



UNIÃO EUROPEIA

PARLAMENTO EUROPEU

CONSELHO

Bruxelas, 16 de junho de 2026
(OR. en)

2013/0072(COD)
C10-0228/2025

PE-CONS 39/26

AVIATION 99
CONSUM 195
CODEC 1167

ATOS LEGISLATIVOS E OUTROS INSTRUMENTOS

Assunto: REGULAMENTO DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem

Projeto comum

aprovado pelo Comité de Conciliação

previsto pelo artigo 294.º, n.º 10 do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

Este texto ainda não foi objeto de revisão jurídico-linguística.



UNIÃO EUROPEIA

PARLAMENTO EUROPEU

CONSELHO

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

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

PE-CONS 39/2026

Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004 que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem

(2013/0072(COD))

Projeto comum
aprovado pelo Comité de Conciliação
previsto pelo artigo 294.º, n.º 10 do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

REGULAMENTO (UE) 2026/...

DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

de ...

que altera o Regulamento (CE) n.º 261/2004
que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros
dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque
e de cancelamento ou atraso considerável dos voos
e o Regulamento (CE) n.º 2027/97
relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas
no transporte de passageiros e respetiva bagagem
(Texto relevante para efeitos do EEE)

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o
artigo 100.º, n.º 2,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu¹,

Após consulta ao Comité das Regiões,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário²,

¹ JO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

² Posição do Parlamento Europeu de 5 de fevereiro de 2014 (JO C 93 de 24.3.2017, p. 336),
e posição do Conselho em primeira leitura de 29 de setembro de 2025 (ainda não publicada
no Jornal Oficial). Posição do Parlamento Europeu de ... (ainda não publicada no Jornal
Oficial).

Considerando o seguinte:

- (1) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho³ e o Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho⁴ têm contribuído de forma significativa para a proteção dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos em caso de perturbações nos seus planos de viagem devido a recusa de embarque, atrasos consideráveis, cancelamento de voos ou problemas com a bagagem.
- (2) O legislador da União confirma os objetivos expressos nos considerandos 1 e 4 do Regulamento (CE) n.º 261/2004, na sua versão original, de a legislação da União no domínio dos transportes aéreos assegurar um elevado nível de proteção dos passageiros, ter plenamente em conta as necessidades de proteção dos consumidores em geral, em conformidade com o artigo 38.º da Carta dos Direitos Fundamentais, e elevar os níveis de proteção estabelecidos pelo presente regulamento, garantindo ao mesmo tempo uma abordagem equilibrada que promova a conectividade e a competitividade das transportadoras aéreas da União. Tal deverá ser efetuado através do reforço dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, da melhoria da segurança jurídica, tanto para os passageiros dos transportes aéreos como para as transportadoras aéreas, tendo em conta a abundante jurisprudência do Tribunal de Justiça em que é vertida a sua interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, na sua versão original, bem como da garantia de que as transportadoras aéreas operam em condições harmonizadas num mercado liberalizado. Isto significa também que as normas de proteção estabelecidas pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverão ser reforçadas. Por conseguinte, deverão ser garantidos os direitos dos passageiros dos transportes aéreos, protegidos ao abrigo dos Regulamentos (CE) n.º 261/2004 e (CE) n.º 2027/97, e deverá ser assegurada uma aplicação mais eficaz, eficiente e coerente desses direitos em toda a União, tendo simultaneamente em conta os interesses das transportadoras aéreas e continuando a encontrar um equilíbrio entre os interesses dos passageiros dos transportes aéreos e os das transportadoras aéreas.

³ Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, que estabelece regras comuns para a indemnização e a assistência aos passageiros dos transportes aéreos em caso de recusa de embarque e de cancelamento ou atraso considerável dos voos e que revoga o Regulamento (CEE) n.º 295/91 (JO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Regulamento (CE) n.º 2027/97 do Conselho, de 9 de outubro de 1997, relativo à responsabilidade das transportadoras aéreas no transporte de passageiros e respetiva bagagem (JO L 285 de 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

- (3) Algumas das lacunas detetadas na aplicação dos direitos estabelecidos nos Regulamentos (CE) n.º 261/2004 e (CE) n.º 2027/97 têm impedido, contudo, a realização de todo o potencial desses direitos em termos de proteção dos passageiros. Para garantir uma aplicação mais coerente, efetiva e eficaz dos direitos dos passageiros dos transportes aéreos na União, é necessário proceder a um conjunto de ajustamentos do atual quadro jurídico. Esta questão foi salientada na Comunicação da Comissão de 27 de outubro de 2010, intitulada «Relatório de 2010 sobre a cidadania da União: eliminar os obstáculos ao exercício dos direitos dos cidadãos da UE», que anunciava medidas no sentido de garantir um conjunto de direitos comuns, nomeadamente no que respeita aos passageiros dos transportes aéreos e a execução adequada desses direitos.

- (4) Os passageiros que viajam num voo abrangido por obrigações de serviço público, quer a uma tarifa total quer a uma tarifa reduzida, deverão poder beneficiar dos mesmos direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- (5) De modo a reforçar a segurança jurídica para as transportadoras aéreas e os passageiros, é necessária uma definição do conceito de «circunstâncias extraordinárias». Em particular, e segundo a jurisprudência constante, o conceito de «circunstâncias extraordinárias» deverá referir-se aos acontecimentos que, pela sua natureza ou origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo. Estas duas condições são cumulativas. Para maior clareza e previsibilidade, convém igualmente prever uma lista não exaustiva de acontecimentos que devam ser considerados como cumprindo essas condições em consonância com a jurisprudência do Tribunal de Justiça. A Comissão deverá rever a lista de circunstâncias extraordinárias de cinco em cinco anos e, conforme adequado, propor ao Parlamento Europeu e ao Conselho a atualização dessa lista. A fim de poder ser invocado como sendo uma circunstância extraordinária, um acontecimento deverá satisfazer todos os requisitos especificados na lista. Se um acontecimento não incluído na lista for invocado como uma circunstância extraordinária, o cumprimento das condições cumulativas acima referidas deverá ser avaliado caso a caso. A ocorrência de uma circunstância extraordinária e a sua invocação por uma transportadora aérea em caso de perturbação num determinado voo não constituem motivos suficientes para isentar a transportadora aérea da obrigação de pagar a indemnização prevista no artigo 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004. A transportadora aérea só poderá invocar essa isenção se provar que a perturbação se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias e que a perturbação não poderia ter sido evitada mesmo que a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis.

- (6) Se uma transportadora aérea invocar circunstâncias extraordinárias, deverá fornecer aos passageiros uma explicação clara e fundamentada das circunstâncias extraordinárias. Esta explicação deverá servir para informar os passageiros, de forma clara e transparente, sobre as circunstâncias que causaram a perturbação. Para este efeito, a informação prestada deverá incidir especificamente na perturbação concreta que afetou o voo dos passageiros. As transportadoras aéreas deverão prestar esta informação de maneira concisa e utilizando uma linguagem clara — evitando usar linguagem jurídica e específica do setor — que seja facilmente compreensível para os passageiros. Essa explicação deverá servir unicamente para informar os passageiros e distinguir-se inequivocamente das provas que as transportadoras aéreas poderão ser obrigadas a apresentar aos organismos nacionais de execução, a outros órgãos ou aos tribunais.

- (7) No seu acórdão no processo C-173/07 (Emirates Airlines - Direktion für Deutschland/Diether Schenkel)⁵ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que o conceito de «voo», na aceção do Regulamento (CE) n.º 261/2004, não foi definido, mas o Tribunal de Justiça interpretou-o no sentido de que consiste, no essencial, numa operação de transporte aéreo, sendo assim uma «unidade» desse transporte, realizada por uma transportadora aérea que fixa o seu itinerário. Para evitar a incerteza e à luz da experiência adquirida, deverão agora ser estabelecidas definições claras para o conceito de «voo» e para as noções associadas de «voo de ligação» e de «trajeto».
- (8) No seu acórdão no processo C-537/17 (Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA)⁶ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça considerou que o Regulamento (CE) n.º 261/2004 era aplicável a um segmento de um qualquer voo que fizesse parte de um trajeto, independentemente do local onde o voo fosse efetuado, incluindo os voos totalmente operados fora da União. Se o ponto de partida inicial se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados ou, caso a transportadora aérea operadora seja uma transportadora aérea operadora da União, se o destino final do trajeto se situar no território de um Estado-Membro a que se aplicam os Tratados, deverá ser aplicado o presente regulamento.

⁵ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 10 de julho de 2008, *Emirates Airlines – Direktion für Deutschland/Diether Schenkel*, C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

⁶ Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 31 de maio de 2018, *Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA*, C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

- (9) O bilhete é emitido ou autorizado por uma transportadora aérea operadora na sequência da celebração de um contrato de transporte aéreo com um passageiro. Cada bilhete deverá ser identificável através de um número de bilhete único e conter uma referência única relacionada com um único contrato de transporte aéreo emitido aquando da reserva. O bilhete deverá abranger um voo ou um voo de ligação, sem ter em conta as paragens intermédias para fins técnicos e operacionais. Cada bilhete deverá conter várias informações relativas a esse voo ou a esse voo de ligação, tais como a data do voo, aeroportos de partida e de chegada, as horas previstas de partida e de chegada, o nome próprio e o apelido do passageiro, o número do voo e o nome da transportadora aérea operadora.

- (10) Os passageiros deverão poder fazer escolhas com conhecimento de causa quando compram bilhetes de avião e deverão saber se o presente regulamento se aplica plenamente a uma transportadora aérea. Por conseguinte, deverão ser previstas disposições adequadas para um «Rótulo da União relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos», com carácter voluntário. A utilização do rótulo deverá ser voluntária para as transportadoras aéreas e os intermediários quando apresentam diferentes opções de voo, salvo se uma transportadora aérea operadora obrigar a transportadora aérea ou o intermediário a utilizar o rótulo ao abrigo de um acordo comercial.

- (11) No seu acórdão no processo C-22/11 (Finnair Oyj/Timy Lassooy)⁷ sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, o Tribunal de Justiça declarou que o conceito de «recusa de embarque» deve ser interpretado no sentido de que inclui não só as recusas de embarque devido a situações de excesso de reservas mas também as recusas de embarque determinadas por outras razões, tal como por razões operacionais. Os passageiros que se tenham apresentado para embarque e a quem seja recusado o embarque, ou que tenham sido previamente informados de que lhes seria recusado o embarque, contra sua vontade, deverão ser reembolsados e indemnizados sem demora injustificada.
- (12) Ao mesmo tempo, existem motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros, tais como motivos de saúde, de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem. As transportadoras aéreas têm também motivos razoáveis para recusar o embarque a passageiros que apresentem um comportamento desordeiro que ameace a segurança de um voo, tal como referido na Convenção alterada referente às Infrações e a certos outros Atos cometidos a bordo de Aeronaves assinada em Tóquio em 14 de setembro de 1963. Nesses casos, o ónus da prova deverá recair sobre a transportadora aérea operadora.

⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça (Terceira Secção) de 4 de outubro de 2012, Finnair Oyj/Timy Lassooy, C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

- (13) Para aumentar os níveis de proteção, não se deverá recusar o embarque aos passageiros em nenhum voo da viagem de regresso pelo facto de não terem comparecido num ou mais voos da viagem de ida abrangidos pelo mesmo contrato de transporte aéreo. Ademais, as transportadoras aéreas não deverão poder cobrar taxas aos passageiros por não terem realizado a viagem de ida.
- (14) Atualmente, aos passageiros são, por vezes, aplicadas taxas administrativas punitivas para a correção de erros ortográficos nos seus nomes. Dever-se-á prever a possibilidade de, a título gratuito e sem que tal constitua um motivo para recusar o embarque, fazer correções razoáveis de erros na reserva ou alterações administrativas, desde que tal não implique a mudança de horário do voo, de data, de itinerário ou de passageiro.

- (15) Em caso de cancelamento, a escolha entre o reembolso, a continuação da viagem mediante o reencaminhamento ou a sua realização numa data posterior deverá caber ao passageiro e não à transportadora aérea. Em determinadas situações, os passageiros podem preferir receber um reembolso ou indemnização sob a forma de um vale. A fim de aumentar a flexibilidade para as transportadoras aéreas e as possibilidades de escolha dos passageiros, se ocorrer uma perturbação que dê lugar ao direito dos passageiros de receber um reembolso ou uma indemnização, os passageiros deverão ter o direito de optar, com o seu consentimento prévio expresso num suporte duradouro, por aceitar esse reembolso ou indemnização sob a forma de um vale num valor equivalente, no mínimo, ao montante do reembolso ou da indemnização a que têm direito. A opção de receber um vale deve ser aposta claramente e em pé de igualdade com outras opções de reembolso e indemnização. Se o vale não tiver sido resgatado até ao fim do prazo de validade, a transportadora aérea deverá reembolsar automaticamente o montante em causa na sua totalidade.

- (16) As entidades gestoras dos aeroportos com um volume anual de tráfego de passageiros de, no mínimo, quatro milhões de passageiros durante, pelo menos, três anos consecutivos, e as empresas que prestam serviços essenciais nos aeroportos, em especial as transportadoras aéreas e os fornecedores de serviços de assistência em escala, deverão cooperar no sentido de minimizar as consequências de perturbações múltiplas nos voos para os passageiros. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos deverão elaborar planos de contingência para tais ocorrências em conjunto com o comité de utilizadores do aeroporto e as outras empresas que prestam serviços essenciais nos aeroportos, incluindo os prestadores de serviços de assistência especial para passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida. Os organismos nacionais de execução deverão controlar o cumprimento pela entidade gestora aeroportuária das obrigações relativas aos planos de contingência. Em todos os outros aeroportos, a entidade gestora aeroportuária deverá envidar todos os esforços razoáveis para coordenar e celebrar acordos com os utilizadores do aeroporto em situações que possam conduzir a que um número considerável de passageiros fique retido e para manter informados os passageiros retidos.

- (17) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá incluir explicitamente um direito a indemnização dos passageiros afetados por atrasos consideráveis, nos termos do acórdão do Tribunal de Justiça nos processos apensos C-402/07 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon and Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH) e C-432/07 (Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz/Air France SA)⁸ (o «acórdão nos processos apensos C-402/07 e C-432/07»), que abranja um limiar de três horas para todos os passageiros e disposições específicas para os voos de longo curso fora da União que incentivem as transportadoras a garantir que os passageiros cheguem ao seu destino final em tempo útil.

⁸ Acórdão do Tribunal de Justiça (Quarta Secção) de 19 de novembro de 2009, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon e Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), e Stefan Böck e Cornelia Lepuschitz/Air France SA (C-432/07), processos apensos C-402/07 e C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

- (18) Os atrasos e a chegada deverão ser calculados a partir da hora programada de chegada ao destino final indicada no bilhete do passageiro. Trata-se, por exemplo, do caso particular em que uma aeronave descolou, mas foi posteriormente obrigada a regressar ao aeroporto de partida e descolou novamente mais tarde. Em caso de reencaminhamento com um modo de transporte alternativo, deverá ser usada a hora real de chegada do passageiro ao seu destino final para calcular o atraso à chegada, independentemente do modo de transporte utilizado. Se, a menos de 14 dias de calendário da data de partida indicada no bilhete do passageiro emitido no momento da reserva, um voo sofrer um atraso ou for reprogramado para uma data posterior, o atraso à chegada deverá ser calculado a partir da hora de chegada programada indicada no bilhete do passageiro emitido no momento da reserva. Se um voo tiver sido reprogramado pelo menos 14 dias de calendário antes da data de partida indicada no bilhete do passageiro emitido no momento da reserva, ou, após esse prazo, se o passageiro tiver apanhado um voo que tenha sido reprogramado numa data anterior, o atraso à chegada deverá ser calculado a partir da hora de chegada programada indicada no bilhete do passageiro emitido no momento da reprogramação. Se os passageiros forem reencaminhados no seguimento de uma perturbação, os atrasos à chegada do voo de reencaminhamento deverão ser calculados a partir da hora de chegada programada indicada no bilhete emitido para o voo de reencaminhamento.

- (19) A garantia de uma maior transparência sobre o desempenho dos serviços de transporte permitirá aos clientes dispor de mais informações para poderem fazer as suas próprias escolhas. O rótulo «Emissões de voo» instituído ao abrigo do artigo 14.º do Regulamento (UE) 2023/2405 do Parlamento Europeu e do Conselho⁹ está à disposição das transportadoras aéreas, caso pretendam apresentar, num formato facilmente acessível nos seus sítios Web e nos bilhetes, informações precisas e objetivas sobre as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com os serviços aéreos que exploram, de uma forma que permita estabelecer comparações.
- (20) Para garantir a segurança jurídica, o Regulamento (CE) n.º 261/2004 deverá explicitamente confirmar que a alteração dos horários de um voo tem um impacto nos passageiros semelhante ao dos cancelamentos ou dos atrasos, devendo, por conseguinte, criar os mesmos direitos.

⁹ Regulamento (UE) 2023/2405 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de outubro de 2023, relativo à garantia de condições de concorrência equitativas para um transporte aéreo sustentável (ReFuelEU Aviação) (JO L, 2023/2405, 31.10.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2405/oj>).

- (21) Os passageiros que perdem um voo de ligação que faz parte de um trajeto em resultado de uma perturbação num voo anterior deverão obter a assistência adequada enquanto aguardam o reencaminhamento. Nesses casos, de acordo com o princípio da igualdade de tratamento e com o acórdão do Tribunal de Justiça no processo C-11/11 (*Air France/Folkerts*)¹⁰, os passageiros deverão ter direito a uma indemnização quando chegam ao destino final do seu voo ou transporte alternativo, numa base semelhante à dos passageiros confrontados com perturbações em voos diretos.
- (22) No momento da reserva e antes da compra dos bilhetes, as transportadoras aéreas ou, conforme adequado, os intermediários deverão informar claramente os passageiros sobre se os seus planos de viagem seriam abrangidos por um único contrato de transporte aéreo e sobre os seus direitos ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 261/2004, em especial no que diz respeito à perda de voos de ligação.

¹⁰ Acórdão do Tribunal de Justiça, Grande Secção, de 26 de fevereiro de 2013, *Air France/Heinz-Gerke Folkerts e Luz-Tereza Folkerts*, C-11/11, ECLI:EU:C:2013:106.

- (23) Para reforçar a proteção dos passageiros, é necessário clarificar que os passageiros cujo voo tenha sido atrasado deverão beneficiar do direito a assistência e a indemnização, independentemente de a espera ter lugar no terminal do aeroporto ou a bordo da aeronave. No entanto, uma vez que, neste último caso, os passageiros não têm acesso aos serviços disponíveis nos terminais, os seus direitos deverão ser reforçados no que respeita a necessidades básicas e à possibilidade de desembarcar. O direito a desembarcar só pode ser limitado se existirem razões que se prendam com questões de segurança, imigração ou controlo do tráfego aéreo. Se a transportadora aérea estiver prestes a desembarcar passageiros, mas for informada pelas autoridades de controlo do tráfego aéreo de que o voo está autorizado a descolar iminentemente, deverá poder recusar o desembarque de passageiros.

- (24) A fim de facilitar a introdução e o início do tratamento dos pedidos de indemnização após uma perturbação, as transportadoras aéreas deverão fornecer automaticamente aos passageiros, por via eletrónica, informações sobre os seus direitos a indemnização e instruções claras sobre a forma de apresentar um pedido. .

- (25) Quando um passageiro opta pelo reencaminhamento na primeira oportunidade, a transportadora aérea faz com frequência depender esse reencaminhamento da disponibilidade de lugares nos serviços por ela prestados, impedindo assim os seus passageiros de optarem por um reencaminhamento mais rápido recorrendo a serviços alternativos. Por conseguinte, a transportadora aérea deverá também propor outras opções de reencaminhamento, inclusive para um aeroporto alternativo, por uma rota diferente, com outra transportadora aérea ou através de outros modos de transporte, sempre que tal solução permita acelerar o reencaminhamento. O reencaminhamento alternativo dependerá da disponibilidade de lugares. Esse reencaminhamento deverá ser efetuado, sob determinadas condições, a expensas da transportadora aérea e concedido sob condições de transporte equivalentes.
- (26) Ao reencaminhar os passageiros, as transportadoras aéreas deverão procurar assegurar que os passageiros possam viajar com a sua bagagem, incluindo bagagem registada e não registada. A transportadora aérea deverá ser autorizada pelo passageiro a proceder de outro modo se as restrições ao transporte de bagagens puderem causar novos atrasos aos passageiros que aguardam o reencaminhamento, sem prejuízo da sua responsabilidade relativamente à bagagem dos passageiros regida pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 e pela Convenção de Montreal para a unificação de certas regras relativas ao Transporte Aéreo Internacional, aprovada em 28 de maio de 1999, em Montreal (a «Convenção de Montreal»).

- (27) A comparabilidade das condições de transporte pode depender de uma série de fatores e das circunstâncias específicas. Na medida do possível e sempre que tal não implique mais atrasos, os passageiros não deverão ser transferidos para serviços de transporte de classe inferior em comparação com a do bilhete. O reencaminhamento deverá ser oferecido sem qualquer custo adicional para o passageiro, mesmo se os passageiros forem reencaminhados com outra transportadora aérea, noutra modo de transporte ou numa classe superior, ou a uma tarifa mais elevada do que a paga originalmente pelo serviço. Deverão ser envidados esforços razoáveis para evitar correspondências suplementares. As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida não deverão ser sujeitas a nenhum voo de ligação adicional quando forem reencaminhadas, salvo acordo em contrário do passageiro. O tempo total de viagem deverá ser tão próximo quanto razoavelmente possível do tempo de viagem programado do voo inicial, tendo em conta as opções disponíveis no aeroporto onde ocorreu a perturbação, na mesma classe de transporte ou numa classe superior, se necessário. Se se encontrarem disponíveis vários voos com horários comparáveis, os passageiros com direito a reencaminhamento deverão aceitar a oferta de reencaminhamento feita pela transportadora aérea, inclusive com as transportadoras aéreas que cooperam com a transportadora aérea operadora. Se a transportadora aérea operadora propuser ao passageiro um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes, o passageiro deverá aceitar esse reencaminhamento. Se a transportadora aérea operadora propuser ao passageiro opções de reencaminhamento que não ofereçam condições de transporte equivalentes, o passageiro poderá recusar esse reencaminhamento. O direito ao reencaminhamento, incluindo a organizar o seu próprio reencaminhamento, deverá ser mantido. Se a assistência a pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida tiver sido reservada para o voo inicial, essa assistência deverá também estar disponível na rota alternativa, nos termos do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho.

- (28) Em caso de perturbação, e se as transportadoras aéreas não cumprirem a sua obrigação de prestar assistência, os passageiros deverão poder organizar-se pelos seus próprios meios. Em tais casos, as transportadoras aéreas deverão reembolsar as despesas incorridas pelos passageiros que sejam necessárias, razoáveis e proporcionais à duração da espera. Em particular, os custos específicos das bebidas e refeições no local do aeroporto deverão ser tidos em conta. No que concerne ao alojamento, o local do aeroporto onde os passageiros estão retidos, independentemente de a perturbação ocorrer ou não num período de maior procura, e o aumento de preços devido às reservas de última hora deverão ser tidos em conta aquando da avaliação da necessidade, razoabilidade e proporcionalidade das despesas.

- (29) Se um passageiro tiver informado a transportadora aérea operadora da sua escolha de prosseguir a viagem, e se a transportadora aérea operadora não tiver oferecido um reencaminhamento no prazo de três horas em condições de transporte equivalentes, o passageiro deverá ter o direito de organizar o seu próprio reencaminhamento para chegar ao seu destino final sem demora injustificada. No entanto, o passageiro deverá manter o direito a reencaminhamento pela transportadora aérea operadora até ter informado a transportadora aérea operadora da sua decisão de organizar o seu próprio reencaminhamento. Ao organizarem o seu próprio reencaminhamento, os passageiros deverão limitar as despesas ao necessário, razoável e adequado.

- (30) A assistência poderá ser limitada ou recusada se a sua prestação, por si só, causasse mais atrasos aos passageiros que aguardam um voo atrasado ou o reencaminhamento. Se um voo sofrer um atraso no final do dia, mas for possível prever que parta dentro de um curto período de tempo, e se a transferência dos passageiros para um hotel e de volta para o aeroporto a meio da noite for suscetível de causar um atraso muito maior, a transportadora aérea deverá poder recusar a oferta de alojamento em hotel e o correspondente transporte. Do mesmo modo, se uma transportadora aérea estiver prestes a fornecer alimentos e bebidas, mas for informada de que o voo está pronto para o embarque, deverá ser autorizada a suspender a prestação dessa assistência. À parte estes casos, esta limitação só deverá ser aplicada em casos muito excecionais, porquanto deverão ser envidados todos os esforços para reduzir os inconvenientes para os passageiros.

- (31) As transportadoras aéreas deverão oferecer assistência aos passageiros desde a hora prevista para a partida até à partida do seu voo ou do transporte alternativo. As transportadoras aéreas são atualmente confrontadas com um regime de responsabilidade ilimitada no que respeita ao alojamento dos passageiros em caso de circunstâncias extraordinárias prolongadas no tempo. Esta incerteza, associada à ausência de limites temporais previsíveis, pode pôr em risco a estabilidade financeira das transportadoras, com consequentes efeitos negativos para os passageiros em termos de conectividade. As transportadoras aéreas deverão, por conseguinte, poder limitar a oferta de alojamento a três noites. Além disso, os planos de contingência e um reencaminhamento rápido deverão reduzir o risco de os passageiros ficarem retidos em terra por longos períodos.

- (32) Os passageiros com necessidades específicas, como as pessoas com deficiência, as pessoas com mobilidade reduzida, os menores não acompanhados, bebés, as grávidas e, com base numa autorização médica, as pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos, podem requerer uma atenção especial por parte da transportadora aérea operadora se não lhes for recusado o embarque por razões de segurança. Em especial, pode ser mais difícil encontrar alojamento para todas estas categorias de passageiros em caso de perturbações nos voos. Por conseguinte, as restrições no direito a receber alojamento em caso de circunstâncias extraordinárias não deverão ser aplicadas a estas categorias de passageiros, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido informada da sua situação. Se bem que as transportadoras aéreas devam ser informadas da presença destes passageiros num voo ou voo de ligação, deverá evitar-se a criação de requisitos de notificação desnecessários ou desproporcionados. Tratando-se de crianças, a transportadora aérea é sistematicamente informada da sua presença pela indicação da respetiva data de nascimento no momento da reserva. No caso de menores não acompanhados, a transportadora aérea toma necessariamente conhecimento da sua presença pelo acordo de prestação de assistência concluído entre a transportadora aérea e o tutor do menor. No caso das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida, a transportadora aérea é necessariamente informada pela notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento 1107/2006. Na ausência de uma tal notificação, e no caso das grávidas, a forma e o prazo para informar a transportadora aérea deverão ajustar-se à situação particular do passageiro, que só poderá ser comunicada pelo passageiro, o mais tardar, quando este é informado da perturbação. No caso dos passageiros que necessitam de cuidados médicos específicos, a transportadora aérea toma necessariamente conhecimento da sua presença no momento em que aceita transportar estas pessoas. As transportadoras aéreas deverão garantir que todas as informações necessárias para tais notificações possam ser facilmente comunicadas pelos passageiros.

- (33) O Regulamento (CE) n.º 261/2004 também se aplica aos passageiros que reservaram o seu transporte aéreo como parte de uma viagem organizada. O presente regulamento modificativo visa melhorar ainda mais a coerência entre a Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho¹¹ e o Regulamento (CE) n.º 261/2004. A esse respeito, os passageiros deverão poder escolher ao abrigo de qual desses dois atos jurídicos apresentam as suas reclamações e, quando aplicável, apresentar reclamações com base nos dois atos jurídicos. Um passageiro que tenha reservado o seu transporte aéreo como parte de uma viagem organizada pode apresentar reclamações em conformidade com os dois atos jurídicos quando, por exemplo, tiver recebido uma indemnização da transportadora aérea pelo atraso de um voo, mas tiver direito a uma redução de preço ou a indemnização a conceder pelo organizador por serviços específicos, como uma noite de hotel, refeições, uma excursão ou outros eventos que tenham sido perdidos em consequência do atraso do voo. No entanto, os passageiros não deverão ser autorizados a acumular direitos na medida em que a indemnização ou redução de preço pertinente concedida em conformidade com ambos os atos salvguarde o mesmo interesse ou tenha o mesmo objetivo. Se os passageiros apresentarem a sua reclamação à transportadora aérea, esta deverá pagar o montante total da indemnização devida de acordo com o Regulamento (CE) n.º 261/2004. Se os passageiros apresentarem uma reclamação em conformidade com a Diretiva (UE) 2015/2302, a indemnização paga pela transportadora aérea deverá ser deduzida dos pagamentos devidos de acordo com a Diretiva (UE) 2015/2302, na medida em que os direitos subjacentes salvguardem o mesmo interesse ou tenham o mesmo objetivo.

¹¹ Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (34) A percentagem de atrasos e de cancelamentos de voos atualmente registada na União não se deve a razões exclusivamente imputáveis às transportadoras aéreas. Para incentivar todos os intervenientes na cadeia de transporte aéreo a procurar soluções eficazes e em tempo útil destinadas a minimizar as consequências negativas desses atrasos e cancelamentos para os passageiros, o direito das transportadoras aéreas de obter reparação junto de terceiros que tenham contribuído para a ocorrência de que decorre a indemnização ou outras obrigações não deverá ser restringido pelo Regulamento (CE) n.º 261/2004.
- (35) O Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho¹² exige que o contratante de serviços de transporte aéreo informe o passageiro da identidade da transportadora aérea operadora e a Diretiva 93/13/CE do Conselho¹³ exige que o vendedor ou fornecedor preste informações ao consumidor sobre os termos e condições do contrato. Os passageiros deverão ser informados mais pormenorizadamente sobre os seus direitos em caso de perturbação num voo, e deverão também ser devidamente informados sobre as causas da perturbação, logo que essa informação se encontre disponível. Essa informação deverá também ser comunicada pela transportadora aérea. Essa informação deverá, no mínimo, ser fornecida pela transportadora aérea ou pelo intermediário em formato acessível e, conforme adequado, através das chamadas notificações «automáticas» de aplicações móveis ou de outros meios digitais.

¹² Regulamento (CE) n.º 2111/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2005, relativo ao estabelecimento de uma lista comunitária das transportadoras aéreas que são objeto de uma proibição de operação na Comunidade e à informação dos passageiros do transporte aéreo sobre a identidade da transportadora aérea operadora, e que revoga o artigo 9.º da Diretiva 2004/36/CE (JO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

¹³ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

- (36) Se os passageiros optarem pelo reembolso por oposição ao reencaminhamento deverão recebê-lo automaticamente, em tempo útil, sem obrigação de apresentar um pedido específico.
- (37) Os passageiros deverão ser devidamente informados pela transportadora aérea ou pelo intermediário sobre os procedimentos aplicáveis em caso de apresentação de pedidos de indemnização ou reclamações às transportadoras aéreas ou aos intermediários, devendo receber uma resposta das transportadoras aéreas ou dos intermediários em tempo útil. Caso a entidade gestora aeroportuária ative o seu plano de contingência, os prazos de resposta podem ser prorrogados.
- (38) Os passageiros deverão ainda ter a possibilidade de apresentar litígios individuais a um ou mais organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios na sequência de reclamações apresentadas à transportadora aérea. Todavia, uma vez que o direito a recurso perante um tribunal é um direito fundamental reconhecido no artigo 47.º da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, estas medidas não deverão impedir nem prejudicar o acesso dos passageiros aos tribunais.

- (39) A fim de permitir que os passageiros exerçam os seus direitos em relação a pedidos, reclamações e litígios individuais, os passageiros deverão poder apresentar um pedido direta e pessoalmente às transportadoras aéreas, aos intermediários ou aos organismos competentes em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 261/2004, de forma clara e acessível.
- (40) Tendo em conta a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência¹⁴, e a fim de assegurar que os danos, a destruição ou o extravio de equipamento de mobilidade ou a lesão ou morte de cães-guias credenciados sejam compensados pelo seu custo total de substituição, as transportadoras aéreas deverão oferecer às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida, tal como definido no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, a oportunidade de fazer gratuitamente uma declaração especial de interesse, o que, nos termos da Convenção de Montreal, lhes permite obter uma indemnização total. As transportadoras aéreas deverão informar os passageiros, aquando da reserva dos bilhetes, acerca da possibilidade de fazer uma tal declaração e dos direitos que dela decorrem.

¹⁴ JO 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) As pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida deverão ter direito a receber imediatamente das transportadoras aéreas um substituto temporário do equipamento de mobilidade registado em caso de extravio, destruição ou danificação do mesmo. Dado que os cães-guias credenciados não podem ser facilmente substituídos, deverão ser fornecidas outras soluções temporárias em substituição do extravio, morte ou lesão corporal de cães-guias credenciados.
- (42) Nem sempre é claro para os passageiros que bagagem estão autorizados a transportar numa aeronave, em termos de dimensões, peso ou número de unidades de bagagem autorizados. Para garantir que os passageiros têm perfeito conhecimento da bagagem autorizada incluída no seu bilhete, tanto no que respeita à bagagem não registada como registada, as transportadoras aéreas deverão prestar informações claras sobre a bagagem autorizada no momento da reserva e no aeroporto. Entende-se por objetos pessoais que constituem aspetos necessários do transporte de passageiros aqueles que são essenciais para a duração do trajeto e podem incluir passaportes e outros documentos de viagem, medicamentos essenciais, dispositivos pessoais e materiais de leitura, bem como alimentos e bebidas adequados à duração do voo.

- (43) Sem interferir na possibilidade de as transportadoras aéreas e os intermediários oferecerem tarifas aéreas que não incluam uma unidade de bagagem de mão, convém sensibilizar os consumidores e aumentar a transparência dos preços, a fim de tornar as condições de concorrência mais equitativas em toda a União. Assim, os passageiros deverão poder comparar mais facilmente as tarifas aéreas que incluem bagagem de mão (uma bagagem de cabina). Importa introduzir a obrigação de as transportadoras aéreas, os intermediários e os metmotores de pesquisa mostrarem sempre por defeito a tarifa aérea que inclui a bagagem de mão.
- (44) É necessária maior clareza em relação aos casos em que objetos pessoais ou bagagens de mão sejam deixados para trás ou perdidos nas cabinas das aeronaves, para facilitar o seu tratamento e assim assegurar um processo simplificado e evitar encargos adicionais ou falhas de comunicação com os passageiros.

- (45) No momento da reserva, os passageiros deverão ser informados das dimensões e do peso máximos da bagagem que podem trazer consigo na cabina. Sem prejuízo do princípio da liberdade de tarifação, em conformidade com o artigo 22.º do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁵, as transportadoras aéreas deverão definir uma política razoável em termos de dimensão da bagagem de mão, que permita ao passageiro transportar para a cabina uma unidade de bagagem de mão, sob reserva da capacidade da cabina da aeronave, desde que preencha os requisitos operacionais e de segurança aplicáveis. Dada a diversidade das políticas das transportadoras aéreas, é conveniente que a viabilidade de estabelecer regras mínimas uniformes para a bagagem de mão seja avaliada no âmbito da avaliação do Regulamento (CE) n.º 1008/2008.

¹⁵ Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

- (46) Deverão ser tomadas as medidas adequadas para os passageiros que optem por utilizar uma versão impressa por si próprios de um cartão de embarque emitido digitalmente ou por pedir uma cópia impressa à transportadora aérea após o registo.

- (47) Os instrumentos musicais podem ter um enorme valor monetário, artístico e histórico. Além disso, os instrumentos musicais são as ferramentas da atividade comercial dos músicos, utilizados regularmente para ensaios e atuações, e não podem ser facilmente substituídos. Por conseguinte, os passageiros deverão ter o direito de transportar os instrumentos musicais na cabina sob a sua própria responsabilidade, desde que esses instrumentos respeitem as regras em matéria de capacidade e segurança e a política da transportadora aérea em matéria de bagagem máxima autorizada. Se forem cumpridos os requisitos em matéria de capacidade e segurança, a transportadora aérea deverá envidar esforços de modo a permitir que os passageiros transportem instrumentos musicais em lugares adicionais, desde que tenham sido pagas as tarifas correspondentes. Neste caso, os passageiros e os instrumentos musicais deverão ocupar lugares adjacentes, devendo o instrumento musical ocupar sempre um lugar à janela. Se tal não for possível, os instrumentos musicais deverão, sempre que possível, ser transportados em condições adequadas no compartimento de carga da aeronave. Por conseguinte, o Regulamento (CE) n.º 2027/97 deverá ser alterado em conformidade.

- (48) Dado o curto prazo para a apresentação de reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97, as transportadoras aéreas deverão disponibilizar aos passageiros a possibilidade de apresentarem uma reclamação, fornecendo um formulário de reclamação em formato acessível tanto aos passageiros com deficiência como a pessoas que não utilizem ferramentas digitais. As transportadoras aéreas deverão, pelo menos, disponibilizar o formulário de reclamação nas suas aplicações móveis e nos seus sítios Web. Nos aeroportos com tráfego comercial de passageiros, as entidades gestoras aeroportuárias deverão também fornecer aos passageiros um formulário comum nas zonas de entrega de bagagem. A Comissão deverá adotar atos de execução para estabelecer o modelo para o formulário comum, o qual deverá permitir ao passageiro apresentar imediatamente uma reclamação sobre a bagagem danificada, atrasada ou extraviada.

- (49) As questões relativas a seguros regem-se pelo disposto no Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁶ e no Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho;
- (50) É necessário que os limites monetários referidos no anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 sejam alterados regularmente pelas transportadoras aéreas, de modo a ter em conta a evolução da situação económica, conforme revista pela Organização da Aviação Civil Internacional (ICAO), ao abrigo do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal.
- (51) O relatório Draghi salientou o papel essencial dos transportes para a competitividade da União. Salientou igualmente o risco de desvio de empresas, resultante de regulamentações assimétricas, de plataformas de transporte na União para plataformas de países vizinhos da União. O Regulamento (CE) n.º 261/2004 aplica-se aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que se apliquem os Tratados, apenas se a transportadora aérea operadora do voo em causa for uma transportadora aérea da União. No prazo de cinco anos a contar da aplicação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, a Comissão deverá avaliar a viabilidade de rever o âmbito de aplicação desse regulamento, tendo em vista o reforço do nível de proteção dos passageiros e condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e de países terceiros.

¹⁶ Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, relativo aos requisitos de seguro para transportadoras aéreas e operadores de aeronaves (JO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).

- (52) No contexto da revisão do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, deverá ser ponderado um mecanismo para proteger os passageiros em caso de insolvência das transportadoras aéreas.
- (53) A Gronelândia está sujeita a condições meteorológicas particularmente difíceis e é caracterizada por uma densidade populacional muito baixa e pelo afastamento dos seus locais povoados. A fim de assegurar a conectividade e manter a disponibilidade de voos no interior da Gronelândia, os voos operados entre pontos situados na Gronelândia não deverão ser abrangidos pelas obrigações em matéria de indemnização, nomeadamente quando esses voos fizerem parte de uma viagem com chegada ou partida no território de um Estado-Membro ao qual se aplicam os Tratados.
- (54) O presente regulamento não prejudica a posição do Reino de Espanha no seu litígio com o Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte em torno da soberania sobre o istmo em que se situa o aeroporto de Gibraltar. Nada no presente regulamento impede a sua futura aplicação a esse aeroporto nos termos do Acordo relativo a Gibraltar entre a União Europeia e o Reino Unido, celebrado com o acordo prévio do Reino de Espanha. Em caso de denúncia do referido Acordo, o presente regulamento só deverá ser aplicável ao aeroporto localizado no istmo de Gibraltar após a resolução do litígio, de modo que o Reino de Espanha possa garantir a aplicação do presente regulamento a esse aeroporto.

- (55) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do Regulamento (CE) n.º 261/2004 no que respeita à conceção, ao conteúdo e ao modelo do rótulo da União relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos e às modalidades práticas de reembolso da transportadora aérea operadora por parte da entidade gestora aeroportuária, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho¹⁷.
- (56) A fim de assegurar condições uniformes para a execução do Regulamento (CE) n.º 2027/94 no que respeita ao modelo para o formulário comum e ao modelo de formulário para a declaração especial, deverão ser atribuídas competências de execução à Comissão. Essas competências deverão ser exercidas nos termos do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

¹⁷ Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

(57) Atendendo a que os objetivos do presente regulamento, a saber, proteger os direitos dos passageiros dos transportes aéreos de forma justa e equilibrada, garantir a competitividade do setor da aviação da União e manter a conectividade dos passageiros a longo prazo, não podem ser suficientemente alcançados pelos Estados-Membros, mas podem, devido à sua dimensão, ser mais bem alcançados ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade consagrado no mesmo artigo, o presente regulamento não excede o necessário para alcançar esses objetivos,

ADOTARAM O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

O Regulamento (CE) n.º 261/2004 é alterado do seguinte modo:

1) O artigo 1.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento estabelece, nas condições a seguir especificadas, os direitos mínimos dos passageiros dos transportes aéreos, em caso de:

- a) Recusa de embarque;
- b) Cancelamento, atraso ou reprogramação de voo;
- c) Perda de voo de ligação;
- d) Mudança para classe superior ou inferior.»;

2) O artigo 2.º é alterado do seguinte modo:

a) As alíneas b) a f) passam a ter a seguinte redação:

- «b) “Transportadora aérea operadora”, uma transportadora aérea que opera ou pretende operar um voo ao abrigo de um contrato de transporte aéreo com um passageiro, ou em nome de uma pessoa coletiva ou singular que tenha contrato com esse passageiro, incluindo uma transportadora aérea que utilize a aeronave de outra transportadora aérea, com tripulação, ou sem ela, dessa outra transportadora aérea, para a realização dos seus voos;

- c) “Transportadora aérea da União”, uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro nos termos do disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho*;
- c-A) “Entidade gestora aeroportuária”, uma entidade gestora aeroportuária na aceção do artigo 2.º, ponto 2, da Diretiva 2009/12/CE do Parlamento Europeu e do Conselho**;
- d) “Organizador”, um organizador na aceção do artigo 3.º, ponto 8, da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho***;
- e) “Viagem organizada”, uma combinação de serviços de viagem na aceção do artigo 3.º, ponto 2, da Diretiva (UE) 2015/2302;
- f) “Bilhete”, a prova válida, independentemente da sua forma, de um contrato de transporte aéreo.

* Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

** Diretiva 2009/12/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2009, relativa às taxas aeroportuárias (JO L 70 de 14.3.2009, p. 11, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2009/12/oj>);

*** Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 90/314/CEE do Conselho (JO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).»;

b) É suprimida a alínea g);

c) As alíneas h) a l) passam a ter a seguinte redação:

«h) “Destino final”, o destino do voo ou do último voo de ligação de um trajeto;

i) “Pessoa com deficiência” ou “pessoa com mobilidade reduzida”, qualquer pessoa que se encontre limitada na sua mobilidade quando utiliza um meio de transporte devido a qualquer incapacidade física (sensorial ou locomotora, permanente ou temporária), incapacidade ou deficiência intelectual, ou a qualquer outra causa de incapacidade, ou idade, e cuja situação exija uma atenção adequada e a adaptação do serviço disponibilizado a todos os passageiros às suas necessidades específicas;

- j) “Recusa de embarque”, a recusa de transporte de passageiros num voo, apesar de estes se terem apresentado no embarque em consonância com as condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 1, ou caso tenham sido previamente informados de que lhes será recusado o embarque contra sua vontade, exceto quando haja motivos razoáveis para recusar o embarque, tais como motivos de saúde ou de segurança ou a falta da necessária documentação de viagem;
- k) “Voluntário”, o passageiro que se tenha apresentado no embarque em consonância com as condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 1, e que, a pedido da transportadora aérea, se disponha a não embarcar na aeronave para o seu voo a troco de benefícios;

- l) “Cancelamento”, a não realização de um voo que estava previamente programado e para o qual foi celebrado um contrato de transporte aéreo, e inclui situações em que:
- i) a aeronave descolou, mas, por qualquer razão, ou foi desviada para um aeroporto diferente do aeroporto de chegada indicado no bilhete, ou regressou ao aeroporto de partida e não pôde continuar para o aeroporto de chegada indicado no bilhete, ou
 - ii) tenha sido emitido um bilhete para um voo e em que a hora de partida indicada no bilhete do passageiro tenha sido antecipada em mais de uma hora.»;
- d) São aditadas as seguintes alíneas:
- «m) “País terceiro”, qualquer país ou parte do território de um Estado-Membro a que não se apliquem os Tratados;

- n) “Atraso na partida”, a diferença de tempo entre a hora programada de partida indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reserva e a hora real da partida do voo, salvo se:
- i) um voo tiver sido reprogramado pelo menos 14 dias de calendário antes da data de partida indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reserva, ou, após esse prazo, se um voo tiver sido reprogramado numa data anterior, a diferença de tempo entre a hora programada de partida indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reprogramação e a hora real de partida do voo reprogramado,
 - ii) em caso de reencaminhamento dos passageiros na sequência de uma perturbação, no que concerne ao voo de reencaminhamento, a diferença de tempo entre a hora programada de partida indicada nos bilhetes emitidos para o voo de reencaminhamento e a hora real de partida do voo de reencaminhamento;

- o) “Atraso à chegada”, a diferença de tempo entre a hora programada de chegada indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reserva e a hora real da chegada do voo, exceto se:
- i) um voo tiver sido reprogramado pelo menos 14 dias de calendário antes da data de chegada indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reserva, ou, após esse prazo, se o passageiro tiver apanhado um voo que tenha sido reprogramado numa data anterior, a diferença de tempo entre a hora programada de chegada indicada no bilhete do passageiro emitido aquando da reprogramação e a hora real de chegada do voo reprogramado,
 - ii) em caso de reencaminhamento dos passageiros na sequência de uma perturbação, no que concerne ao voo de reencaminhamento, a diferença de tempo entre a hora programada de chegada indicada nos bilhetes emitidos para o voo de reencaminhamento e a hora real de chegada do voo de reencaminhamento;

- p) “Classe de transporte”, uma parte da cabina de passageiros da aeronave caracterizada por um código específico indicado no contrato de transporte aéreo ou por uma combinação de assentos diferentes, uma configuração de assentos diferente e outras diferenças no serviço prestado aos passageiros, como serviços de refeição específicos, em comparação com outras zonas da cabina;
- q) “Contrato de transporte aéreo”, um contrato de transporte celebrado entre uma transportadora aérea ou o seu agente autorizado e um ou mais passageiros, tendo em vista a prestação de um ou mais voos;
- r) “Circunstâncias extraordinárias”, os acontecimentos que, pela sua natureza ou origem, não são inerentes ao exercício normal da atividade da transportadora aérea em causa e escapam ao seu controlo efetivo;

- s) “Voo”, uma operação de transporte aéreo operada por uma única aeronave entre dois aeroportos tal como especificado no bilhete através de um itinerário predeterminado, de um horário e de um número único de identificação, independentemente de existirem escalas intermédias exclusivamente para fins técnicos e operacionais;
- t) “Voo de ligação”, um voo que, como parte de um trajeto, visa permitir ao passageiro partir do ponto de partida inicial e chegar a um ponto de transferência para partir noutro voo, ou que visa permitir ao passageiro partir de um ponto de transferência para atingir outro ponto de correspondência ou o seu destino final;
- u) “Escala”, uma interrupção intencional, por um passageiro, de um trajeto abrangido por um único contrato de transporte aéreo, previamente acordado pela transportadora aérea ou pelo seu agente autorizado, entre o ponto de partida inicial e o destino final, por um período de tempo superior ao necessário para o trânsito direto através de um voo ou, havendo mudança de voo, por um período que normalmente se estende até à hora de partida do voo de ligação seguinte e muitas vezes inclui uma estadia de uma noite;

- v) “Trajeto”, um voo ou voos de ligação em que o passageiro é transportado do ponto de partida inicial para o seu destino final nos termos de um único contrato de transporte aéreo, com voos de ida e volta considerados trajetos separados;
- w) “Hora de partida”, a hora a que a aeronave sai da posição de partida, quer com a ajuda de um veículo de reboque quer pelos seus próprios meios (hora de remoção dos calços);
- x) “Hora de chegada”, a hora a que a aeronave chega à posição de chegada e os travões de estacionamento são acionados (hora de colocação dos calços);
- y) “Atraso na pista”, o período de tempo, superior a 30 minutos, durante o qual a aeronave permanece no solo, entre o fecho das portas da aeronave e a hora de descolagem da aeronave, na partida, ou um período de tempo, superior a 30 minutos, entre a aterragem da aeronave na pista e a abertura das portas da aeronave à chegada;

- z) “Noite”, o período entre a meia-noite e as 06h00;
- z-A) “Criança”, uma pessoa com menos de 14 anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;
- z-A-A) “Menor não acompanhado”, uma pessoa com menos de 18 anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo e que viaja sem um acompanhante adulto, e à qual a transportadora aérea se comprometeu a prestar assistência de acordo com as regras por si publicadas;
- z-B) “Bebé”, uma pessoa com menos de dois anos à data de partida do voo ou do primeiro voo de ligação ao abrigo de um contrato de transporte aéreo;

- z-C) “Suporte duradouro”, qualquer instrumento que possibilite ao passageiro conservar informações, de um modo que, no futuro, lhe permita aceder às mesmas durante um período de tempo adequado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- z-D) “Formato acessível”, um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, incluindo através da concessão a essa pessoa de acesso tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos da legislação aplicável, nomeadamente da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho* ;

- z-E) “Perturbação”, a recusa de embarque, o cancelamento, o atraso na partida, ou o atraso à chegada;
- z-F) “Ponto de partida inicial”, o ponto de partida do voo ou do primeiro voo de ligação num trajeto.
- z-F-A) “Objeto pessoal”, uma unidade de bagagem não registada, que cumpre os requisitos em matéria de segurança, e com dimensões máximas de 40x30x15 cm ou na condição de caber sob o banco em frente ao qual o passageiro está sentado;
- z-F-B) “Bagagem de mão”, uma unidade de bagagem não registada que não é um objeto pessoal e que cumpre os requisitos em matéria de segurança.

* Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).»;

3) O artigo 3.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

Âmbito

1. O presente regulamento aplica-se:

- a) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado no território de um Estado-Membro a que os Tratados se aplicam;
- b) Aos passageiros que partem de um aeroporto localizado num país terceiro com destino a um aeroporto situado no território de um Estado-Membro a que os Tratados se aplicam, a menos que tenham recebido benefícios, uma indemnização e assistência nesse país terceiro que sejam equivalentes e correspondam ao propósito do presente regulamento, se a transportadora aérea operadora do voo em causa for uma transportadora da União.

2. O disposto no n.º 1 aplica-se aos passageiros que:

- a) Tenham um bilhete para o voo em causa; ou
- b) Tenham sido transferidos por uma transportadora aérea ou um intermediário do voo para o qual tinham bilhete para outro voo, independentemente do motivo.

3. O presente regulamento não se aplica aos passageiros com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público, excetuando:
- a) Os passageiros com bilhetes emitidos no âmbito de um programa de passageiro frequente ou de outro programa comercial de uma transportadora aérea ou de um intermediário, aos quais o presente regulamento se aplica na íntegra; e
 - b) Os bebés com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público, e as pessoas com viagens gratuitas ou com tarifa reduzida não disponível, direta ou indiretamente, ao público em virtude de serem acompanhantes de uma pessoa com deficiência ou de uma pessoa com mobilidade reduzida, em conformidade com as condições referidas no artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, aos quais o presente regulamento se aplica, com exceção do artigo 7.º.

4. Sem prejuízo do artigo 8.º, n.º 2, alínea d), o presente regulamento aplica-se unicamente aos passageiros transportados em aeronaves motorizadas de asa fixa.
5. Salvo indicação em contrário, a transportadora aérea operadora é responsável pelo cumprimento das obrigações previstas no presente regulamento.
6. Sem prejuízo do disposto no artigo 12.º do presente regulamento, o presente regulamento também se aplica aos passageiros transportados em conformidade com os termos de um contrato de viagens organizadas na aceção do artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2015/2302, a menos que esse contrato de viagem organizada seja rescindido ou que a sua execução seja afetada por razões que não sejam uma perturbação desse voo.
7. O artigo 7.º do presente regulamento não é aplicável se a perturbação ocorrer num voo de ligação que tenha tanto partida como chegada num aeroporto na Gronelândia.»;

3-A) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 3.º-A

Rótulo da União relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos

1. É criado um rótulo voluntário da União relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos (a seguir designado por «rótulo»).
2. O rótulo permite que os passageiros sejam rapidamente informados da aplicação do presente Regulamento (CE) n.º 261/2004 a uma viagem no intuito de facilitar a comparação e a escolha entre ofertas de bilhetes.
3. As transportadoras aéreas ou os intermediários podem utilizar o rótulo ao disponibilizarem bilhetes aos passageiros para viagens abrangidas pelo âmbito de aplicação do presente regulamento que sejam efetuadas por transportadoras aéreas da União.
4. A utilização do rótulo por uma transportadora aérea ou um intermediário é voluntária, salvo se a transportadora aérea operadora impuser o recurso ao rótulo em função de um acordo comercial.
5. O rótulo só é exibido durante as atividades de venda e comercialização anexas ou diretamente ligadas a uma viagem abrangida pelo âmbito de aplicação do presente regulamento efetuada por uma transportadora aérea da União. Se forem apresentadas várias ofertas de viagens, tem de ficar claro a que viagem se aplica o rótulo.

6. É proibida toda e qualquer publicidade falsa ou enganosa ou a utilização de um rótulo ou logótipo que possa induzir em confusão com o rótulo.
7. A Comissão promove a utilização do rótulo pelas transportadoras aéreas ou pelos intermediários.
8. Para assegurar a aplicação uniforme do presente artigo, a Comissão adota, no prazo de um ano a contar da data de entrada em vigor, atos de execução que enunciem as disposições pormenorizadas relativas à conceção, ao conteúdo e ao modelo do rótulo disponibilizado nos termos do presente artigo.

Esses atos de execução são adotados pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 16.º-A-C, n.º 2.»;

- 4) O artigo 4.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 4.º

Recusa de embarque

1. O presente artigo é aplicável aos passageiros que se apresentem para embarque na porta de embarque, após a conclusão de um registo em linha ou no aeroporto, à hora indicada e tal como estabelecido com antecedência e por escrito (inclusive por via eletrónica) pela transportadora aérea ou pelo intermediário ou, se não estiver indicada a hora de embarque, até 45 minutos antes da hora de partida indicada no bilhete do passageiro. O presente artigo é igualmente aplicável aos passageiros que não se apresentem para embarque quando tiverem sido previamente informados de que lhes será recusado o embarque contra sua vontade.

2. Quando uma transportadora aérea operadora tiver motivos razoáveis para prever a recusa de embarque num voo, informa imediatamente os passageiros em causa. A transportadora aérea operadora esclarece, simultaneamente, os passageiros em causa sobre os seus direitos específicos a título do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito ao direito à indemnização nos termos do artigo 7.º, ao direito ao reembolso ou ao reencaminhamento nos termos do artigo 8.º e ao direito à assistência nos termos do artigo 9.º.

A transportadora aérea operadora apela a voluntários em condições a acordar entre cada voluntário e a transportadora aérea operadora. A transportadora aérea operadora informa os voluntários dos seus direitos em conformidade com o presente regulamento. O acordo com cada voluntário relativamente aos benefícios apenas substitui o direito do voluntário em causa à indemnização estipulada no artigo 7.º, n.º 1, se o voluntário o aprovar expressamente num suporte duradouro. Na ausência de uma tal aprovação, o voluntário é indemnizado, sem demora injustificada e o mais tardar no prazo de sete dias de calendário a contar da data da recusa de embarque, pela transportadora aérea operadora que recuse o embarque nos termos do artigo 7.º, n.º 1.

3. Se o número de voluntários for insuficiente para permitir que os restantes passageiros com bilhetes possam embarcar, a transportadora aérea operadora pode então recusar o embarque a passageiros contra sua vontade, com a exceção dos passageiros a que se refere o artigo 11.º.
4. A transportadora aérea operadora que recuse o embarque faculta imediatamente aos passageiros em causa as informações sobre o tratamento das reclamações nos termos do artigo 15.º-A.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque oferece aos passageiros em causa, sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, nos termos do artigo 8.º. Em derrogação do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), se os passageiros aos quais tenha sido recusado o embarque tiverem direito ao reembolso, este é concedido sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de sete dias de calendário a contar da recusa de embarque.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque oferece aos passageiros em causa assistência nos termos do artigo 9.º. Em derrogação do artigo 9.º, n.º 1, alínea a), são oferecidas bebidas, imediatamente.

A transportadora aérea operadora que recuse o embarque a passageiros contra sua vontade indemniza os passageiros em causa nos termos do artigo 7.º, n.º 1, sem demora injustificada e, o mais tardar, no prazo de sete dias de calendário a contar da recusa de embarque.

- 5-A. Não pode ser recusado o embarque aos passageiros e não lhes pode ser cobrada nenhuma taxa na viagem de volta, inclusive quando esta consista em voos de ligação, pelo facto de não terem realizado o voo de ida ao abrigo do mesmo contrato de transporte aéreo.»;

5) O artigo 5.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 5.º

Cancelamento

1. Em caso de cancelamento de voo, a transportadora aérea operadora do voo cancelado informa imediatamente os passageiros em causa. A transportadora aérea operadora esclarece, simultaneamente, os passageiros em causa sobre os seus direitos específicos ao abrigo do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito ao reembolso ou ao reencaminhamento nos termos do artigo 8.º e à assistência nos termos do artigo 9.º, e facultá-lhes as informações sobre o processo de pedido de indemnização definido no artigo 7.º e sobre o tratamento das reclamações nos termos do artigo 15.º-A.

A transportadora aérea operadora esclarece os passageiros em causa, sem demora injustificada, sobre o motivo do cancelamento.

2. A transportadora aérea operadora do voo cancelado oferece aos passageiros em causa, sem demora injustificada, a possibilidade de escolha entre o reembolso e o reencaminhamento, nos termos do artigo 8.º.
3. A transportadora aérea operadora oferece assistência aos passageiros em causa nos termos do artigo 9.º.
4. Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo cancelado nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3.
6. O direito a receber uma indemnização nos termos do n.º 4 não se aplica se o passageiro tiver sido informado do cancelamento pelo menos 14 dias de calendário antes da data de partida indicada no bilhete do passageiro ou se tiver sido informado do cancelamento menos de 14 dias antes da hora programada de partida e lhe tiver sido oferecido reencaminhamento que lhe permita partir até uma hora antes da hora programada de partida e chegar ao destino final até duas horas depois da hora programada de chegada. O ónus da prova relativamente à questão de saber se e quando foi o passageiro informado do cancelamento recai sobre a transportadora aérea operadora.

6-A. O direito ao reembolso e ao reencaminhamento nos termos do n.º 2 e a uma indemnização nos termos do n.º 4 não se aplicam se a aeronave tiver descolado mas houver sido desviada para um aeroporto diferente do aeroporto de chegada indicado no bilhete, se o aeroporto real de chegada e o aeroporto de chegada indicado no bilhete servirem a mesma localidade, cidade ou região e a transportadora aérea tiver assegurado o transporte do passageiro para o aeroporto de chegada indicado no bilhete, na condição de o atraso à chegada ao aeroporto de chegada indicado no bilhete não exceder três horas. Para tal efeito, o ónus da prova relativamente à hora de chegada, por modos de transporte alternativos, ao aeroporto de chegada indicado no bilhete recai sobre a transportadora aérea operadora.

O primeiro parágrafo não se aplica nos casos em que seja recusada a reserva, o bilhete ou o embarque no modo de transporte alternativo aos passageiros com necessidades especiais a que se refere o artigo 11.º, n.º 2, ou às pessoas que os acompanhem, por motivo de eventuais requisitos de segurança aplicáveis ou de impossibilidade física de embarque, ou que seja impossível aos passageiros utilizar esse serviço de transporte por falta de assistência disponível. A transportadora aérea operadora envida esforços razoáveis para permitir a esses passageiros o acesso a modos de transporte alternativos na aceção do parágrafo anterior. O atraso à chegada ao aeroporto de chegada indicado no bilhete é calculado com base na hora de chegada do serviço de transporte prestado pela transportadora aérea operadora e que os passageiros com necessidades especiais ou, se for o caso, as pessoas que os acompanhem, efetivamente utilizaram ou podiam utilizar para chegar a esse aeroporto.»;

6) O artigo 6.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 6.º

Atrasos

1. Quando a transportadora aérea operadora prever o atraso de um voo na partida ou à chegada, informa os passageiros em causa imediatamente, caso seja possível, mas o mais tardar até à hora de partida indicada no bilhete do passageiro. Na medida do possível, os passageiros devem receber atualizações regulares em tempo real. A transportadora aérea operadora informa, simultaneamente, os passageiros em causa dos seus direitos específicos ao abrigo do presente regulamento aplicáveis ao caso, em especial no que diz respeito à assistência nos termos do artigo 9.º, e facultá-lhes as informações sobre o processo do pedido de indemnização definido no artigo 7.º e sobre o tratamento das reclamações nos termos do artigo 15.º-A.

A transportadora aérea operadora esclarece os passageiros em causa, sem demora injustificada, sobre os motivos do atraso do voo na partida ou à chegada.

2. A transportadora aérea operadora oferece assistência aos passageiros em causa nos termos do artigo 9.º.
3. Se o atraso na partida atingir cinco horas, a transportadora aérea operadora oferece aos passageiros em causa, sem demora injustificada, o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, segundo parágrafo, alínea a).
4. Os passageiros têm direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo atrasado nos termos do artigo [7.º, n.ºs 1 e 3], quando chegam ao seu destino final com um atraso à chegada superior a três horas.»;

7) São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

Atraso na pista

1. Em caso de atraso na pista, a transportadora aérea operadora, na medida do possível, faculta aos passageiros atualizações regulares e em tempo real.
2. Sem prejuízo de condicionalismos em matéria de segurança, em caso de atraso na pista, a transportadora aérea operadora deve assegurar o aquecimento ou o arrefecimento adequados da cabina de passageiros, o acesso gratuito às instalações sanitárias a bordo e deve garantir que os passageiros a que se refere o artigo 11.º, recebam a atenção necessária. A menos que prolongue o atraso na pista ou a menos que não possa ser compatibilizado com os requisitos de segurança, a transportadora aérea operadora deve fornecer gratuitamente água potável a bordo.

3. Se o atraso na pista atingir duas horas num aeroporto com tráfego comercial de passageiros situado num território de um Estado-Membro ao qual os Tratados sejam aplicáveis, a aeronave dirige-se para a porta de embarque ou para outro ponto de desembarque adequado onde os passageiros serão autorizados a desembarcar. Após esse prazo, um atraso na pista só pode ser prolongado por motivos que se prendam com questões de imigração, controlo de tráfego aéreo ou segurança que impeçam a aeronave de sair da sua posição na pista.
4. Os passageiros desembarcados nos termos do n.º 3 beneficiam dos direitos previstos no artigo 6.º e, se for caso disso, no artigo 11.º, tendo em conta o atraso na pista e a hora de partida indicada no bilhete do passageiro.

Artigo 6.º-B

Perda de voo de ligação durante trajetos realizados no quadro de um único contrato de transporte aéreo

1. Se um passageiro perder um voo de ligação durante um trajeto devido a uma perturbação do voo anterior, a transportadora aérea que opera o voo anterior é responsável pelo reencaminhamento do passageiro nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea b), e por prestar assistência nos termos do artigo 9.º.
2. Quando não conseguir reencaminhar o passageiro no prazo de cinco horas a contar da hora de partida indicada no bilhete do passageiro do voo de ligação perdido, a transportadora aérea operadora oferece ainda aos passageiros em causa, sem demora injustificada, o reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a).

3. Os passageiros têm igualmente direito a receber, mediante pedido, uma indemnização da transportadora aérea operadora do voo que sofreu perturbações nos termos do artigo 7.º, n.ºs 1 e 3, se chegarem ao seu destino final com um atraso à chegada superior a três horas.

Em derrogação da definição de atraso à chegada, em caso de perda de voos de ligação, o atraso à chegada é calculado a partir da hora de chegada ao destino final, conforme indicado no bilhete do passageiro antes da perda do voo de ligação.

Artigo 6.º-C

Circunstâncias extraordinárias

1. Para efeitos do presente regulamento, as circunstâncias extraordinárias incluem, mas não estão limitadas à lista de circunstâncias extraordinárias previstas no anexo.

1-A. A transportadora aérea operadora é obrigada a pagar uma indemnização nos termos do artigo 7.º, a menos que possa provar que o cancelamento, o atraso ou a perda do voo de ligação se ficou a dever a circunstâncias extraordinárias e que não poderia ter sido evitado mesmo que a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis. Só podem ser invocadas circunstâncias extraordinárias caso exista um nexo de causalidade direto entre a ocorrência dessa circunstância e a perturbação do voo. O ónus da prova relativamente à existência desse nexo de causalidade direto e ao facto de a transportadora aérea ter tomado todas as medidas razoáveis recai sobre a transportadora aérea operadora.»;

8) O artigo 7.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 7.º

Direito a indemnização

1. Em caso de referência ao presente artigo, os passageiros devem receber uma indemnização no valor de:
 - a) Um montante de 250 EUR para os trajetos de distância igual ou inferior a 1 500 quilómetros;
 - b) Um montante de 400 EUR para todos os voos intra-União de distância superior a 1 500 quilómetros e para todos os outros voos de distância compreendida entre 1 500 e 3 500 quilómetros;
 - c) Um montante de 600 EUR para todos os trajetos não abrangidos pela alíneas a) ou b);
2. No caso de trajetos não abrangidos pelo n.º 1, alíneas a) ou b), as transportadoras aéreas podem reduzir a indemnização prevista no n.º 1 em 50 %;
 - se for oferecido aos passageiros um reencaminhamento posterior para o seu destino final num voo alternativo nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea b), ou

- em caso de atrasos à chegada da viagem originalmente reservada, se a hora de chegada não exceder em quatro horas a hora programada de chegada da viagem originalmente reservada.
- 2-C. Em caso de reencaminhamento nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea b), após um cancelamento, se a partida da viagem reencaminhada estiver prevista mais de uma hora antes da hora programada de partida da viagem ou do voo iniciais, a transportadora aérea operadora pode reduzir a indemnização prevista no artigo 5.º:
- a) Em 50 % se a hora programada de partida for antecipada menos de duas horas e o passageiro tiver apanhado o voo;

- b) Em 25 % se a hora programada de partida for antecipada menos de três horas e o passageiro tiver apanhado o voo.
- 2-A. Caso um passageiro possa ter direito a uma indemnização nos termos do artigo 5.º, n.º 4, do artigo 6.º, n.º 4, ou do artigo 6.º-B, n.º 3, a transportadora aérea operadora envia ao passageiro, por via eletrónica, no prazo de 96 horas a contar do final da viagem, num suporte duradouro, com informações sobre os direitos dos passageiros a indemnização, e instruções claras sobre a forma de apresentar um pedido de indemnização.
3. Ao determinar as distâncias para efeitos do presente regulamento, a base de cálculo é constituída pela distância entre o ponto de partida inicial e o destino final. No caso de um voo de ligação, apenas serão tidos em conta o ponto de partida inicial e o destino final. Essas distâncias são medidas pelo método da rota ortodrómica.

4. Quando os passageiros optarem por continuar o seu trajeto nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alíneas a), b) ou c), e ocorrer nova perturbação durante o reencaminhamento, os passageiros mantêm o direito de receber uma nova indemnização durante o reencaminhamento até ao seu ponto de partida inicial ou destino final.
 - 4-A. A indemnização é paga por transferência bancária eletrónica ou, se o passageiro der o seu acordo explícito num suporte duradouro, por outros meios de pagamento.
 - 4-B. O ónus da prova relativamente a quando e como o passageiro aceitou o acordo relativo à forma de pagamento da indemnização prevista no n.º 4-A incumbe à transportadora aérea operadora.

5. Os pedidos de indemnização ao abrigo do presente artigo devem ser apresentados pelo passageiro no prazo de nove meses a contar da data efetiva de partida indicada no bilhete do passageiro. Se um pedido for apresentado por terceiros em nome dos passageiros, a transportadora aérea operadora pode exigir provas de um mandato válido para agir. As transportadoras aéreas operadoras acusam imediatamente a receção do pedido num suporte duradouro. No prazo de 30 dias de calendário a contar da receção do pedido, a transportadora aérea operadora paga a indemnização ou apresenta ao passageiro uma justificação para o não pagamento da indemnização, em cujo caso tem de ser apresentada uma referência ao tratamento das reclamações nos termos do artigo 15.º-A. Se, nas condições estabelecidas no artigo 6.º-C, n.º 1-A, a transportadora aérea operadora invocar uma circunstância extraordinária, especifica qual a circunstância extraordinária enumerada no anexo I que invoca e, se invocar um acontecimento que não conste dessa lista, especifica qual o acontecimento que invoca e os motivos pelos quais deve ser considerado uma circunstância extraordinária. Sempre que a transportadora aérea operadora invoque uma circunstância extraordinária, apresenta uma explicação clara e fundamentada, incluindo uma explicação concisa que precise de que forma a circunstância extraordinária invocada preenche as condições relativas aonexo de causalidade direto e a todas as medidas razoáveis previstas no artigo 6.º-C, n.º 1-A.
- Se a transportadora aérea operadora não pagar a indemnização solicitada, o passageiro pode apresentar uma reclamação, nos termos do artigo 15.º-A.»;

9) O artigo 8.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 8.º

Direito a reembolso ou reencaminhamento

1. Em caso de perturbação, a transportadora aérea operadora, sem demora injustificada e nas condições definidas nos artigos 4.º, 5.º, 6.º ou 6.º-B e no presente artigo, oferece aos passageiros a possibilidade de escolha entre as seguintes opções, a prestar a título gratuito:

- a) O reembolso automático, no prazo de sete dias de calendário a contar do pedido do passageiro, por transferência bancária eletrónica ou, se o passageiro der o seu acordo explícito num suporte duradouro, por outros meios de pagamento, do preço total dos bilhetes e das taxas de intermediação, se for o caso, para a parte ou as partes do trajeto ou trajetos não realizados e para a parte ou as partes do trajeto ou trajetos já realizados, se esse voo já não se justificar em relação aos planos de viagem iniciais do passageiro, juntamente com, se for caso disso, um voo de regresso ao ponto de partida inicial na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora.

- b) A continuação do trajeto do passageiro mediante reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, do passageiro para o seu destino final na primeira oportunidade após a hora de partida indicada no bilhete do passageiro ou, com o acordo do passageiro, antes dessa hora; ou
- c) O reencaminhamento, em condições de transporte equivalentes, para o destino final em data posterior da conveniência do passageiro, sujeito à disponibilidade de lugares.

Caso a entidade gestora aeroportuária ative o seu plano de contingência nos termos do artigo 10.º-A, o prazo a que se refere a alínea a) do presente número pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

- 2. Para que o passageiro chegue ao seu destino, tal como determinado nos termos do n.º 1, alínea b), na primeira oportunidade e com um tempo total de viagem tão próximo quanto razoavelmente possível do tempo de viagem total programado do voo inicial, a transportadora aérea operadora oferece pelo menos uma das seguintes opções alternativas para que o passageiro as avalie e dê o seu acordo explícito num suporte duradouro, sujeito à disponibilidade:

- a) Um voo ou voos de ligação que sigam a mesma rota constante do contrato de transporte aéreo;
- b) Uma rota diferente entre o mesmo aeroporto de partida e de chegada indicados no contrato de transporte aéreo;
- b-A) O reencaminhamento de ou para um aeroporto alternativo ao aeroporto indicado no contrato de transporte aéreo, sendo que, nesse caso, a transportadora aérea operadora deve suportar os custos da transferência do passageiro entre o aeroporto indicado no contrato de transporte aéreo e o aeroporto alternativo;
- c) A utilização de serviços oferecidos por outra transportadora aérea; ou
- d) Se apropriado à distância a percorrer, a utilização de outro modo de transporte.

Em caso de reencaminhamento utilizando outro modo de transporte ou outra transportadora aérea, a transportadora aérea operadora permanece responsável pela prestação de informação, assistência e reencaminhamento apenas até à partida desse serviço de reencaminhamento. A transportadora aérea operadora permanece responsável pela indemnização por atraso à chegada ao destino final, em conformidade com o artigo 7.º. A transportadora que presta o serviço de reencaminhamento é responsável por todos os demais direitos associados a esse serviço nos termos do direito da União em matéria de direitos dos passageiros aplicável a esse modo de transporte.

3. Se o passageiro tiver informado a transportadora aérea operadora da sua escolha de prosseguir o trajeto nos termos do n.º 1, alínea b), e do n.º 4, e se a transportadora aérea operadora não tiver oferecido um reencaminhamento em condições de transporte equivalentes no prazo de três horas, o passageiro pode organizar o seu próprio reencaminhamento, nos termos do n.º 2. Caso o passageiro opte por organizar o seu próprio reencaminhamento, informa desse facto a transportadora aérea operadora. O passageiro tem o direito de recusar as possibilidades de reencaminhamento se estas não oferecerem condições de transporte equivalentes e, nesse caso, mantém o seu direito a assistência, em conformidade com o artigo 9.º, enquanto aguarda o reencaminhamento.

Em caso de cancelamento, o primeiro parágrafo é aplicável a partir da hora de partida indicada no bilhete do passageiro.

Ao organizarem o seu próprio reencaminhamento, os passageiros limitam as despesas ao necessário, razoável e adequado. A transportadora aérea operadora reembolsa as despesas até 400 % do preço total do bilhete ou bilhetes e das taxas de intermediação, se for o caso, incorridos pelo passageiro no prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido. Caso a entidade gestora aeroportuária ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado até 30 dias de calendário.

- 3-A. Sem prejuízo das outras disposições do presente artigo, se um passageiro organizar uma escala, tem o direito adicional de recusar opções de reencaminhamento, caso essas opções de reencaminhamento omitam a referida escala.

4. O passageiro pode escolher entre o reembolso nos termos do n.º 1, alínea a), ou o reencaminhamento numa data posterior, nos termos n.º 1, alínea c), até ao momento em que o passageiro tiver aceite um reencaminhamento na primeira oportunidade oferecida pela transportadora aérea operadora nos termos do n.º 1, alínea b), ou até ao momento em que o passageiro tenha decidido organizar o seu próprio reencaminhamento nos termos do n.º 3.

O passageiro informa a transportadora aérea operadora da sua escolha.

- 4-A. A transportadora aérea operadora fornece, a pedido do passageiro, as informações previstas no presente artigo em papel. A transportadora aérea operadora assegura que a escolha feita pelo passageiro nos termos do presente artigo seja explicitamente confirmada num suporte duradouro.

4-A-A. As opções previstas no n.º 1 são apresentadas de forma clara, sem serem sujeitas a pré-seleção, a configurações por defeito ou a encargos processuais adicionais que favoreçam uma das opções.»;

9-A) É inserido o artigo 8.º-A:

«Artigo 8.º-A

Vales

1. Caso um passageiro tenha direito a reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), ou do artigo 10.º, n.º 2, ou a uma indemnização nos termos do artigo 7.º, a transportadora aérea operadora pode oferecer ao passageiro a opção de receber um vale de valor correspondente, pelo menos, ao montante do reembolso ou da indemnização devida.
2. O passageiro não é obrigado a aceitar um vale em vez do pagamento. A aceitação só é válida se o passageiro tiver dado o seu consentimento explícito num suporte duradouro. Todas as opções previstas no artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), e no artigo 7.º, n.º 4-A, são apresentadas de forma clara, sem serem sujeitas a pré-seleção, a configurações por defeito ou a encargos processuais adicionais que favoreçam uma das opções.

3. Antes de o passageiro efetuar a escolha a que se refere o n.º 1, a transportadora aérea operadora informa-o de forma clara, num suporte duradouro, das informações previstas nos n.ºs 2 e 4 a 6.
4. Os vales:
 - a) Têm um prazo de validade máximo de 12 meses a contar da data de aceitação pelo passageiro; esse prazo de validade pode ser prorrogado uma única vez, por um período adicional máximo de 12 meses, contanto que ambas as partes cheguem explicitamente a acordo sobre um suporte duradouro para essa prorrogação;
 - b) São utilizáveis, no todo ou em parte, em todos os serviços da transportadora aérea durante o prazo de validade, designadamente em serviços que sejam reservados durante o prazo de validade dos vales, mas prestados após a data de expiração;
 - c) São emitidos num suporte duradouro e indicam claramente o seu valor, prazo de validade e condições de utilização; se o valor for superior ao pagamento a que o passageiro tem direito nos termos do artigo 7.º, do artigo 10.º, n.º 2, ou do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), esta informação é indicada no vale.

5. As partes podem chegar a acordo sobre a realização de um pagamento total ou parcial em qualquer momento antes de o vale ser utilizado ou expirar, apesar de o passageiro ter optado inicialmente por um vale.
6. A transportadora aérea reembolsa automaticamente o montante do vale em causa ao passageiro sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar no prazo de sete dias de calendário:
 - a) Após o fim do prazo de validade, se o vale não tiver sido utilizado; o mesmo se aplica a qualquer montante remanescente do vale em causa caso já tenha sido utilizado parcialmente;
 - b) Quando, antes do fim do prazo de validade de um vale, as partes chegam a acordo sobre o reembolso; ou
 - c) Em caso de falecimento do passageiro em causa, a pedido da pessoa que trata dos assuntos do passageiro falecido, mediante apresentação de documentos comprovativos adequados num suporte duradouro.»;

10) O artigo 9.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 9.º

Direito à assistência

1. Caso se remeta para o presente artigo, são oferecidos gratuitamente aos passageiros:

- a) Bebidas por cada duas horas de tempo de espera;
- b) Uma refeição após três horas e, em seguida, a cada cinco horas de tempo de espera, até um máximo de três refeições por dia;
- c) Acesso à Internet e duas chamadas telefônicas.

A transportadora aérea operadora pode limitar ou recusar a prestação de assistência nos termos do primeiro parágrafo, se a sua prestação atrasar ainda mais a partida do voo em atraso ou o reencaminhamento, incluindo a partida do transporte alternativo.

2. Além disso, quando a estadia de uma ou mais noites se torna necessária, durante a espera pelo voo ou pelo transporte alternativo, é oferecido gratuitamente aos passageiros:

- a) Alojamento em hotel;
 - b) Transporte de ida e volta entre o aeroporto e o alojamento em hotel.
3. A transportadora aérea operadora pode utilizar vales para cumprir as obrigações que lhe incumbem por força do n.º 1, alíneas a) e b), e do n.º 2. Os vales fornecidos nos termos do n.º 1 são utilizáveis em todas as lojas que fornecem alimentos e bebidas no aeroporto em que os passageiros em causa estão retidos, a bordo do seu voo e, se for o caso, no alojamento previsto nos termos do n.º 2, alínea a). Os vales fornecidos nos termos do n.º 2, alínea a), só podem ser emitidos se a transportadora aérea operadora tiver pré-reservado um quarto para o passageiro em causa.
4. Quando a transportadora aérea operadora não cumprir as obrigações que lhe incumbem por força dos n.ºs 1, 2 e 3, os passageiros em causa podem organizar-se pelos seus próprios meios. A transportadora aérea que opera o voo que sofreu perturbações reembolsa as despesas incorridas pelos passageiros no prazo de 14 dias de calendário a contar da apresentação do pedido de reembolso, na medida em que as despesas sejam necessárias, razoáveis e proporcionais à duração da espera e aos custos das bebidas e refeições no local do aeroporto onde os passageiros estão retidos. Caso a entidade gestora aeroportuária ative o seu plano de contingência, esse prazo pode ser prorrogado por 30 dias de calendário.

5. Em todos os aeroportos da União com tráfego comercial de passageiros, a entidade gestora aeroportuária toma medidas para assegurar que a água potável e as estações de carregamento para dispositivos eletrónicos podem ser disponibilizadas gratuitamente, independentemente da hora do dia, do voo e do terminal.
6. Se a perturbação resultar de circunstâncias extraordinárias e não tenha podido ser evitada mesmo se a transportadora aérea tivesse tomado todas as medidas razoáveis, a transportadora aérea pode limitar o alojamento previsto nos termos do n.º 2, alínea a), a um máximo de três noites.
7. Se o passageiro optar pelo reembolso nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), quando se encontra no ponto de partida inicial, ou se optar pelo reencaminhamento em data posterior nos termos do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea c), perde o direito à assistência ao abrigo dos n.ºs 1 e 2, em relação ao voo em causa.»;

11) O artigo 10.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 10.º

Colocação em classe superior ou inferior

1. Se colocar um passageiro numa classe de transporte superior àquela para que o bilhete foi adquirido, a transportadora aérea operadora não exige qualquer pagamento suplementar.
2. Se a transportadora aérea operadora transferir o passageiro para uma classe de transporte inferior àquela para que o bilhete foi adquirido, indemniza-o automaticamente, no prazo de 14 dias de calendário a contar da transferência para classe inferior, no valor equivalente pelo menos a:
 - a) 30 % do preço do voo em voos de distância igual ou inferior a 1 500 quilómetros; ou
 - b) 50 % do preço do voo em todos os voos intra-União de distância superior a 1 500 quilómetros e em todos os outros voos de distância compreendida entre 1 500 e 3 500 quilómetros; ou

- c) 75 % do preço do voo em todos os voos não abrangidos pelas alíneas a) ou b), incluindo os voos entre o território europeu dos Estados-Membros e as regiões ultraperiféricas francesas.
3. Se o preço do voo não estiver indicado no bilhete, a indemnização mencionada no n.º 2 é calculada com base na proporção relevante da distância desse voo em relação à distância total coberta pelo contrato de transporte aéreo, nos termos do artigo 7.º, n.º 3.
 4. O preço do voo a que se refere o presente artigo exclui os impostos e taxas indicados nos bilhetes, desde que nem a obrigação de pagar esses impostos e taxas nem o seu montante dependam da classe do transporte para a qual os bilhetes tenham sido adquiridos.

5. O presente artigo não se aplica aos serviços complementares, como assentos ou serviços de refeição específicos, que sejam independentes da classe de transporte e sejam vendidos separadamente.»;

12) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 10.º-A

Planos de contingência do aeroporto

1. Num aeroporto da União com um volume anual de tráfego de passageiros igual ou superior a quatro milhões de passageiros durante, pelo menos, três anos consecutivos, a entidade gestora aeroportuária garante que as operações da entidade gestora aeroportuária e das empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto, em especial as transportadoras aéreas, e dos prestadores de serviços de assistência em escala são coordenadas por um plano de contingência adequado, tendo em vista possíveis situações de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos, que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto. O plano de contingência é elaborado com o objetivo de garantir que os passageiros retidos em terra recebam as informações e a assistência adequadas e contém medidas que visam reduzir ao mínimo o tempo de espera e o desconforto desses passageiros.

2. Os planos de contingência do aeroporto têm em conta as necessidades específicas e individuais dos passageiros referidas no artigo 11.º.
3. A elaboração do plano de contingência conta em especial com a participação do comité de utilizadores do aeroporto referido na Diretiva 96/67/CE do Conselho*, dos prestadores de serviços de assistência em escala, bem como das empresas que prestam serviços essenciais do aeroporto, incluindo os prestadores de serviços de assistência especial para passageiros com deficiência ou com mobilidade reduzida. O plano de contingência é elaborado com a participação das autoridades competentes, se for caso disso. O plano de contingência contém igualmente os dados de contacto da pessoa ou das pessoas designadas pelas transportadoras aéreas participantes no comité de utilizadores do aeroporto para as representar in loco em caso de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos. A transportadora aérea assegura que qualquer pessoa designada dispõe dos meios necessários para assistir os passageiros em conformidade com as obrigações decorrentes do presente regulamento, em caso de perturbação.

4. A entidade gestora aeroportuária comunica o plano de contingência ao comité de utilizadores do aeroporto a que se refere a Diretiva 96/67/CE e, mediante pedido, ao organismo nacional de execução designado nos termos do artigo 16.º do presente regulamento. O organismo nacional de execução controla o cumprimento dos requisitos do presente artigo pela entidade gestora aeroportuária.
5. Um Estado-Membro pode decidir que um aeroporto não abrangido pelo n.º 1, situado no seu território, deve cumprir as obrigações previstas nos n.ºs 1 a 4.
6. Nos aeroportos da União onde o tráfego anual de passageiros se situe abaixo do limiar estabelecido no n.º 1 ou que não sejam abrangidos por uma decisão de um Estado-Membro ao abrigo do n.º 5, a entidade gestora aeroportuária envia todos os esforços razoáveis para coordenar os utilizadores do aeroporto e com eles tomar as providências necessárias para informar os passageiros retidos em terra em caso de múltiplos cancelamentos, de múltiplos atrasos de voos, ou ambos, que levem à retenção de um número considerável de passageiros no aeroporto.

* Diretiva 96/67/CE do Conselho, de 15 de outubro de 1996, relativa ao acesso ao mercado da assistência em escala nos aeroportos da Comunidade (JO L 272 de 25.10.1996, p. 36, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj>).»;

13) O artigo 11.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 11.º

Passageiros com necessidades especiais

- 1. Os direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida estabelecidos no presente artigo não prejudicam os direitos de que beneficiam ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.
1. Nos termos do presente regulamento, todas as informações são prestadas aos passageiros num formato acessível.
2. O presente artigo é aplicável às pessoas com deficiência, às pessoas com mobilidade reduzida e às grávidas, desde que a transportadora aérea operadora tenha sido informada das suas necessidades específicas de assistência, se possível no momento da reserva ou do registo, e o mais tardar quando o passageiro é informado de uma perturbação em conformidade com o artigo 4.º, n.º 2, o artigo 5.º, n.º 1, e o artigo 6.º, n.º 1, ou perde um voo de ligação em conformidade com o artigo 6.º-B, n.º 1, assim como se aplica a bebés e menores não acompanhados. É igualmente aplicável às pessoas que necessitam de cuidados médicos específicos com base numa autorização médica, se não lhes for recusado o embarque por razões de segurança.

Considera-se que essa notificação abrange todos os trajetos ao abrigo de um contrato de transporte aéreo.

3. A transportadora aérea oferece a qualquer pessoa que acompanhe as pessoas a que se refere o n.º 2 ou que acompanhe uma criança no âmbito de um mesmo contrato de transporte aéreo a possibilidade de se sentar gratuitamente num lugar adjacente ao lugar dessa pessoa ou criança. Se não houver lugares adjacentes disponíveis, a transportadora aérea envida esforços para ajudar o(s) acompanhante(s) a encontrar lugares adjacentes.
4. No embarque, as transportadoras aéreas operadoras dão prioridade às pessoas a que se refere o n.º 2 e a qualquer pessoa ou cães-guias credenciados que as acompanhem, bem como às crianças em carrinho de bebé ou carrinho de passeio e ao respetivo acompanhante.

- 4-A. As transportadoras aéreas operadoras asseguram, sem custos adicionais, que os lactentes e as crianças que necessitam de carrinhos de bebé ou carrinhos de passeio possam ser transportados num carrinho de bebé ou num carrinho de passeio até à porta de embarque ou à porta da aeronave, e que este carrinho de bebé ou carrinho de passeio lhes seja devolvido à porta da aeronave, a menos que existam condicionalismos de segurança, de capacidade ou operacionais.
- 4-B. Nos casos em que a entidade gestora aeroportuária não cumpre as obrigações que lhe incumbem nos termos dos artigos 7.º e 8.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e, conseqüentemente, as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida perderem o seu voo, a transportadora aérea operadora é responsável pela indemnização, pelo reencaminhamento e pela assistência desses passageiros, em conformidade com os artigos 7.º, 8.º e 9.º do presente regulamento. A transportadora aérea operadora presta igualmente esse reencaminhamento e assistência ao seu acompanhante, em conformidade com as condições referidas no artigo 4.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006.

A entidade gestora aeroportuária reembolsa à transportadora aérea operadora os custos suportados por esta nos termos do n.º 1. Até à data de aplicação do presente regulamento, a Comissão adota, pelo procedimento de exame a que se refere o artigo 16.º-A-C, n.º 3, um ato de execução que estabeleça as modalidades práticas desse reembolso. Este ato de execução não afeta as responsabilidades da transportadora aérea no que concerne a indemnização, o reencaminhamento e a assistência aos passageiros nos termos do presente número.

- 4-E. Caso a transportadora aérea, ou o seu agente autorizado, celebre um contrato com uma pessoa que atue em nome de menores não acompanhados com vista a prestar-lhes assistência específica na viagem e, na ausência dessa assistência específica, esses menores percam o seu voo, as transportadoras aéreas operadoras são responsáveis pela indemnização, pelo reencaminhamento e pela assistência a esses menores nos termos dos artigos 7.º, 8.º e 9.º do presente regulamento.

5. Ao aplicar o reencaminhamento ou a assistência nos termos dos artigos 8.º e 9.º, a transportadora aérea operadora presta especial atenção às necessidades das pessoas mencionadas no n.º 2. As transportadoras aéreas garantem esse reencaminhamento e assistência o mais rapidamente possível a essas pessoas, inclusive a quaisquer pessoas ou cães-guias credenciados que as acompanham.
6. O artigo 9.º, n.º 6, não se aplica aos passageiros mencionados no n.º 2, nem às pessoas ou cães-guias credenciados que os acompanham.»;

13-A) São aditados os seguintes artigos:

«Artigo 11.º-A

Objeto pessoal e bagagem de mão

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas autorizam os passageiros a transportar um objeto pessoal na cabina sem custos suplementares.

Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas, em função da capacidade da cabina da aeronave, autorizam os passageiros a transportar uma unidade de bagagem de mão na cabina.

Sempre que sejam oferecidas ou publicadas tarifas aéreas, estas são indicadas por defeito incluindo a bagagem de mão autorizada antes do início de qualquer processo de reserva.

O presente número não impede as transportadoras aéreas ou os intermediários de apresentarem ofertas comercialmente diferenciadas aos passageiros que optem voluntariamente por viajar sem bagagem de mão.

2. Quando razões específicas, nomeadamente questões de segurança, de capacidade ou de mudança do tipo de aeronave depois de efetuada a reserva, impedirem o transporte na cabina de um objeto pessoal ou de uma bagagem de mão a que se refere o n.º 1, a transportadora aérea pode exigir, aquando do registo ou na porta de embarque, consoante o caso, que a bagagem não registada seja transportada no porão da aeronave, mas sem custos suplementares para o passageiro.

3. O presente artigo não afeta as restrições aplicáveis à bagagem não registada previstas nas regras da União tais como as definidas no Regulamento (CE) n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho* e no Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão** e em regras internacionais em matérias de segurança.

* Regulamento (CE) n.º 300/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de março de 2008, relativo ao estabelecimento de regras comuns no domínio da segurança da aviação civil e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2320/2002 (JO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>)

** Regulamento de Execução (UE) 2015/1998 da Comissão, de 5 de novembro de 2015, que estabelece as medidas de execução das normas de base comuns sobre a segurança da aviação (JO L 299 de 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj);

Artigo 11.º-B

Cartões de embarque

1. Não pode ser recusado o embarque aos passageiros por terem utilizado a sua própria versão impressa de um cartão de embarque emitido digitalmente, contanto que este seja impresso de forma clara e legível por máquina. Não pode ser recusado o embarque aos passageiros com o fundamento de que não pagaram uma taxa adicional pela utilização da sua própria versão impressa de um cartão de embarque emitido digitalmente.

Caso as transportadoras aéreas prevejam a utilização de cartões de embarque digitais, os passageiros podem obter os seus cartões de embarque digitalmente, no momento do registo, sem qualquer outro pedido, e não são obrigados a ter uma conta de utilizador ou uma aplicação específica para obter e imprimir os seus cartões de embarque.

As transportadoras aéreas não podem cobrar uma taxa adicional pelo fornecimento ao passageiro de uma versão impressa do cartão de embarque se o passageiro já tiver efetuado o registo.»;

14) O artigo 12.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 12.º

Outros direitos

1. O presente regulamento não afeta os direitos de passageiros concedidos ao abrigo de outros atos jurídicos, incluindo a Diretiva (UE) 2015/2302, salvo disposição em contrário do presente artigo.

A indemnização concedida nos termos do artigo 7.º ou o reembolso concedido nos termos do artigo 10.º, n.º 2, do presente regulamento é deduzido da indemnização ou redução de preço concedida ao abrigo de outros atos jurídicos, como a Diretiva (UE) 2015/2302, se os direitos pelos quais é concedida a indemnização ou a redução de preço salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo. De igual modo, a indemnização ou a redução de preço concedida ao abrigo de outros atos jurídicos, como a Diretiva (UE) 2015/2302, é deduzida da indemnização concedida nos termos do artigo 7.º ou do reembolso concedido nos termos do artigo 10.º, n.º 2, do presente regulamento, se os direitos pelos quais é concedida a indemnização ou a redução de preço salvaguardarem o mesmo interesse ou tiverem o mesmo objetivo.

Não obstante o direito de um organizador de viagens organizadas procurar obter reparação ou reembolsos nos termos do artigo 22.º da Diretiva (UE) 2015/2302, sem prejuízo do artigo 13.º do presente regulamento, e em derrogação do artigo 8.º, n.º 1, primeiro parágrafo, alínea a), se o voo fizer parte de um contrato de viagem organizada na aceção do artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2015/2302, os passageiros não têm direito ao reembolso ao abrigo do presente regulamento, na medida em que um direito correspondente decorra da Diretiva (UE) 2015/2302.

2. Sem prejuízo dos princípios e normas relevantes do direito nacional, incluindo a jurisprudência, o n.º 1 não se aplica aos voluntários nas condições estabelecidas no artigo 4.º, n.º 2.

3. Se já tiver sido paga uma indemnização ou um reembolso ao passageiro de acordo com a legislação de um país terceiro, o montante dessa indemnização ou desse reembolso é deduzido do montante da indemnização ou do reembolso concedido de acordo com o presente regulamento.»;

14-A) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 12.º-A

Correção de nomes

1. Após receção de um pedido apresentado, o mais tardar, 48 horas antes da hora prevista para a partida, a transportadora aérea operadora corrige erros ortográficos no nome do passageiro ou atualiza o nome do passageiro em caso de alteração administrativa. Essa correção ou atualização é efetuada gratuitamente pelo menos uma vez e não constitui motivo de recusa de embarque nos termos do artigo 4.º.

2. O pedido referido no n.º 1 pode ser apresentado por:
 - a) Um passageiro, em relação ao nome desse passageiro e ao nome de qualquer passageiro cujo bilhete faça parte do mesmo contrato de transporte aéreo que o bilhete do passageiro que apresenta o pedido;
 - b) Um intermediário, em relação ao nome de um passageiro em nome do qual o intermediário efetuou a reserva.
3. Nenhuma correção ou atualização efetuada nos termos do n.º 1 pode constituir uma transferência do bilhete do passageiro para outra pessoa.»;

15) O artigo 13.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 13.º

Direito de regresso

Se a transportadora aérea operadora tiver pago uma indemnização ou tiver cumprido outras obrigações que por força do presente regulamento lhe incumbam, nenhuma disposição do presente regulamento ou do direito nacional pode ser interpretada como limitando o seu direito de exigir indemnização, incluindo a terceiros, nos termos do direito da União ou do direito nacional aplicável. Em especial, o presente regulamento em nada limita o direito da transportadora aérea operadora de pedir uma indemnização ou a recuperação dos custos a um aeroporto ou a terceiros com quem tenha celebrado um contrato.»;

16) O artigo 14.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 14.º

Obrigações de informar os passageiros

1. A transportadora aérea operadora e o intermediário publicam no seu sítio Web e em aplicações móveis um documento informativo que especifique os direitos estipulados no presente regulamento, incluindo informações sobre o processo de tratamento das reclamações. A fim de respeitar este requisito, a transportadora aérea operadora e o intermediário podem utilizar um resumo das disposições do presente regulamento elaborado e disponibilizado ao público pela Comissão em todas as línguas oficiais da União.
2. Na oferta de bilhetes para um voo ou voos de ligação e antes da compra dos bilhetes para tais voos, as transportadoras aéreas e os intermediários informam o passageiro do seguinte:

- a) O tipo de bilhete ou bilhetes oferecidos, nomeadamente se o bilhete ou os bilhetes estão abrangidos por um único contrato de transporte aéreo ou por uma combinação de contratos distintos de transporte aéreo;
- b) Os direitos e as obrigações do passageiro, da transportadora aérea operadora e do intermediário nos termos do presente regulamento, conforme anexados ao contrato de transporte aéreo, incluindo informações sobre o processo de tratamento das reclamações e o processo de reembolso;
- c) O prazo e o procedimento para o passageiro solicitar uma correção do nome, tal como especificado no artigo 12.º-A;
- d) Outros termos e condições do contrato de transporte aéreo;
- d-A) O procedimento para recuperar objetos pessoais ou bagagem de mão esquecidos na cabina; estas informações incluem os dados de contacto eletrónicos, os formulários previstos para o efeito e quaisquer outros dados pertinentes necessários para que o passageiro possa apresentar um pedido; e

d-B) Os dados de contacto para efeitos de ajuda e assistência em caso de perturbação.

3. Um intermediário ou uma transportadora aérea que venda bilhetes abrangidos por uma combinação de contratos de transporte aéreo informa o passageiro, antes da compra, de que os bilhetes estão abrangidos por contratos distintos de transporte aéreo e de que os direitos ao abrigo dos artigos 7.º, 8.º e 9.º relativos à indemnização, ao reembolso, ao reencaminhamento ou à assistência em caso de perda de um ou mais voos seguintes não são aplicáveis ao abrigo do contrato distinto de transporte aéreo. Essas informações são prestadas de forma clara num suporte duradouro aquando da venda dos bilhetes.
4. A entidade gestora aeroportuária ou, se for caso disso, a transportadora aérea operadora asseguram que, nos balcões de registo (inclusive nas máquinas de registo automático) e nas portas de embarque, seja afixado, de forma clara, o seguinte texto: “Se lhe tiver sido recusado o embarque ou se o seu voo tiver sido cancelado ou tiver um atraso de pelo menos duas horas na partida, ou de mais de três horas na chegada ao seu destino final, peça no balcão de registo ou na porta de embarque o folheto informativo sobre os seus direitos, em especial no que diz respeito ao reembolso ou reencaminhamento, a assistência e eventual indemnização.” Esse texto é afixado pelo menos na língua ou nas línguas do local onde se situa o aeroporto e numa língua que seja internacionalmente utilizada. A entidade gestora aeroportuária assegura também que, nos balcões de registo de embarque, junto ao texto, seja exibido um código QR ou qualquer outro meio digital que permita aceder à aplicação móvel da Comissão sobre os direitos dos passageiros que contenha um resumo do presente regulamento. Para o efeito, as entidades gestoras dos aeroportos cooperam com as transportadoras aéreas operadoras.

- 4-A. Após a aquisição dos bilhetes, as transportadoras aéreas operadoras fornecem aos passageiros, sem demora injustificada, as informações previstas no n.º 2 num suporte duradouro.
- 4-E. As transportadoras aéreas e os intermediários, se for caso disso, prestam as informações previstas no presente artigo na língua do contrato de transporte aéreo e numa língua utilizada internacionalmente.
- 4-F. As informações destinadas aos passageiros e a correspondência ou o intercâmbio de formulários ou de documentos com os passageiros ao abrigo do presente regulamento, designadamente a comunicação nos termos do artigo 7.º, n.º 2-A e as ofertas de alternativas ou acordos nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º-B, 7.º, 8.º e 8.º-A do presente regulamento, são facilmente acessíveis e fornecidos de forma clara e inequívoca. Caso as informações, a correspondência, os formulários ou os documentos sejam fornecidos por meios eletrónicos, as transportadoras aéreas e os intermediários fornecem-nos num suporte duradouro em que figuram a data e a hora.

Para o efeito, as transportadoras aéreas e os intermediários garantem que os passageiros não sejam obrigados a ter uma conta de utilizador ou uma aplicação específica como condição prévia para aceder às informações, à correspondência, aos formulários ou aos documentos previstos pelo presente regulamento ou para os receber, nomeadamente cartões de embarque, com exceção de informações e documentos relacionados com questões como programas de passageiro frequente ou outros programas comerciais de uma transportadora aérea ou de um intermediário.

O ónus da prova no que respeita à questão de saber se e quando forneceram aos passageiros as informações, a correspondência, os formulários ou os documentos necessários, designadamente no que diz respeito à comunicação nos termos do artigo 7.º, n.º 2-A e aos cartões de embarque ou ofertas de alternativas ou acordos nos termos dos artigos 4.º, 5.º, 6.º-B, 7.º, 8.º e 8.º-A do presente regulamento, incumbe às transportadoras aéreas e aos intermediários.

Para efeitos do presente regulamento, todos os meios de comunicação permitem ao passageiro contactar rápida e gratuitamente as transportadoras aéreas e os intermediários e comunicar eficazmente.»;

17) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 15.º-A

Reclamação à transportadora aérea ou ao intermediário

1. Todas as transportadoras aéreas e intermediários estabelecem um mecanismo para tratamento das reclamações relativas aos direitos e obrigações abrangidos pelo presente regulamento dentro das respetivas esferas de competências.
2. Os passageiros podem apresentar uma reclamação a qualquer transportadora aérea ou intermediário relacionada com as respetivas esferas de competência através do mecanismo a que se refere o n.º 1. Essa reclamação deve ser apresentada no prazo de 12 meses a contar da data em que o voo foi realizado ou estava previsto ser realizado, ou três meses após a apresentação de um pedido de indemnização, consoante a data que for mais tardia.

No prazo de sete dias úteis a contar da receção da reclamação, o destinatário confirma a receção da reclamação ao passageiro. O destinatário dá resposta fundamentada no prazo de um mês a contar da receção da reclamação, ou, em casos devidamente justificados, informa o passageiro de que irá receber uma resposta definitiva num prazo inferior a dois meses a contar da data da receção da reclamação.

A resposta definitiva contém igualmente os dados de contacto pertinentes do organismo ou dos organismos responsáveis pelo tratamento das reclamações nos termos do presente regulamento. Esta obrigação pode ser cumprida remetendo o passageiro para a lista de organismos responsáveis pelo tratamento de reclamações disponibilizada pela Comissão.

- 2-A. O ónus da prova relativo ao fornecimento de todas as informações necessárias aos passageiros incumbe à transportadora aérea e ao intermediário.»;

19) É inserido o seguinte artigo:

«Artigo 16.º-A-C

Procedimento de comité

1. A Comissão é assistida por um comité. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho*.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.
3. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho¹.

Na falta de parecer do comité, a Comissão não adota o projeto de ato de execução, aplicando-se o artigo 5.º, n.º 4, terceiro parágrafo, do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

* Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).»;

20) O artigo 17.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 17.º

Avaliação e relatório

1. Até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] e, posteriormente, de cinco em três anos, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre a lista de circunstâncias extraordinárias constante do anexo, à luz de acontecimentos que tenham afetado a realização pontual e efetiva dos voos durante os anos anteriores a cada relatório.
O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de uma proposta legislativa.
2. Até ... [cinco anos após a data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] e, posteriormente, de cinco em cinco anos, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório sobre o funcionamento, a execução e os resultados do presente regulamento. A Comissão inclui ainda nesse relatório informações sobre a proteção reforçada dos passageiros dos voos provenientes de países terceiros operados por transportadoras de países terceiros.

O relatório inclui também uma revisão dos limiares e dos montantes estabelecidos no presente regulamento, tendo em conta, entre outras coisas, a evolução das tarifas aéreas, a taxa de inflação e as estatísticas sobre a recusa de embarque, cancelamentos, atrasos e perdas de voos de ligação imputáveis às transportadoras aéreas, bem como estatísticas sobre as transferências para classe inferior, durante os cinco anos anteriores.

No relatório a apresentar até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo] nos termos do primeiro parágrafo, a Comissão avalia também:

- a) A necessidade e a viabilidade de rever o âmbito de aplicação do presente regulamento, tendo em vista o reforço da proteção dos passageiros e condições de concorrência equitativas entre as transportadoras aéreas da União e de países terceiros, bem como os aspetos relativos à conectividade. Em especial, a Comissão avalia os riscos de conflito de jurisdições e as dificuldades relacionadas com a execução da legislação e recomenda formas de atenuar esses riscos e de dar resposta a essas dificuldades;

- c) A viabilidade de uma maior automatização dos pedidos ou pagamentos de indemnização em caso de atrasos.

O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de uma proposta legislativa.»;

- 21) O texto que consta do anexo I do presente regulamento é aditado como anexo ao Regulamento (CE) n.º 261/2004.

Artigo 2.º

O Regulamento (CE) n.º 2027/97 é alterado do seguinte modo:

- 1) No artigo 2.º, o n.º 1 é alterado do seguinte modo:
 - a) A alínea b) passa a ter a seguinte redação:
 - «b) “Transportadora aérea da União”: uma transportadora aérea titular de uma licença de exploração válida concedida por um Estado-Membro nos termos do Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho *;

* Regulamento (CE) n.º 1008/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de setembro de 2008, relativo a regras comuns de exploração dos serviços aéreos na Comunidade (JO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).»;

- b) São aditadas as seguintes alíneas:
- «h) “Equipamento de mobilidade”: qualquer equipamento destinado a facilitar a mobilidade de pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida, na aceção do artigo 2.º, alínea a), do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho *;
 - i) “Cão-guia credenciado”: um cão especificamente treinado para aumentar a independência e a autodeterminação das pessoas com deficiência, oficialmente credenciado nos termos das regras nacionais aplicáveis, caso essas regras existam;
 - j) “Formato acessível”: um formato que dá a uma pessoa com deficiência ou a uma pessoa com mobilidade reduzida acesso a todas as informações pertinentes, incluindo através da concessão a essa pessoa de acesso tão praticável e confortável como o de uma pessoa sem deficiência ou incapacidade, e que preenche os requisitos de acessibilidade definidos nos termos da legislação aplicável, nomeadamente da Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho **;

- k) “Intermediário”: uma pessoa singular ou coletiva, que não seja uma transportadora aérea, que atue, no âmbito da sua atividade comercial, empresarial ou profissional, em nome de uma transportadora aérea ou de um passageiro para a celebração de um contrato de transporte.

* Regulamento (CE) n.º 1107/2006 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de julho de 2006, relativo aos direitos das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida no transporte aéreo (JO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

** Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).»;

2) No artigo 3.º, o n.º 1 passa a ter a seguinte redação:

«A responsabilidade das transportadoras aéreas da União em relação aos passageiros e à sua bagagem rege-se por todas as disposições da Convenção de Montreal aplicáveis a essa responsabilidade. Tal inclui a responsabilidade das transportadoras aéreas da União em relação ao atraso no transporte de passageiros ou de bagagem.»;

3) No artigo 3.º, o n.º 2 passa a ter a seguinte redação:

«2. A obrigatoriedade de seguro constante do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho* e do artigo 11.º do Regulamento (CE) n.º 1008/2008, na medida em que se refira à responsabilidade pelos passageiros, deve ser entendida como exigindo que as transportadoras aéreas da União estejam seguras até um nível adequado para garantir que todas as pessoas com direito a indemnização recebam o montante total a que têm direito nos termos do presente regulamento.

* Regulamento (CE) n.º 785/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de abril de 2004, relativo aos requisitos de seguro para transportadoras aéreas e operadores de aeronaves (JO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>);

4) O artigo 3.º-A passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º-A

O montante complementar que pode ser exigido por uma transportadora aérea, nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, e sem prejuízo do artigo 6.º-A, quando um passageiro faz uma declaração especial de interesse na entrega da sua bagagem no destino, baseia-se, para todas as transportadoras aéreas da União, numa tarifa que reflete os custos adicionais do transporte e do seguro para a bagagem cujo valor de avaliação seja superior ao limite de responsabilidade. A tarifa é comunicada aos passageiros, mediante pedido.»;

5) O artigo 5.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 5.º

1. Em caso de morte ou lesão corporal dos passageiros, a transportadora aérea da União paga sem demora, e em todo o caso o mais tardar 15 dias após o apuramento da identidade da pessoa singular com direito a indemnização, os adiantamentos que permitam fazer face a necessidades económicas imediatas, numa base proporcional ao dano sofrido.

2. Sem prejuízo do n.º 1, um adiantamento em caso de morte dos passageiros não pode ser inferior a 16 % do montante mínimo da responsabilidade por passageiro prevista no artigo 21.º, n.º 1, da Convenção de Montreal e pela Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do artigo 24.º, n.º 2, dessa mesma Convenção.
3. Um adiantamento não constitui reconhecimento de responsabilidade e pode ser deduzido de qualquer montante pago posteriormente com base na responsabilidade da transportadora aérea da União, mas não é reembolsável, exceto nos casos referidos no artigo 20.º da Convenção de Montreal ou quando a pessoa que recebeu o adiantamento não era a pessoa com direito a indemnização.»;

- 6) O artigo 6.º é alterado do seguinte modo:
- a) O n.º 1 passa a ter a seguinte redação:
- «1. Ao venderem transportes aéreos na União, todas as transportadoras aéreas devem fornecer aos passageiros, de forma clara e acessível, informações completas sobre os procedimentos aplicáveis em caso de extravio, dano ou atraso na entrega da bagagem. As transportadoras aéreas devem assegurar que seja disponibilizado aos passageiros, em todos os pontos de venda, incluindo a venda por telefone e através da Internet, um resumo das principais disposições que regem a responsabilidade dos passageiros e da respetiva bagagem, incluindo os prazos para intentar uma ação de indemnização e a possibilidade de apresentar uma declaração especial para a bagagem. A fim de cumprir este requisito de informação, as transportadoras aéreas da União devem utilizar o aviso constante do anexo. Esse resumo ou aviso não pode ser utilizado como base para um pedido de indemnização, nem para interpretar as disposições do presente regulamento ou da Convenção de Montreal.»;

- b) Ao n.º 2 é aditado o seguinte travessão:
- «– o direito das pessoas com deficiência ou pessoas com mobilidade reduzida fazerem, gratuitamente, uma declaração especial de interesse sobre o valor do seu equipamento de mobilidade.»;
- c) O n.º 3 passa a ter a seguinte redação:
- «3. No caso de todos os transportes efetuados por transportadoras aéreas da União, os limites indicados em conformidade com os requisitos de informação previstos nos n.ºs 1 e 2 são os estabelecidos pelo presente regulamento, a menos que a transportadora aérea da União aplique limites mais elevados mediante compromisso voluntário. No caso de todos os transportes efetuados por transportadoras aéreas de países terceiros, os n.ºs 1 e 2 aplicam-se apenas aos transportes com destino, origem ou dentro da União.»;

d) São aditados os seguintes números:

«4. Todas as transportadoras aéreas, nas suas aplicações móveis e nos seus sítios Web, e as entidades gestoras de todos os aeroportos da União com tráfego comercial de passageiros, nas suas zonas de entrega de bagagem, disponibilizam um formulário que permita ao passageiro apresentar imediatamente uma reclamação em linha ou em papel sobre a bagagem danificada, atrasada ou extraviada.

O formulário a disponibilizar aos passageiros pelas entidades gestoras dos aeroportos é o formulário comum. Os passageiros têm o direito de apresentar a sua reclamação às transportadoras aéreas utilizando esse formulário comum. As transportadoras aéreas podem disponibilizar aos passageiros o seu próprio formulário nos seus sítios Web, nas suas aplicações móveis ou em papel, desde que esse formulário ofereça, num formato acessível, a escolha e as informações indicadas no formulário comum e esteja disponível, pelo menos, na língua da reserva.

A transportadora aérea considera que a data de apresentação do formulário é a data de registo da reclamação nos termos do artigo 31.º, n.ºs 2 e 3, da Convenção de Montreal, ainda que a transportadora aérea solicite mais informações em data posterior. O presente número não prejudica o direito que assiste ao passageiro de apresentar uma reclamação por outros meios nos prazos previstos na Convenção de Montreal.

- 4-A. A fim de assegurar a aplicação uniforme do n.º 4, a Comissão adota um ato de execução que estabeleça o formulário comum. Tal formulário comum deve ser concebido num formato acessível. A Comissão disponibiliza o formulário comum em todas as línguas oficiais da União no seu sítio Web. Esses atos de execução devem ser adotados nos termos do procedimento consultivo consagrado no artigo 6.º-D, n.º 2.

5. Todas as informações prestadas nos termos do presente artigo, e os formulários de reclamação, são apresentadas num formato acessível e disponibilizadas também a pessoas que não utilizem ferramentas digitais.
6. Todas as obrigações de informação nos termos do presente artigo são igualmente aplicáveis aos intermediários que vendam serviços de transportes aéreos com destino para a União, no seu interior ou a partir da mesma.»;

7) São inseridos os seguintes artigos:

«Artigo 6.º-A

1. Em caso de transporte de equipamento de mobilidade registado ou cães-guias credenciados, a transportadora aérea da União assegura que as pessoas com deficiência e as pessoas com mobilidade reduzida sejam informadas dos seus direitos e da possibilidade de apresentar, em formato acessível, uma declaração especial de interesse com entrega no destino nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, aquando da reserva, ao mesmo tempo que a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, e o mais tardar quando o equipamento é entregue à transportadora aérea e, no caso de um cão-guia credenciado, no embarque. Nesse caso, a transportadora aérea da União não cobra aos passageiros em causa uma taxa adicional. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento, ou em caso de morte ou lesão corporal de um cão-guia credenciado, a transportadora aérea da União pode exigir uma prova dos custos de substituição, incluindo a substituição temporária, do equipamento de mobilidade ou do cão-guia credenciado à pessoa com deficiência ou da pessoa com mobilidade reduzida para justificar o montante declarado na declaração especial de interesse.

1-A. A fim de assegurar a aplicação uniforme do n.º 1 do presente artigo, a Comissão adota um ato de execução que estabeleça um modelo de formulário para a declaração especial. Esse modelo de formulário deve ser concebido em formato acessível a pessoas com deficiência e a pessoas com mobilidade reduzida. O referido ato de execução é adotado pelo procedimento consultivo a que se refere o artigo 6.º-D, n.º 2.

Ao venderem serviços de transportes aéreos em nome da transportadora aérea da União, os intermediários informam os passageiros em causa dos direitos que lhes assistem e oferecem-lhes a possibilidade de apresentarem, em formato acessível, uma declaração especial de interesses nos termos do artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, quando da reserva e ao mesmo tempo que a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006. Essa declaração especial de interesses é feita nas mesmas condições que as estabelecidas no primeiro parágrafo. O intermediário envia a declaração à transportadora aérea da União o mais rapidamente possível.

2. Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso no transporte de equipamento de mobilidade registado ou em caso de morte ou lesão corporal de um cão-guia credenciado, a transportadora aérea da União é responsável pelo pagamento de um montante não superior ao montante declarado pelo passageiro, a não ser que a transportadora comprove que o montante exigido é superior ao interesse real da pessoa na entrega no destino.
3. Caso seja aplicável o n.º 2, e sem prejuízo do disposto nos artigos 7.º e 8.º e no anexo I, quarto parágrafo, do Regulamento (CE) n.º 1107/2006, as transportadoras aéreas da União envidam rapidamente todos os esforços razoáveis para fornecer as substituições temporárias imediatamente necessárias do equipamento de mobilidade registado e soluções temporárias em substituição de cães-guias credenciados. A pessoa com deficiência ou a pessoa com mobilidade reduzida é autorizada a manter essa substituição temporária gratuitamente até ao pagamento da indemnização a que se refere o n.º 2 ou até que as transportadoras aéreas da União tenham indemnizado as pessoas singulares ou coletivas pelos custos da substituição temporária necessária do equipamento de mobilidade ou de um cão-guia credenciado.

4. O cumprimento do disposto no n.º 3 não constitui um reconhecimento da responsabilidade da transportadora aérea da União.

Artigo 6.º-B

1. Sem prejuízo do disposto no Regulamento (CE) n.º 1008/2008, ao venderem serviços de transporte aéreo com destino para a União, no seu interior ou a partir da mesma, todas as transportadoras aéreas e intermediários indicam claramente, em formato acessível, no momento da reserva, bem como nas suas aplicações móveis e no seu sítio Web, e além disso, no caso das transportadoras aéreas, disponibilizam, mediante pedido, no aeroporto (inclusive nas máquinas de registo automático):
 - a bagagem máxima autorizada, em termos de dimensão e de peso, que os passageiros podem transportar na cabina e no porão da aeronave, correspondente à tarifa para a classe de transporte para cada um dos voos incluídos na sua reserva,

- quaisquer restrições em termos de unidades de bagagem que constituem a bagagem máxima autorizada,
- as condições em que artigos frágeis ou valiosos, como, por exemplo, instrumentos musicais, equipamento desportivo, carrinhos de bebé e cadeiras de criança, devem ser transportados na cabina de passageiros ou no compartimento de carga da aeronave,
- sem prejuízo do disposto no n.º 2 do presente artigo, eventuais taxas adicionais pelo transporte de bagagem registada e não registada, incluindo os instrumentos musicais a que se refere o artigo 6.º-C,
- as razões específicas que podem impedir o transporte na cabina de bagagem não registada nos termos do n.º 3.

Artigo 6.º-C

1. As transportadoras aéreas da União devem autorizar os passageiros a transportar um instrumento musical na cabina da aeronave, sem prejuízo das regras de segurança aplicáveis e das especificações técnicas e limitações da aeronave em causa. Deve ser permitido transportar instrumentos musicais na cabina da aeronave, desde que esses instrumentos possam ser acondicionados em segurança num compartimento da cabina adequado para a bagagem ou por baixo de um assento de passageiro. Os instrumentos musicais devem fazer parte da bagagem não registada autorizada do passageiro. A transportadora aérea pode dar aos passageiros a possibilidade de transportarem outra bagagem de mão para além dessa bagagem autorizada, sob reserva de eventuais taxas adicionais.

2. Sem prejuízo das regras de segurança aplicáveis, se for demasiado grande para ser acondicionado em segurança num compartimento da cabina adequado para a bagagem ou por baixo de um assento de passageiro, a transportadora aérea pode exigir o pagamento de um segundo bilhete, se o instrumento musical for transportado como bagagem não registada, ocupando um segundo assento. Essa segunda tarifa não está sujeita ao pagamento dos impostos referidos no artigo 23.º, n.º 1, alíneas b) a d), do Regulamento (UE) 1008/2008. O passageiro e o instrumento musical devem ocupar lugares adjacentes, devendo o instrumento musical ocupar sempre um lugar à janela. Quando exequível e mediante pedido, os instrumentos musicais podem ser transportados numa zona aquecida do compartimento de carga da aeronave sem prejuízo das normas de segurança aplicáveis, condicionalismos de espaço e especificações técnicas da aeronave em causa;

Artigo 6.º-D

1. A Comissão é assistida por um comité. Este comité é um comité na aceção do Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho*.
2. Caso se remeta para o presente número, aplica-se o artigo 4.º do Regulamento (UE) n.º 182/2011.

* Regulamento (UE) n.º 182/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011, que estabelece as regras e os princípios gerais relativos aos mecanismos de controlo pelos Estados-Membros do exercício das competências de execução pela Comissão (JO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).»;

- 8) O artigo 7.º passa a ter a seguinte redação:

«Artigo 7.º

A Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho, até ... [cinco anos a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo], um relatório sobre o funcionamento e os resultados do presente regulamento. O relatório deve, se necessário, ser acompanhado de uma proposta legislativa.»;

- 9) O anexo do Regulamento (CE) n.º 2027/97 é substituído pelo texto que consta do anexo II do presente regulamento.

Artigo 3.º

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é aplicável a partir de ... [12 meses a contar da data de entrada em vigor do presente regulamento modificativo].

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em ..., em

Pelo Parlamento Europeu
A Presidente

Pelo Conselho
O Presidente

ANEXO I

«ANEXO

Lista não exaustiva de circunstâncias consideradas circunstâncias extraordinárias

1. São consideradas extraordinárias as seguintes circunstâncias:
 - a) Circunstâncias não decorrentes da operação da aeronave:
 - i) catástrofes naturais que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - i-A) catástrofes ambientais que não derivam da transportadora aérea operadora e que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - ii) condições meteorológicas ou danos causados à aeronave por fenómenos meteorológicos que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - iii) guerra ou insurreição que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - iv) ameaças transfronteiriças graves para a saúde abrangidas pelo âmbito de aplicação do artigo 2.º, n.ºs 1 ou 4, do Regulamento (UE) 2022/2371* do Parlamento Europeu e do Conselho que são incompatíveis com a operação segura do voo;

- b) Incidentes relacionados com um passageiro:
 - i) incidentes relacionados com um passageiro desordeiro, na aceção do Protocolo de Montreal de 2014, que são incompatíveis com a operação segura do voo, que implicam a interrupção ou o desvio do voo ou que atrasam a partida do voo, a menos que a transportadora aérea operadora tenha causado a ocorrência desse comportamento,
 - ii) riscos sanitários ou emergências médicas detetadas pouco antes da hora de partida do voo, ou que implicam a interrupção ou o desvio do voo;
- c) Outros incidentes:
 - i) danos causados por atos de sabotagem ou terrorismo, que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - i-A) riscos de segurança, danos causados por outros atos ilícitos que são incompatíveis com a operação segura do voo, desde que a situação escape ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora,

- ii) defeitos de fabrico ou conceção ocultos, comunicados pelo fabricante ou por uma autoridade competente, que são incompatíveis com a operação segura do voo,
- iii) restrições na gestão do tráfego aéreo ou na capacidade do aeroporto ou encerramento do espaço aéreo, incluindo o encerramento de pistas pelas autoridades, desde que o evento resulte de uma decisão que escapa ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora,
- iv) o encerramento parcial ou total não programado de um aeroporto, incluindo uma falha geral do sistema aeroportuário, uma falha de energia e um colapso das comunicações eletrónicas ou a ativação do plano de contingência pela entidade gestora aeroportuária, incompatível com a operação programada e segura do voo,

- iv-A) uma avaria generalizada do sistema de abastecimento de combustível, desde que a situação não esteja intrinsecamente ligada à operação da aeronave e escape ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora,
- v) greves de prestadores de serviços essenciais, tais como a entidade gestora aeroportuária, prestadores de serviços de navegação aérea ou prestadores de serviços de assistência em escala que as transportadoras aéreas não escolhem efetivamente, na aceção da Diretiva 96/67/CE, desde que essas greves escapem ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora ou do grupo de empresas a que essa transportadora aérea pertence,
- v-A) greves na transportadora aérea operadora, desde que essas greves resultem de exigências que só as autoridades públicas possam satisfazer e, por conseguinte, escapem ao controlo efetivo da transportadora aérea operadora ou do grupo de empresas a que essa transportadora aérea pertence,

- vii) danos na aeronave causados, em terra ou no ar, por terceiros pelos quais a transportadora aérea não seja responsável, por animais ou por objetos estranhos, e que são incompatíveis com a operação segura do voo,
 - ix) pista contaminada de um aeroporto que é incompatível com a operação segura do voo, desde que a contaminação não tenha sido causada pela transportadora aérea,
 - xi) após a partida, riscos sanitários graves ou emergências médicas de um membro da tripulação que exigem a interrupção ou o desvio do voo.
- xi-B) deficiências operacionais dos prestadores de serviços essenciais do aeroporto, tais como a entidade gestora aeroportuária, os prestadores de serviços de navegação aérea e os prestadores de serviços de assistência em escala que as transportadoras aéreas não escolhem efetivamente, na aceção da Diretiva 96/67/CE, desde que a transportadora aérea operadora não tenha podido exercer um controlo efetivo sobre esse prestador de serviços essenciais.

* Regulamento (UE) 2022/2371 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de novembro de 2022, relativo às ameaças transfronteiriças graves para a saúde e que revoga a Decisão n.º 1082/2013/UE (JO 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 refere o artigo 6.º

NOTA INFORMATIVA SOBRE RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA AÉREA PELOS PASSAGEIROS E PELA RESPETIVA BAGAGEM

A presente nota informativa resume as regras aplicadas pelas transportadoras aéreas da União em matéria de responsabilidade, conforme exigido pela legislação da União Europeia e pela Convenção de Montreal.

INDEMNIZAÇÃO EM CASO DE MORTE OU DE LESÕES CORPORAIS

Não existem limites financeiros para a responsabilidade por morte ou lesões corporais dos passageiros em caso de acidente a bordo da aeronave ou durante as operações de embarque e desembarque.

Sem prejuízo do disposto no artigo 20.º da Convenção de Montreal sobre a exoneração da transportadora aérea, para os danos até ao limite previsto no artigo 21.º da Convenção de Montreal, conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, a transportadora aérea não pode excluir ou limitar a sua responsabilidade. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local. Acima desse montante, a transportadora aérea deixa de ser responsável se provar que:

- os danos não foram causados por negligência ou outro ato doloso ou omissão da transportadora aérea ou dos seus trabalhadores ou agentes, ou
- tais danos foram causados exclusivamente por negligência ou outro ato doloso ou omissão de terceiros.

ADIANTAMENTOS

Em caso de morte ou de lesões corporais de um passageiro, a transportadora aérea tem de pagar, no prazo de 15 dias a contar da identificação da pessoa com direito a indemnização, um adiantamento que cubra necessidades económicas imediatas. Em caso de morte, esse adiantamento não será inferior a 16 % do limite previsto no artigo 21.º da Convenção de Montreal atualizado pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado do pagamento na divisa local.

ATRASOS CAUSADOS AOS PASSAGEIROS

Em caso de atraso no transporte dos passageiros, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados, a menos que tenha tomado todas as medidas razoáveis para os evitar ou a menos que tenha sido impossível tomar essas medidas. A responsabilidade pelos atrasos no transporte dos passageiros está restringida ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 1, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local.

ATRASOS DA BAGAGEM

Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local. A transportadora aérea não pode ser responsabilizada se tiver tomado todas as medidas razoáveis para evitar os danos resultantes desse atraso ou lhe tiver sido impossível tomar essas medidas.

DESTRUIÇÃO, EXTRAVIO OU DANOS DA BAGAGEM

Em caso de atraso da bagagem, a transportadora aérea é responsável pelos danos causados até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local.

Caso a bagagem registada tenha sido danificada ou extraviada, a transportadora aérea é responsável, a menos que os danos tenham sido causados por um defeito da própria bagagem, pela má qualidade ou vício de fabrico da bagagem.

No caso de bagagem não registada (bagagem de mão), incluindo objetos pessoais, a transportadora aérea só é responsável pelos prejuízos que lhe sejam imputáveis ou aos seus trabalhadores ou agentes.

LIMITES MAIS ELEVADOS PARA A BAGAGEM

Os passageiros podem beneficiar de um limite de responsabilidade mais elevado mediante a apresentação de uma declaração especial, o mais tardar, no momento do registo, e, se for caso disso, o pagamento de uma taxa suplementar. Essa taxa suplementar baseia-se numa tarifa indexada aos custos adicionais de transporte e de seguro da bagagem em causa para além do limite de responsabilidade do limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal conforme atualizada pela Organização da Aviação Civil Internacional, nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local. A tarifa é comunicada aos passageiros mediante pedido.

Às pessoas com deficiência e às pessoas com mobilidade reduzida deverá ser sistematicamente disponibilizada aquando da reserva a possibilidade de apresentarem uma declaração especial de interesse, em formato acessível, para o transporte, sem custos adicionais, do seu equipamento de mobilidade ou do seu cão-guia credenciado, ao mesmo tempo que apresentam a notificação nos termos do artigo 6.º do Regulamento (CE) n.º 1107/2006 e, o mais tardar, aquando da entrega do equipamento à transportadora aérea e, no caso de um cão-guia credenciado, no embarque.

EXONERAÇÃO

Se a transportadora demonstrar que os danos cobertos pelas regras em matéria de responsabilidade aplicadas pelas transportadoras aéreas da União, conforme exigido pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 e pela Convenção de Montreal, incluindo a morte ou lesões corporais, foram causados, direta ou indiretamente, por negligência ou outro ato ou omissão dolosos por parte da pessoa que reclama a indemnização, ou por parte da pessoa de quem derivam os direitos a indemnização, a transportadora aérea deve ser total ou parcialmente exonerada da sua responsabilidade para com o requerente, na medida em que tal negligência ou ato ou omissão dolosos tenha causado o dano ou contribuído para o dano.

PRAZO PARA RECLAMAÇÕES RELATIVAS À BAGAGEM

Em caso de danos, atraso, extravio ou destruição da bagagem, o passageiro tem sempre de apresentar uma reclamação à transportadora aérea, o mais rapidamente possível. O passageiro tem de apresentar uma reclamação no prazo de sete dias em caso de danos na bagagem registada, e no prazo de 21 dias em caso de atraso da bagagem, a contar, em ambos os casos, da data em que a bagagem foi colocada à disposição do passageiro. Para esse efeito, os passageiros podem usar um formulário específico, disponibilizado na zona de entrega de bagagem, em todos os aeroportos da União com tráfego comercial de passageiros, bem como nos sítios Web e nas aplicações em linha das transportadoras aéreas, que pode ser apresentado em papel ou em linha. Esse formulário de reclamação tem de ser aceite pela transportadora aérea, no aeroporto, a título de reclamação. A transportadora aérea deve considerar que a data de apresentação dessa reclamação é a data de registo da reclamação nos termos do artigo 31.º, n.ºs 2 e 3, da Convenção de Montreal, ainda que a transportadora aérea solicite mais informações em data posterior.

RESPONSABILIDADE DA TRANSPORTADORA CONTRATANTE E DA TRANSPORTADORA DE FACTO

Se a transportadora aérea que assegura o voo não for a transportadora aérea contratante, o passageiro tem o direito de apresentar uma reclamação ou um pedido de indemnização por danos a qualquer das transportadoras. Tal inclui os casos em que a apresentação de uma declaração especial de interesse na entrega tenha sido acordada com qualquer das duas transportadoras.

PRAZO DE RECURSO

Qualquer ação judicial respeitante a indemnizações por danos tem de ser intentada no prazo de dois anos a contar da data de chegada da aeronave ou da data em que a aeronave devia ter aterrado.

DESTRUIÇÃO, EXTRAVIO, DANOS OU ATRASO DE EQUIPAMENTO DE MOBILIDADE

A transportadora aérea é responsável pela destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento de mobilidade até ao limite previsto no artigo 22.º, n.º 2, da Convenção de Montreal nos termos do artigo 24.º, n.º 2, da Convenção de Montreal, o que corresponde ao limite da indemnização aplicável por passageiro e não por unidade de bagagem registada. A transportadora aérea indica entre parênteses o montante aproximado desse limite na divisa local.

O passageiro pode beneficiar, sem custos adicionais, de um limite de responsabilidade mais elevado, apresentando uma declaração especial que especifique o custo da substituição do seu equipamento de mobilidade, o mais tardar no momento do registo.

Em caso de destruição, extravio, danos ou atraso do equipamento de mobilidade, a transportadora aérea paga uma indemnização não superior ao montante declarado na declaração especial.

Antes do pagamento desta indemnização, a transportadora aérea envida todos os esforços razoáveis para fornecer imediatamente as substituições temporárias do equipamento de mobilidade necessárias para além do termo do trajeto dos passageiros em causa.

BASE DAS INFORMAÇÕES

As regras acima descritas baseiam-se na Convenção de Montreal, de 28 de maio de 1999, transposta para o direito da União pelo Regulamento (CE) n.º 2027/97 (com a redação que lhe foi dada pelo Regulamento (CE) n.º 889/2002 e pelo Regulamento (UE) .../...⁺) e para os Estados-Membros pela respetiva legislação nacional.

⁺ JO: Inserir o número de referência do presente regulamento modificativo.