida del vuelo o que exijan interrumpir o desviar el vuelo;
- c) otros incidentes:
 - i) daños causados por actos de sabotaje o terrorismo que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - i bis) riesgos para la seguridad, daños causados por otros actos ilícitos que sean incompatibles con la operación segura del vuelo, siempre que la situación escape al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo;

- ii) defectos ocultos de fabricación o diseño comunicados por el fabricante o una autoridad competente que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
- iii) restricciones de gestión del tráfico aéreo o de la capacidad aeroportuaria, o cierre del espacio aéreo, incluido el cierre de las pistas por parte de las autoridades, siempre que el suceso se derive de una decisión que escape al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo;
- iv) el cierre parcial o total no programado de un aeropuerto, incluido un fallo general del sistema aeroportuario, una interrupción del suministro eléctrico o una caída de las comunicaciones electrónicas, o la activación del plan de contingencia por parte de la entidad gestora del aeropuerto, incompatible con la operación programada y segura del vuelo;

- iv bis) una avería generalizada del sistema de repostaje, siempre que la situación no esté intrínsecamente vinculada a la operación de la aeronave y escape al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo;
- v) huelgas de los prestadores de servicios esenciales, como la entidad gestora de un aeropuerto, los prestadores de servicios de navegación aérea y los prestadores de servicios de asistencia en tierra que los transportistas aéreos no elijan efectivamente en el sentido de la Directiva 96/67/CE, siempre que dichas huelgas escapen al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo o del grupo de empresas al que pertenezca dicho transportista aéreo;
- v bis) huelgas en el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, siempre que dichas huelgas tengan su origen en demandas que solo las autoridades públicas puedan satisfacer y, por tanto, escapen al control efectivo del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo o del grupo de empresas al que pertenezca dicho transportista aéreo;

- vii) daños en la aeronave, en tierra o en el aire, causados por terceros de los que no sea responsable el transportista aéreo, por animales o por objetos extraños y que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
- ix) pista contaminada en un aeropuerto que sea incompatible con la operación segura del vuelo, siempre que la contaminación no proceda del transportista aéreo;
- xi) después de la salida, riesgos graves para la salud o emergencias médicas de un miembro de la tripulación que exijan interrumpir o desviar el vuelo;
- xi ter) deficiencias operativas en los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, como la entidad gestora de un aeropuerto, los prestadores de servicios de navegación aérea y los prestadores de servicios de asistencia en tierra que los transportistas aéreos no elijan efectivamente en el sentido de la Directiva 96/67/CE, siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no haya podido ejercer un control efectivo sobre dicho prestador de servicios esenciales.

* Reglamento (UE) 2022/2371 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de noviembre de 2022, sobre las amenazas transfronterizas graves para la salud y por el que se deroga la Decisión n.º 1082/2013/UE (DO L 314 de 6.12.2022, p. 26, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj>).».

ANEXO II

«ANEXO

Nota informativa a que se refiere el artículo 6

NOTA INFORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN RELACIÓN CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE

La presente nota informativa resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas de la Unión, de conformidad con la legislación de la Unión Europea y el Convenio de Montreal.

INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesión o muerte del pasajero causadas por un accidente a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque y desembarque.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 del Convenio de Montreal acerca de la exoneración de la compañía aérea, por los daños que no excedan del límite fijado en el artículo 21 del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2, la compañía aérea no podrá excluir ni limitar su responsabilidad. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local. Por encima de este importe, la compañía aérea no será responsable si demuestra que:

- el daño no fue debido a la negligencia ni a ningún acto ilegal u omisión de la compañía aérea o de sus empleados o agentes, o
- el daño se debió exclusivamente a la negligencia o a un acto ilegal u omisión de otro tipo de un tercero.

ANTICIPOS

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en un plazo de quince días a partir del día de la identificación de la persona con derecho a indemnización, un anticipo para cubrir sus necesidades económicas inmediatas. En caso de muerte, este anticipo no podrá ser inferior a un 16 % del límite fijado en el artículo 21 del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado del pago en divisa local.

RETRASOS CAUSADOS A LOS PASAJEROS

En caso de retraso causado a un pasajero, la compañía aérea será responsable del daño a menos que haya tomado todas las medidas razonables para evitarlo o a menos que le haya sido imposible tomar tales medidas. La responsabilidad en caso de retraso causado a un pasajero se limitará al límite fijado en el artículo 22, apartado 1, del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local.

RETRASOS DEL EQUIPAJE

En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea será responsable por daños hasta el límite fijado en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2, aplicándose el límite de la indemnización por pasajero y no por bulto de equipaje facturado. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local. La compañía aérea no será responsable cuando haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño derivado del retraso o cuando le haya sido imposible tomar dichas medidas.

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O DAÑO DEL EQUIPAJE

La compañía aérea será responsable por daños hasta el límite fijado en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2, aplicándose el límite de la indemnización por pasajero y no por bulto de equipaje facturado. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local.

En caso de pérdida o daño de equipaje facturado, la compañía aérea será responsable, a menos que el daño sea causado por un defecto, cualidad o vicio inherente al equipaje.

En caso de equipaje no facturado (equipaje de mano), incluidos los efectos personales, la compañía aérea solo será responsable si el daño es resultado de una falta suya o de sus empleados o agentes.

LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE

El pasajero podrá acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial a más tardar en el momento de la facturación y abonando una tarifa suplementaria, si así se le solicita. Dicha tarifa suplementaria se basará en una tarifa que guarde relación con los costes adicionales de transporte y seguro del equipaje en cuestión por encima del límite de responsabilidad fijado en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal, revisado por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo a su artículo 24, apartado 2. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local. La tarifa estará a disposición de los pasajeros que la soliciten.

En el momento de la reserva, al mismo tiempo que la notificación con arreglo al artículo 6 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, y a más tardar al entregar el equipo de movilidad a la compañía aérea y, en el caso de un perro de asistencia reconocido, al embarcar, se ofrecerá sistemáticamente a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida la oportunidad de efectuar, en un formato accesible, una declaración especial del valor de la entrega para el transporte, sin costes adicionales, de su equipo de movilidad o de su perro de asistencia reconocido.

EXENCIÓN

Si la compañía aérea demuestra que un daño cubierto por las normas de responsabilidad aplicadas por compañías aéreas de la Unión, tal y como exigen el Reglamento (CE) n.º 2027/97 y el Convenio de Montreal, incluidas la muerte y las lesiones, ha sido causado por negligencia u otro acto ilegal u omisión de la persona que reclama una indemnización, o de la persona de la que se derivan sus derechos, o que estas han contribuido a que se produjera dicho daño, la compañía aérea será eximida total o parcialmente de su responsabilidad respecto al demandante en la medida en que dicha negligencia, acto ilegal u omisión haya causado el daño o haya contribuido al mismo.

PLAZOS DE RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL EQUIPAJE

En caso de daño, retraso, pérdida o destrucción de su equipaje, el pasajero deberá en todos los casos presentar una reclamación a la compañía aérea lo antes posible. El pasajero deberá formular su reclamación en un plazo de siete días en caso de daños en el equipaje facturado, y dentro de un plazo límite de veintiún días en caso de retraso del equipaje, en ambos casos contados desde la fecha en la que el equipaje se haya puesto a disposición del pasajero. A tal fin, los pasajeros podrán encontrar un formulario específico en la zona de recogida de equipaje de todos los aeropuertos de la Unión con tráfico comercial de pasajeros, así como en los sitios web y las aplicaciones en línea de las compañías aéreas, que puedan presentar tanto en papel como en línea. Dicho formulario de reclamación deberá ser aceptado por la compañía aérea en el aeropuerto como una reclamación. La fecha de envío de dicha reclamación deberá ser considerada por la compañía aérea como la fecha de presentación de la reclamación con arreglo a los apartados 2 y 3 del artículo 31 del Convenio de Montreal, incluso si la compañía aérea solicita información adicional en una fecha posterior.

RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CON LA QUE SE HA CONTRATADO EL SERVICIO Y DE LA COMPAÑÍA ENCARGADA DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA

Si la compañía aérea que efectúa realmente el vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero tendrá derecho a presentar una reclamación o una solicitud de indemnización por daños y perjuicios a cualquiera de ellas. Quedan incluidos los casos en que se haya acordado con una de las dos compañías aéreas una declaración especial del valor de la entrega.

PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DE RECURSOS

Todo recurso ante un órgano jurisdiccional deberá interponerse en un plazo de dos años a partir de la fecha de llegada de la aeronave o de la fecha en que la aeronave hubiese debido llegar.

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA, DAÑO O RETRASO DE EQUIPOS DE MOVILIDAD

La compañía aérea será responsable por la destrucción, pérdida, daño o retraso de equipos de movilidad hasta el límite fijado en el artículo 22, apartado 2, del Convenio de Montreal con arreglo a su artículo 24, apartado 2, aplicándose el límite de la indemnización por pasajero y no por bulto de equipaje facturado. La compañía aérea indicará entre paréntesis el importe aproximado de dicho límite en divisa local.

El pasajero podrá acogerse, sin costes adicionales, a un límite de responsabilidad más elevado efectuando, a más tardar en el momento de la facturación, una declaración especial en la que especifique el coste de sustitución del equipo de movilidad.

En caso de destrucción, pérdida, daño o retraso del equipo de movilidad, la compañía aérea será responsable del pago de una indemnización no superior al importe declarado en la declaración especial.

Antes del pago de dicha indemnización, la compañía aérea realizará todo lo que esté razonablemente en su mano para proceder de inmediato a la sustitución temporal del equipo de movilidad que sea necesaria, aun después de que haya concluido el viaje de los pasajeros afectados.

FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Unión por el Reglamento (CE) n.º 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 y el Reglamento (UE) n.º ...⁺] y en los Estados miembros por su legislación nacional.

⁺ DO: insértese el número de referencia del presente Reglamento modificativo.».