



Bruxelles, le 17 septembre 2025
(OR. en)

10015/25

Dossier interinstitutionnel:
2013/0072(COD)

AVIATION 75
CONSOM 98
CODEC 762

ACTES LÉGISLATIFS ET AUTRES INSTRUMENTS

Objet:	Position du Conseil en première lecture en vue de l'adoption du RÈGLEMENT DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL modifiant le règlement (CE) n° 261/2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages
--------	--

RÈGLEMENT (UE) 2025/...
DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du ...

modifiant le règlement (CE) n° 261/2004
établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers
en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol,
ainsi que le règlement (CE) n° 2027/97
relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne
le transport aérien de passagers et de leurs bagages

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 100,
paragraphe 2,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen¹,

après consultation du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire²,

¹ JO C 327 du 12.11.2013, p. 115.

² Position du Parlement européen du 5 février 2014 (JO C 93 du 24.3.2017, p. 336) et position du Conseil en première lecture du ... (non encore parue au Journal officiel). Position du Parlement européen du ... (non encore parue au Journal officiel).

considérant ce qui suit:

- (1) Le règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil³ et le règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil⁴ ont sensiblement contribué à la protection des droits des passagers aériens lorsque leurs plans de voyage sont perturbés par un refus d'embarquement, un retard important, une annulation ou une erreur de manipulation des bagages.
- (2) Plusieurs lacunes décelées lors de la mise en œuvre des droits prévus par les règlements (CE) n° 261/2004 et (CE) n° 2027/97 ont cependant empêché la réalisation du plein potentiel de ces droits en ce qui concerne la protection des passagers. Afin de garantir une application plus efficace, plus efficiente et plus cohérente des droits des passagers aériens dans toute l'Union, une série d'adaptations du cadre juridique actuel sont requises. Ce point a été souligné dans la communication de la Commission du 27 octobre 2010 intitulée "Rapport 2010 sur la citoyenneté de l'Union - Lever les obstacles à l'exercice des droits des citoyens de l'Union", qui présentait des mesures visant à garantir un ensemble de droits communs, notamment pour les passagers aériens, et à veiller de manière adéquate au respect de ces droits.

³ Règlement (CE) n° 261/2004 du Parlement européen et du Conseil du 11 février 2004 établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol, et abrogeant le règlement (CEE) n° 295/91 (JO L 46 du 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁴ Règlement (CE) n° 2027/97 du Conseil du 9 octobre 1997 relatif à la responsabilité des transporteurs aériens en ce qui concerne le transport aérien de passagers et de leurs bagages (JO L 285 du 17.10.1997, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

- (3) L'étude sur le niveau actuel de protection des droits des passagers aériens dans l'Union commandée et publiée par la Commission en 2020 (ci-après dénommée "l'étude") a montré que la principale priorité des passagers était de bénéficier d'une assistance en cas de perturbation du voyage et de se voir proposer un réacheminement afin d'arriver à destination dans les meilleurs délais. L'étude a montré que le versement d'une indemnité figurait en troisième position parmi les priorités des passagers. D'autre part, l'étude a également montré que les coûts absolus et relatifs supportés par les transporteurs aériens du fait de la mise en œuvre du règlement (CE) n° 261/2004 ont considérablement augmenté depuis 2011, ce qui pourrait entraîner une restriction du nombre de lignes exploitées ou une réduction de la connectivité offerte par les transporteurs aériens aux passagers sur le long terme. La révision du règlement (CE) n° 261/2004 devrait donc être axée en particulier sur les droits des passagers à l'assistance et au réacheminement, tout en tenant compte des incitations économiques des transporteurs aériens et des incidences sur la connectivité.
- (4) Les passagers voyageant sur un vol soumis à des obligations de service public, que ce soit à plein tarif ou à tarif réduit, devraient bénéficier des mêmes droits en vertu du règlement (CE) n° 261/2004.
- (5) Afin d'accroître la sécurité juridique pour les transporteurs aériens et les passagers, il y a lieu de définir la notion de "circonstances extraordinaires", en tenant compte de l'arrêt rendu par la Cour de justice dans l'affaire C-549/07 (*Friederike Wallentin-Hermann contre Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA*)⁵ (ci-après dénommé "arrêt dans l'affaire C-549/07") sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004. La notion de "circonstances extraordinaires" devrait être clarifiée par l'introduction de listes non exhaustives de circonstances constituant des circonstances extraordinaires ou ne constituant pas des circonstances extraordinaires. La Commission devrait réexaminer la liste des circonstances extraordinaires tous les trois ans et proposer, le cas échéant, au Parlement européen et au Conseil de mettre cette liste à jour.

⁵ Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 22 décembre 2008, *Friederike Wallentin-Hermann contre Alitalia - Linee Aeree Italiane SpA*, affaire C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771.

- (6) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-549/07, la Cour de justice a jugé qu'un problème technique imprévu ne constituait pas une circonstance extraordinaire, sauf lorsque le problème technique imprévu résultait d'un vice caché de fabrication révélé par le constructeur de l'aéronef ou par une autorité compétente, ou à des dommages causés à l'aéronef par des actes de sabotage ou de terrorisme. Toutefois, à la lumière de l'expérience acquise et compte tenu de l'importance primordiale qu'il y a à veiller à ce que les droits accordés aux passagers en vertu du présent règlement ne nuisent pas à la sécurité, les problèmes techniques sur certains équipements devraient, dans certaines conditions, constituer des circonstances extraordinaires.
- (7) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans les affaires jointes C-156/22, C-157/22 et C-158/22 (*TAP Portugal contre flightright GmbH and Myflyright GmbH*)⁶ sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé qu'une absence inopinée, en raison de la maladie ou même du décès inopiné, d'un membre de l'équipage indispensable pour assurer un vol, intervenue peu de temps avant le départ de ce vol, ne constituait pas une circonstance extraordinaire. Néanmoins, même si les transporteurs aériens ont le devoir de prendre toutes les mesures qu'ils peuvent raisonnablement prendre pour assurer le remplacement du pilote, du copilote ou des membres de l'équipage de cabine minimal requis, garantir le respect de cette obligation dans la pratique en dehors des bases d'affectation du transporteur aérien nécessite beaucoup de temps et a un coût financier élevé. Par conséquent, il convient de prévoir que la maladie ou le décès inopiné(e) d'un membre de l'équipage dont la présence est indispensable, par exemple lorsque de tels événements surviennent la veille du départ du vol, en dehors des bases d'affectation d'un transporteur aérien, constitue une circonstance extraordinaire.

⁶ Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 11 mai 2023, *TAP Portugal contre flightright GmbH and Myflyright GmbH*, affaires jointes C-156/22, C-157/22 et C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393.

- (8) Dans les arrêts qu'elle a rendus dans les affaires C-28/20 (*Airhelp Ltd contre Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*)⁷, C-195/17 (*Helga Krüsemann e.a. contre TUIfly GmbH*)⁸ et C-613/20 (*CS contre Eurowings GmbH*)⁹, ainsi que dans son ordonnance rendue dans l'affaire C-287/20 (*EL et CP contre Ryanair DAC*)¹⁰, sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé que les grèves du personnel du transporteur aérien ne constituaient pas des circonstances extraordinaires. Néanmoins, lorsqu'une grève survient, certaines des revendications qui sont formulées par le personnel des compagnies aériennes ne relèvent pas de la compétence du transporteur aérien et échappent à son contrôle, comme la modification de l'âge de départ à la retraite ou des contributions financières qui ne peuvent être traitées que par les autorités publiques. Par conséquent, il convient de prévoir que certaines grèves du personnel des compagnies aériennes constituent des circonstances extraordinaires.
- (9) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-173/07 (*Emirates Airlines - Direktion für Deutschland contre Diether Schenkel*)¹¹ sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé que la notion de "vol" au sens du règlement (CE) n° 261/2004 n'était pas définie, mais la Cour de justice l'a interprétée comme consistant, en substance, en une opération de transport aérien, étant ainsi une "unité" de ce transport, réalisée par un transporteur aérien qui fixe son itinéraire. Afin d'éviter toute incertitude, et compte tenu de l'expérience acquise, il y a lieu de définir clairement le terme de "vol", ainsi que les notions associées de "correspondance" et de "voyage".

⁷ Arrêt de la Cour (grande chambre) du 23 mars 2021, *Airhelp Ltd contre Scandinavian Airlines System Denmark – Norway – Sweden*, affaire C-28/20, ECLI:EU:C:2021:226.

⁸ Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 17 avril 2018, *Helga Krüsemann and Others contre TUIfly GmbH*, affaire C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258.

⁹ Arrêt de la Cour (neuvième chambre) du 6 octobre 2021, *CS contre Eurowings GmbH*, affaire C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820.

¹⁰ Ordonnance de la Cour (huitième chambre) du 10 janvier 2022, *EL et CP contre Ryanair DAC*, affaire C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1.

¹¹ Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 10 juillet 2008, *Emirates Airlines - Direktion für Deutschland contre Diether Schenkel*, affaire C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

- (10) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-537/17 (*Claudia Wegener contre Royal Air Maroc SA*)¹² sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé que le règlement (CE) n° 261/2004 s'appliquait à une partie de tout vol dans le cadre d'un seul et même voyage, quel que soit l'endroit où le vol a eu lieu, y compris des vols entièrement effectués en dehors de l'Union. Lorsque le point de départ initial est situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent ou, si le transporteur aérien effectif est un transporteur aérien effectif de l'Union, lorsque la destination finale du voyage est située sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, il convient que le présent règlement s'applique.
- (11) L'étude a montré des niveaux variables de conformité au règlement (CE) n° 261/2004 par les transporteurs aériens, les transporteurs aériens de l'Union affichant généralement un niveau de conformité plus élevé que les transporteurs aériens de pays tiers. Par conséquent, le rétablissement de conditions de concurrence équitables entre les transporteurs aériens de l'Union et ceux de pays tiers et l'amélioration de la viabilité économique des transporteurs aériens de l'Union soutiendront la compétitivité de l'Union et, à terme, amélioreront la protection des passagers dans leur ensemble.
- (12) L'article 349 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne reconnaît les caractéristiques particulières des régions ultrapériphériques, notamment en raison de leur éloignement. À la lumière de l'expérience tirée du règlement (CE) n° 261/2004, il est nécessaire d'assurer la connectivité territoriale pour les régions ultrapériphériques et de renforcer la cohésion dans l'ensemble de l'Union, ce qui serait à terme dans l'intérêt des passagers. Du fait des spécificités des voyages entre les régions ultrapériphériques et un autre territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, le montant de l'indemnité devrait être déterminé sur la base de la distance réelle des voyages.

¹² Arrêt de la Cour (huitième chambre) du 31 mai 2018, *Claudia Wegener contre Royal Air Maroc SA*, affaire C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

- (13) Les billets sont délivrés ou autorisés par un transporteur aérien effectif à la suite de la conclusion d'un contrat de transport aérien avec un passager. Ils devraient pouvoir être identifiés au moyen d'un numéro de billet unique et contenir une référence unique liée à un contrat de transport aérien unique émis au moment de la réservation. Les billets devraient se rapporter à un vol ou à une correspondance, sans tenir compte des escales effectuées à des fins techniques et opérationnelles. Ils devraient contenir plusieurs éléments d'information concernant ce vol ou cette correspondance, tels que la date du vol, les aéroports de départ et d'arrivée, les heures prévues de départ et d'arrivée, le nom et le prénom du passager, le numéro du vol et le nom du transporteur aérien effectif.
- (14) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-22/11 (*Finnair Oyj contre Timy Lassooy*)¹³ sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé que la notion de "refus d'embarquement" doit être interprétée en ce sens qu'elle vise non seulement les refus d'embarquement dus à des situations de surréservation, mais également les refus d'embarquement pour d'autres motifs, tels que des motifs opérationnels. Les passagers qui se sont présentés à l'embarquement et ont été refusés à l'embarquement ou qui ont été informés à l'avance qu'ils seraient refusés à l'embarquement contre leur volonté devraient être remboursés sans retard injustifié.
- (15) Par ailleurs, il existe des motifs raisonnables de refuser l'embarquement à des passagers, tels que la santé, la sûreté, la sécurité ou des documents de voyage inadéquats. Le fait que des passagers fassent preuve d'un comportement indiscipliné menaçant la sûreté ou la sécurité d'un vol, tel qu'il est visé dans la Convention relative aux infractions et à certains autres actes survenant à bord des aéronefs signée à Tokyo le 14 septembre 1963, telle qu'amendée, constitue également un motif raisonnable, pour les transporteurs aériens, de refuser l'embarquement à ces passagers. En pareils cas, la charge de la preuve devrait incomber au transporteur aérien effectif.

¹³ Arrêt de la Cour (troisième chambre) du 4 octobre 2012, *Finnair Oyj contre Timy Lassooy*, affaire C-22/11, ECLI:EU:C:2012:604.

- (16) Afin de renforcer les niveaux de protection, les passagers ne devraient pas se voir refuser l'embarquement sur un vol retour au motif qu'ils n'ont pas pris le vol aller couvert par le même contrat de transport aérien.
- (17) À l'heure actuelle, les passagers se voient parfois appliquer des frais administratifs liés à la correction d'erreurs typographiques dans leurs noms. Il y a lieu de prévoir la possibilité de procéder, gratuitement et de manière raisonnable, à des corrections en cas d'erreurs dans la réservation, ou de modifications d'ordre administratif, pour autant que la correction ou la modification demandée n'entraîne pas un changement d'horaire de vol, de date, d'itinéraire ou de passager.
- (18) En cas d'annulation, c'est au passager, et non au transporteur aérien, que devrait appartenir la décision de choisir entre le remboursement, la poursuite du voyage par réacheminement ou le report du voyage à une date ultérieure.
- (19) Les entités gestionnaires des aéroports dans les aéroports qui accueillent plus de cinq millions de passagers par an, et les prestataires de services essentiels dans les aéroports, notamment les transporteurs aériens et les prestataires de services d'assistance en escale, devraient coopérer pour réduire au minimum l'incidence de perturbations de vols multiples sur les passagers. À cette fin, les entités gestionnaires des aéroports devraient préparer des plans d'urgence pour ce type de situations et œuvrer ensemble à l'élaboration de ces plans. Dans tous les autres aéroports, les entités gestionnaires des aéroports devraient faire tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour se mettre en relation avec les usagers des aéroports dans des situations qui pourraient entraîner l'immobilisation d'un grand nombre de passagers et prendre des dispositions pour ceux-ci, ainsi que pour tenir informés les passagers immobilisés.

- (20) Le règlement (CE) n° 261/2004 devrait explicitement prévoir le droit à indemnisation des passagers subissant des retards importants, conformément à l'arrêt rendu par la Cour de justice dans les affaires jointes C-402/07 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon et Alana Sturgeon contre Condor Flugdienst GmbH) et C-432/07 (Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA)¹⁴ (ci-après dénommés "arrêt dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07"). Conformément au principe d'égalité de traitement visé dans l'arrêt en question, les mêmes règles devraient s'appliquer en matière de remboursement, de réacheminement et d'indemnisation.
- (21) L'arrêt rendu dans les affaires jointes C-402/07 et C-432/07 se référait à un seuil unique de trois heures pour le déclenchement de l'indemnisation en cas de retard. Or, l'expérience acquise depuis l'adoption du règlement (CE) n° 261/2004 montre que de nombreux retards ne peuvent pas être réglés dans le délai de trois heures visé dans cet arrêt et qu'un seuil peu élevé peut augmenter le nombre d'annulations de vols dans le cas où les transporteurs aériens réduisent les répercussions des vols retardés sur les vols suivants en annulant un ou plusieurs vols afin de repositionner l'aéronef pour un vol suivant. Dans la plupart des cas, le passager préfère encore un retard à une annulation car il a ainsi une plus grande certitude d'arriver à la destination prévue dans les meilleurs délais. Sur de nombreuses lignes, la fréquence des vols est limitée et, en cas d'annulation, le passager ne peut pas être immédiatement réacheminé. L'augmentation du seuil de déclenchement présente donc un avantage pour le passager.

¹⁴ Arrêt de la Cour (quatrième chambre) du 19 novembre 2009, *Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon et Alana Sturgeon contre Condor Flugdienst GmbH C-402/07, et Stefan Böck and Cornelia Lepuschitz v Air France SA C-432/07*, affaires jointes C-402/07 et C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

- (22) En vue de maintenir la connectivité, les seuils au-delà desquels les retards ouvrent droit à une indemnisation devraient être relevés afin de tenir compte de l'incidence financière et en termes de compétitivité sur le secteur. Cela permettra ainsi d'éviter d'encourager une augmentation de la fréquence des annulations ou des restrictions dans le nombre de lignes exploitées ou une diminution de la connectivité offerte aux passagers à long terme. Pour faire en sorte que les passagers voyageant au sein de l'Union bénéficient de conditions d'indemnisation homogènes, le seuil devrait être le même pour tous les voyages au sein de l'Union.
- (23) L'indemnisation normalisée prévue par le règlement (CE) n° 261/2004 sert à compenser une perte de temps commune à tous les passagers. Les montants fixés dans le règlement (CE) n° 261/2004 pourraient, dans de nombreux cas, être supérieurs à la valeur des dommages subis par les passagers, comme indiqué dans des études économiques. Il convient donc de définir différents seuils d'indemnisation en fonction de la distance du vol perturbé et du retard à l'arrivée.
- (24) Conformément aux efforts déployés par l'Union pour promouvoir une mobilité neutre pour le climat et respectueuse de l'environnement, il convient également de s'assurer que les cadres réglementaires applicables aux droits des passagers dans les différents modes de transport convergent autant que possible et que l'indemnisation prévue entre les différents modes de transport soit harmonisée.
- (25) Pour garantir la sécurité juridique, le règlement (CE) n° 261/2004 devrait confirmer explicitement que la modification des horaires de vol a une incidence semblable à celle d'une annulation ou d'un retard sur les passagers, et qu'elle devrait donc ouvrir les mêmes droits.

- (26) Les passagers qui manquent une correspondance au cours d'un voyage à la suite d'une perturbation sur un vol précédent devraient bénéficier d'une assistance adéquate dans l'attente d'un réacheminement. Dans ce cas, conformément au principe d'égalité de traitement, les passagers devraient avoir droit à une indemnisation lorsqu'ils atteignent la destination finale de leur vol ou transport de remplacement, à l'instar des passagers dont le vol direct a connu des perturbations.
- (27) Au moment de la réservation et avant l'achat des billets, les transporteurs aériens ou, le cas échéant, les intermédiaires devraient clairement indiquer aux passagers si leurs plans de voyage sont couverts par un contrat de transport aérien unique et les informer de leurs droits en vertu du règlement (CE) n° 261/2004, notamment en ce qui concerne les correspondances manquées.
- (28) Afin de renforcer la protection des passagers, il y a lieu de préciser que les passagers dont le vol a été retardé devraient avoir droit à une assistance et à une indemnisation, qu'ils attendent dans le terminal de l'aéroport ou qu'ils se trouvent déjà assis à bord de l'aéronef. Toutefois, étant donné que ces passagers n'ont pas accès aux services disponibles dans le terminal, il convient de renforcer leurs droits en ce qui concerne les besoins élémentaires et le droit de débarquer. Le droit de débarquer ne peut être limité que pour des motifs liés à la sûreté, à l'immigration, au contrôle du trafic aérien ou à la sécurité. Si un transporteur aérien est sur le point de débarquer des passagers mais est informé par les autorités de contrôle du trafic aérien que le décollage imminent est autorisé, il devrait être autorisé à refuser de débarquer des passagers.

- (29) Lorsqu'un passager a choisi le réacheminement dans les meilleurs délais, le transporteur aérien conditionne souvent ce réacheminement à la disponibilité de sièges sur ses propres services, privant ainsi ses passagers de la possibilité d'être réacheminés plus rapidement sur d'autres services. Par conséquent, le transporteur devrait également proposer d'autres possibilités de réacheminement, y compris vers un autre aéroport, par un autre itinéraire, sur les services d'un autre transporteur ou par d'autres modes de transport, lorsque cette solution peut accélérer le réacheminement. Les autres possibilités de réacheminement devraient dépendre de la disponibilité de sièges. Si le transporteur aérien n'a pas proposé de réacheminement et si le temps d'attente cumulé est prolongé d'au moins trois heures, le passager devrait avoir le droit d'organiser son propre réacheminement afin d'atteindre sa destination finale sans retard supplémentaire. Un tel réacheminement devrait, sous certaines conditions, être effectué aux frais du transporteur aérien et dans des conditions de transport comparables.
- (30) Lors du réacheminement de passagers, les transporteurs aériens devraient s'efforcer de veiller à ce que les passagers puissent voyager avec leurs bagages, tant enregistrés que non enregistrés. Un transporteur aérien devrait être autorisé par le passager à procéder autrement au cas où des restrictions en matière de transport de bagages pourraient entraîner des retards supplémentaires pour les passagers en attente de réacheminement, sans préjudice de sa responsabilité en ce qui concerne les bagages des passagers telle qu'elle est régie par le règlement (CE) n° 2027/97 et par la convention pour l'unification de certaines règles relatives au transport aérien international adoptée à Montréal le 28 mai 1999 (ci-après dénommée "convention de Montréal").

- (31) Le caractère comparable des conditions de transport pourrait dépendre d'un certain nombre de facteurs ainsi que des circonstances particulières. Lorsque cela est possible et que cela n'entraîne pas de retard supplémentaire, les passagers ne devraient pas être déclassés dans une classe de services de transport inférieure à celle figurant sur la réservation. Le réacheminement devrait être proposé sans coût supplémentaire pour le passager, même lorsque les passagers sont réacheminés par un autre transporteur aérien, par un mode de transport différent, dans une classe supérieure ou à un tarif plus élevé que celui payé pour le service initial. Des efforts raisonnables devraient être déployés pour éviter des correspondances supplémentaires. Lorsque le réacheminement est effectué par un autre transporteur aérien ou par un autre mode de transport, la durée totale du voyage devrait être aussi proche que cela est raisonnablement possible de la durée prévue du vol initial, dans la même classe de transport ou dans une classe supérieure si nécessaire. Si plusieurs vols sont disponibles avec des horaires comparables, les passagers ayant droit à un réacheminement devraient accepter l'offre de réacheminement du transporteur aérien, y compris par des transporteurs aériens coopérant avec le transporteur aérien effectif. Si une assistance à des personnes handicapées ou à des personnes à mobilité réduite a été réservée pour le vol initial, cette assistance devrait également être disponible sur l'itinéraire de remplacement conformément au règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil¹⁵.

¹⁵ Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

- (32) Les transporteurs aériens devraient offrir une assistance aux passagers entre l'heure de départ prévue et le départ de leur vol ou de leur transport de remplacement. Actuellement, les transporteurs aériens font face à une responsabilité illimitée en ce qui concerne l'hébergement de leurs passagers lorsque les circonstances extraordinaires persistent pendant une longue période. Cette incertitude liée à l'absence de toute limite prévisible dans le temps peut représenter un risque pour la stabilité financière d'un transporteur, ce qui peut entraîner des répercussions négatives pour les passagers en termes de connectivité. Un transporteur aérien devrait donc pouvoir limiter la fourniture d'un hébergement à trois nuits. Par ailleurs, les plans d'urgence et la rapidité du réacheminement devraient permettre de réduire le risque que les passagers soient immobilisés pendant de longues périodes.
- (33) Les passagers ayant des besoins spécifiques, tels que les personnes handicapées, les personnes à mobilité réduite, les enfants non accompagnés, les bébés, les femmes enceintes et les personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, par exemple les personnes souffrant de diabète sévère ou d'épilepsie, peuvent avoir besoin d'une attention particulière de la part du transporteur aérien effectif. En particulier, il peut se révéler plus difficile d'organiser un hébergement en cas de perturbations de vols. Par conséquent, ces catégories de passagers ne devraient pas être concernées par d'éventuelles limitations du droit à un hébergement en cas de circonstances extraordinaires, pour autant qu'elles aient informé le transporteur aérien effectif en temps utile.
- (34) Le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique également aux passagers qui ont réservé leur transport aérien dans le cadre d'un voyage à forfait. Le présent règlement modificatif vise à améliorer davantage la cohérence entre la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil¹⁶ et le règlement (CE) n° 261/2004. À cet égard, les passagers ne devraient pas être autorisés à cumuler les droits équivalents, notamment en vertu de ces deux actes juridiques.

¹⁶ Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (35) Le nombre actuel de retards et d'annulations de vols dans l'Union n'est pas uniquement dû à des raisons imputables aux transporteurs aériens. Afin d'inciter tous les acteurs de la chaîne du transport aérien à trouver des solutions efficaces en temps utile pour réduire au minimum les désagréments subis par les passagers en raison de retards ou d'annulations, le droit des transporteurs aériens de demander réparation à tout tiers qui a contribué à l'événement déclenchant l'indemnisation ou d'autres obligations ne devrait pas être restreint par le règlement (CE) n° 261/2004.
- (36) Dans l'arrêt qu'elle a rendu dans l'affaire C-502/18 (CS e.a. contre České aerolinie a.s.)¹⁷ sur l'interprétation du règlement (CE) n° 261/2004, la Cour de justice a jugé que, dans le cas de correspondances relevant du champ d'application dudit règlement, tout transporteur aérien effectif qui a participé à la réalisation d'au moins une de ces correspondances est redevable de l'indemnité due au passager au titre dudit règlement, que le vol effectué par ce transporteur aérien ait été ou non perturbé. Même si le règlement (CE) n° 261/2004 dispose que les transporteurs effectifs remplissant les obligations découlant de ce règlement peuvent demander réparation à tout tiers, l'étude a révélé la faible effectivité du droit à la réparation des dommages prévu dans ledit règlement. Par conséquent, les transporteurs aériens de l'Union supportent une charge financière disproportionnée par rapport aux transporteurs aériens de pays tiers. Afin de rétablir la compétitivité des transporteurs aériens de l'Union conformément aux recommandations du rapport intitulé "L'avenir de la compétitivité européenne" de septembre 2024 (ci-après dénommé "rapport Draghi") et de maintenir, à long terme, la connectivité, la révision du règlement (CE) n° 261/2004 devrait donc limiter la responsabilité d'un transporteur aérien aux vols qu'il assure en tant que transporteur aérien effectif.

¹⁷ Arrêt de la Cour (neuvième chambre) du 11 juillet 2019, *CS et Others contre České aerolinie a.s.*, affaire C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604.

- (37) Le règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil¹⁸ exige que le contractant du transport aérien informe le passager de l'identité du transporteur aérien effectif et la directive 93/13/CEE du Conseil¹⁹ exige que le professionnel fournisse au consommateur des informations sur les clauses et les conditions du contrat. Il convient d'informer les passagers plus en détail de leurs droits en cas de perturbation d'un vol, et de les informer correctement de la cause de la perturbation, dès que ces informations sont disponibles. Ces informations devraient également être fournies lorsque le passager a acheté son billet en passant par un intermédiaire établi dans l'Union. Ces informations devraient, au minimum, être fournies par le transporteur aérien ou l'intermédiaire dans un format accessible et, le cas échéant, au moyen de messages d'alerte envoyés à partir d'applications mobiles ou par d'autres moyens numériques.
- (38) Afin de garantir une meilleure application des droits des passagers, les organismes nationaux chargés de l'application devraient contrôler l'application du règlement (CE) n° 261/2004 et décider de sanctions appropriées pour inciter au respect dudit règlement.
- (39) Afin de garantir une meilleure application des droits des passagers, les États membres devraient veiller à ce que les consommateurs aient accès à des mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges après que lesdits consommateurs ont déposé une plainte ou introduit une demande, sans succès, auprès du transporteur aérien ou de l'intermédiaire. Ces mécanismes devraient être sans préjudice du droit des États membres de déterminer s'il convient que la participation des transporteurs aériens ou des intermédiaires soit ou non obligatoire.

¹⁸ Règlement (CE) n° 2111/2005 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2005 concernant l'établissement d'une liste communautaire des transporteurs aériens qui font l'objet d'une interdiction d'exploitation dans la Communauté et l'information des passagers du transport aérien sur l'identité du transporteur aérien effectif, et abrogeant l'article 9 de la directive 2004/36/CE (JO L 344 du 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

¹⁹ Directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (JO L 95 du 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

- (40) Lorsque les passagers choisissent d'être remboursés plutôt que d'être réacheminés, ils devraient être automatiquement remboursés, en temps utile, sans obligation de soumettre de demande spécifique.
- (41) Les passagers devraient être informés de manière adéquate par le transporteur aérien ou l'intermédiaire sur les procédures applicables pour introduire des demandes d'indemnisation et des plaintes auprès des transporteurs aériens ou des intermédiaires et devraient recevoir une réponse des transporteurs aériens ou des intermédiaires en temps utile. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence pour l'aéroport, les délais de réponse sont susceptibles d'être allongés.
- (42) Les passagers devraient également avoir la possibilité de soumettre des litiges individuels à un ou plusieurs organismes chargés de la résolution extrajudiciaire des litiges à la suite de plaintes adressées au transporteur aérien. Toutefois, dès lors que le droit à un recours effectif devant un tribunal est un droit fondamental reconnu par l'article 47 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, ces mesures ne devraient ni empêcher ni entraver l'accès des passagers aux tribunaux.
- (43) Afin de permettre aux passagers d'exercer leurs droits en ce qui concerne les demandes, les plaintes et les litiges individuels, les passagers devraient pouvoir introduire directement et personnellement une demande auprès des transporteurs aériens, des intermédiaires ou des organismes compétents au titre du règlement (CE) n° 261/2004, de manière claire et accessible.

- (44) Eu égard à la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées²⁰, et afin de faire en sorte que la détérioration, la destruction ou la perte d'un équipement de mobilité, ou encore la blessure ou la mort d'un chien d'assistance reconnu, soient indemnisées à hauteur de leur coût de remplacement total, les transporteurs aériens devraient offrir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, telles qu'elles sont définies dans le règlement (CE) n° 1107/2006, la possibilité de faire, à titre gratuit, une déclaration spéciale d'intérêt qui, en vertu de la convention de Montréal, leur permet de demander une indemnisation intégrale.
- (45) Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite devraient avoir le droit de bénéficier immédiatement d'un remplacement temporaire, par le transporteur aérien, de leur équipement de mobilité en cas de perte, de destruction ou de détérioration de celui-ci. Étant donné que les chiens d'assistance reconnus ne peuvent pas être aisément remplacés, d'autres solutions temporaires devraient être mises à disposition lorsqu'un chien d'assistance reconnu est perdu, meurt ou est blessé.

²⁰ JO L 23, 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).

- (46) Il n'est pas toujours évident pour les passagers de savoir quels bagages ils sont autorisés à emporter à bord en ce qui concerne les dimensions, le poids ou le nombre de pièces de bagage autorisées. Afin de garantir que les passagers ont parfaitement connaissance des bagages autorisés qui sont compris dans leur billet, tant pour les bagages non enregistrés que pour les bagages enregistrés, les transporteurs aériens devraient indiquer clairement quels sont les bagages autorisés, lors de la réservation et à l'aéroport. Afin de garantir aux passagers un confort personnel suffisant pendant leur voyage, et conformément à l'arrêt rendu par la Cour de justice dans l'affaire C-487/12 (*Vueling Airlines SA contre Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*)²¹, les passagers devraient être autorisés à emporter en cabine des effets personnels dès lors qu'ils constituent un aspect nécessaire de leur transport sans frais, pour autant que ces effets personnels soient conformes aux exigences applicables en matière de sûreté et de sécurité et répondent à des exigences raisonnables au regard du poids et des dimensions. Il est entendu que les effets personnels constituant un aspect nécessaire du transport de passagers sont les objets qui sont essentiels pendant la durée du voyage et peuvent inclure les passeports et autres documents de voyage, des médicaments essentiels, des appareils personnels et du matériel de lecture ainsi que de la nourriture et des boissons comme il convient pour la durée du vol.

²¹ Arrêt de la Cour (cinquième chambre) du 18 septembre 2014, *Vueling Airlines SA contre Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia*, affaire C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232.

- (47) Les passagers devraient être informés, lors de la réservation, dans un format clair et accessible, des dimensions et du poids maximaux des bagages qu'ils peuvent emporter avec eux dans la cabine. Sans préjudice du principe de liberté tarifaire, les transporteurs aériens devraient définir une politique raisonnable en ce qui concerne les dimensions des bagages à main de manière à permettre aux passagers de prendre en cabine un bagage à main, pour autant qu'il respecte les exigences applicables en matière de sûreté et de sécurité. Compte tenu de la diversité des politiques des transporteurs aériens, il convient, lors de la révision du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil²², d'évaluer s'il est envisageable de définir des règles minimales uniformes pour les bagages à main.
- (48) Les instruments de musique peuvent avoir une immense valeur pécuniaire, artistique et historique. En outre, les instruments de musique sont les outils de travail des musiciens, qui sont utilisés régulièrement pour des répétitions et des représentations et qui ne peuvent pas être facilement remplacés. Par conséquent, les passagers devraient être autorisés à transporter des instruments de musique en cabine sous leur propre responsabilité, pour autant que ces instruments respectent les règles en matière de capacité, de sûreté et de sécurité ainsi que la politique du transporteur aérien concernant le maximum de bagages autorisés. Lorsque les exigences en matière de capacité, de sûreté et de sécurité sont respectées, le transporteur aérien devrait s'efforcer d'autoriser les passagers à transporter des instruments de musique sur des sièges supplémentaires, à condition que les tarifs correspondants aient été payés. En cas d'impossibilité, les instruments de musique devraient si possible être transportés dans des conditions appropriées dans la soute de l'aéronef. Il y a dès lors lieu de modifier le règlement (CE) n° 2027/97 en conséquence.

²² Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

- (49) Compte tenu de la brièveté des délais pour le dépôt de plainte concernant les droits et obligations couverts par le règlement (CE) n° 2027/97, les transporteurs aériens devraient offrir aux passagers la possibilité de déposer une plainte en leur fournissant un formulaire de plainte, dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes n'utilisant pas les outils numériques. Les transporteurs aériens devraient, au minimum, mettre le formulaire de plainte à disposition sur leurs applications mobiles et leurs sites internet. Ce formulaire de plainte devrait permettre aux passagers de déposer immédiatement une plainte concernant des bagages endommagés, retardés ou perdus.
- (50) L'article 3, paragraphe 2, du règlement (CE) n° 2027/97 est devenu obsolète puisque les questions d'assurance sont désormais régies par le règlement (CE) n° 785/2004 du Parlement européen et du Conseil²³. Il devrait donc être supprimé.
- (51) Il est nécessaire que les transporteurs aériens modifient régulièrement les limites pécuniaires mentionnées dans l'annexe du règlement (CE) n° 2027/97 afin de tenir compte de l'évolution de la situation économique, selon la révision effectuée par l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.

²³ Règlement (CE) n° 785/2004 du Parlement européen et du Conseil du 21 avril 2004 relatif aux exigences en matière d'assurance applicables aux transporteurs aériens et aux exploitants d'aéronefs (JO L 138 du 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).

- (52) Le rapport Draghi a insisté sur le rôle essentiel des transports pour la compétitivité de l'Union. Il a également souligné le risque de détournement d'activité, résultant de réglementations asymétriques, des plateformes de transport de l'Union vers les plateformes situées dans le voisinage de l'Union. Le règlement (CE) n° 261/2004 s'applique aux passagers qui quittent un aéroport situé dans un pays tiers à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, uniquement si le transporteur aérien effectif du vol concerné est un transporteur aérien de l'Union. Dans un délai de trois ans suivant l'application du règlement (CE) n° 261/2004, la Commission devrait évaluer la faisabilité d'une révision du champ d'application dudit règlement en vue de rehausser encore le niveau de protection des passagers et des conditions de concurrence équitables entre les transporteurs aériens de l'Union et ceux de pays tiers.
- (53) La révision du règlement (CE) n° 1008/2008 devrait donner lieu à l'évaluation d'un mécanisme destiné à protéger les passagers en cas d'insolvabilité du transporteur aérien.
- (54) Le Groenland est soumis à des conditions météorologiques particulièrement difficiles et se caractérise par une très faible densité de population et par l'éloignement de ses zones peuplées. Afin de garantir la connectivité et de maintenir la disponibilité de vols à l'intérieur du Groenland, les vols à l'intérieur du Groenland ne devraient pas être couverts par les obligations en matière d'indemnisation, y compris lorsque ces vols sont des correspondances en provenance ou à destination du territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent.

- (55) Le règlement (CE) n° 261/2004 devrait être sans préjudice du statut et de la souveraineté sur l'isthme de Gibraltar sur lequel se situe l'aéroport de Gibraltar et de la position juridique du Royaume d'Espagne à cet égard. Compte tenu des circonstances actuelles et afin d'assurer la sécurité juridique, il convient de préciser que les règles figurant dans le règlement (CE) n° 261/2004 ne devraient s'appliquer à l'aéroport de Gibraltar que lorsque, à la suite du règlement du litige opposant le Royaume d'Espagne au Royaume-Uni, le Royaume d'Espagne sera en mesure d'exercer un contrôle effectif sur l'aéroport de Gibraltar et de garantir l'application des règles énoncées dans le règlement (CE) n° 261/2004 à cet aéroport et qu'une notification du règlement du litige aura été publiée au *Journal officiel de l'Union européenne*.
- (56) Étant donné que les objectifs du présent règlement, à savoir protéger les droits des passagers aériens de manière équitable, garantir la compétitivité du secteur de l'aviation de l'Union et maintenir la connectivité des passagers à long terme, ne peuvent pas être atteints de manière suffisante par les États membres mais peuvent, en raison des dimensions de l'action, l'être mieux au niveau de l'Union, celle-ci peut prendre des mesures, conformément au principe de subsidiarité consacré à l'article 5 du traité sur l'Union européenne. Conformément au principe de proportionnalité énoncé audit article, le présent règlement n'excède pas ce qui est nécessaire pour atteindre ces objectifs,

ONT ADOPTÉ LE PRÉSENT RÈGLEMENT:

Article premier

Le règlement (CE) n° 261/2004 est modifié comme suit:

- 1) L'article 1^{er} est remplacé par le texte suivant:

"Article premier

Objet

Le présent règlement fixe, dans les conditions qui y sont précisées, des droits minimum pour les passagers aériens dans les situations suivantes:

- a) en cas de refus d'embarquement;
- b) en cas d'annulation, de retard ou de reprogrammation de l'horaire de leur vol;
- c) en cas de correspondance manquée;
- d) en cas de surclassement ou de déclassement."

- 2) L'article 2 est modifié comme suit:

- a) les points b) à f) sont remplacés par le texte suivant:
 - "b) "transporteur aérien effectif", un transporteur aérien qui réalise ou a l'intention de réaliser un vol dans le cadre d'un contrat de transport aérien conclu avec un passager, ou pour le compte d'une autre personne, morale ou physique, qui a conclu un contrat avec ce passager, y compris un transporteur aérien qui utilise l'aéronef d'un autre transporteur aérien, avec ou sans l'équipage de cet autre transporteur aérien, pour réaliser ses vols;

- c) "transporteur aérien de l'Union", un transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation en cours de validité, délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil*;
- d) "organisateur", une personne au sens de l'article 3, point 8, de la directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil**;
- e) "forfait", une combinaison de services de voyage telle qu'elle est définie à l'article 3, point 2, de la directive (UE) 2015/2302;
- f) "billet", la preuve valable, quelle que soit sa forme, d'un contrat de transport aérien;

* Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

** Directive (UE) 2015/2302 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 relative aux voyages à forfait et aux prestations de voyage liées, modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2011/83/UE du Parlement européen et du Conseil et abrogeant la directive 90/314/CEE du Conseil (JO L 326 du 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).";

- b) le point g) est supprimé;

c) les points h) à l) sont remplacés par le texte suivant:

- "h) "destination finale", la destination du vol ou de la dernière correspondance d'un voyage;
- i) "personne handicapée" et "personne à mobilité réduite", toute personne atteinte d'une déficience permanente ou temporaire physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle dont l'interaction avec divers obstacles peut empêcher l'utilisation pleine et effective par cette personne du service de transport sur un pied d'égalité avec les autres passagers ou dont la mobilité lors de l'utilisation d'un moyen de transport est réduite en raison de son âge;
- j) "refus d'embarquement", le refus de transporter des passagers sur un vol, bien qu'ils se soient présentés à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 4, paragraphe 1, ou lorsqu'ils ont été informés à l'avance qu'ils seraient refusés à l'embarquement contre leur volonté, sauf s'il existe des motifs raisonnables de refuser l'embarquement, tels que la santé, la sûreté, la sécurité ou des documents de voyage inadéquats;
- k) "volontaire", un passager qui s'est présenté à l'embarquement dans les conditions fixées à l'article 4, paragraphe 1, et qui répond favorablement à la demande du transporteur aérien de ne pas embarquer à bord de l'aéronef pour son vol, en échange de prestations;

- l) "annulation", le fait qu'un vol qui était prévu initialement et pour lequel un contrat de transport aérien a été émis ne soit pas effectué, y compris les situations dans lesquelles:
 - i) l'aéronef a décollé mais, pour quelque raison que ce soit, soit a été dérouté vers un aéroport autre que l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet, soit est revenu à l'aéroport de départ et n'a pas pu rejoindre l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet, sauf si l'aéroport d'arrivée effectif et l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet desservent la même ville, agglomération ou région et si le transporteur aérien a fourni au passager un transport vers l'aéroport d'arrivée indiqué sur le billet; ou
 - ii) un passager s'est vu délivrer un billet pour un vol et l'heure de départ indiquée sur le billet du passager a été avancée de plus d'une heure, sauf si les heures d'enregistrement et d'embarquement ne sont pas modifiées, ou sauf si le passager a pris un vol dont l'horaire a été reprogrammé;"
- d) les points suivants sont ajoutés:
 - "m) "pays tiers", tout pays ou partie du territoire d'un État membre auxquels les traités ne s'appliquent pas;
 - n) "retard au départ", la différence temporelle entre l'heure de départ indiquée sur le billet du passager et l'heure de départ réelle du vol;

- o) "retard à l'arrivée", la différence temporelle entre l'heure d'arrivée indiquée sur le billet du passager et l'heure d'arrivée réelle du vol;
- p) "classe de transport", une partie de la cabine passagers de l'aéronef qui se caractérise par des sièges différents, une configuration différente des sièges ou toute autre différence dans le service offert aux passagers par rapport à d'autres parties de la cabine;
- q) "contrat de transport aérien", un contrat de transport conclu entre un transporteur aérien ou son agent agréé et un passager, en vue de la fourniture d'un ou de plusieurs vols;
- r) "circonstances extraordinaires", des circonstances qui, par leur nature ou leur origine, ne sont pas inhérentes à l'exercice normal de l'activité du transporteur aérien concerné et échappent à la maîtrise effective de celui-ci, telles que les circonstances mentionnées dans la liste non exhaustive des circonstances extraordinaires qui figure au point 1 de l'annexe, mais à l'exclusion des circonstances mentionnées dans la liste non-exhaustive des circonstances qui figure au point 2 de l'annexe;
- s) "vol", une opération de transport aérien effectuée par un seul aéronef entre deux aéroports indiqués sur le billet au moyen d'un itinéraire prédéterminé, d'un horaire et d'un numéro d'identification unique, quelles que soient les escales intermédiaires effectuées exclusivement à des fins techniques et opérationnelles;

- t) "correspondance", un vol qui, faisant partie d'un voyage, est destiné à permettre au passager de partir du point de départ initial et d'arriver à un point de transfert afin de partir sur un autre vol, ou est destiné à permettre au passager de partir d'un point de transfert afin qu'il puisse atteindre un autre point de transfert ou sa destination finale;
- u) "escale", l'interruption intentionnelle d'un voyage dans le cadre d'un contrat de transport aérien unique pendant une durée supérieure à celle requise pour le transit direct ou, lors d'un changement de vol, pour une durée s'étendant normalement jusqu'à l'heure de départ de la correspondance suivante et incluant, dans des cas exceptionnels, une nuitée;
- v) "voyage", un vol ou des correspondances transportant le passager du point de départ initial jusqu'à sa destination finale conformément à un contrat de transport aérien unique, un voyage aller et un voyage retour constituant des voyages distincts;
- w) "heure de départ", le moment où l'aéronef quitte la porte d'embarquement, mis en mouvement soit par tractage soit par ses propres moteurs (heure de départ du bloc);
- x) "heure d'arrivée", le moment où l'aéronef atteint la porte de débarquement et où ses freins de stationnement sont enclenchés (heure d'arrivée au bloc);

- y) "retard sur l'aire de trafic", au départ, une période supérieure à 30 minutes durant laquelle l'aéronef reste au sol entre la fermeture des portes et l'heure de décollage de l'aéronef ou, à l'arrivée, une période supérieure à 30 minutes écoulée entre le toucher des roues de l'aéronef et l'ouverture de ses portes;
- z) "nuit", la période comprise entre minuit et 6 heures du matin;
- za) "enfant", une personne âgée de moins de 14 ans à la date de départ du vol ou de la première correspondance dans le cadre d'un contrat de transport aérien;
- zb) "bébé", une personne âgée de moins de 2 ans à la date de départ du vol ou de la première correspondance dans le cadre d'un contrat de transport aérien;
- zc) "support durable", tout instrument qui permet au passager de stocker des informations de manière à ce qu'elles puissent être consultées ultérieurement pendant une durée adaptée aux fins auxquelles les informations sont destinées et qui permet la reproduction à l'identique des informations stockées;
- zd) "format accessible", un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément à la législation applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil*;

- ze) "perturbation", le refus d'embarquement, l'annulation, le retard au départ, le retard à l'arrivée ou le retard sur l'aire de trafic;
- zf) "point de départ initial", le point de départ du vol ou de la première correspondance d'un voyage.

* Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).".

3) L'article 3 est remplacé par le texte suivant:

"Article 3

Champ d'application

1. Le présent règlement s'applique:

- a) aux passagers au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent;
- b) aux passagers au départ d'un aéroport situé dans un pays tiers et à destination d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, à moins que ces passagers ne bénéficient de prestations ou d'une indemnisation et d'une assistance dans ce pays tiers, si le transporteur aérien effectif qui réalise le vol concerné est un transporteur aérien de l'Union.

2. Le paragraphe 1 s'applique à condition que les passagers:
 - a) soient en possession d'un billet pour le vol concerné; ou
 - b) aient été transférés par un transporteur aérien ou un intermédiaire, du vol pour lequel ils possédaient un billet vers un autre vol, quelle qu'en soit la raison.
3. Le présent règlement ne s'applique pas aux passagers qui voyagent gratuitement ou à un tarif réduit non accessible au public, que ce soit directement ou indirectement. Toutefois, il s'applique aux passagers en possession de billets émis par un transporteur aérien ou un intermédiaire dans le cadre d'un programme de fidélisation ou d'autres programmes commerciaux.
4. Sans préjudice de l'article 8, paragraphe 2, point d), le présent règlement ne s'applique qu'aux passagers transportés sur des aéronefs motorisés à ailes fixes.
5. Sauf dispositions contraires, le transporteur aérien effectif est responsable de l'exécution des obligations prévues par le présent règlement.
6. Sans préjudice de l'article 12 du présent règlement, celui-ci s'applique également aux passagers transportés sur un vol couvert par un contrat de voyage à forfait tel qu'il est défini à l'article 3, point 3, de la directive (UE) 2015/2302, à moins que ledit contrat de voyage à forfait ne soit résilié ou que son exécution ne soit affectée pour des raisons autres qu'une perturbation de ce vol.
7. L'article 7 du présent règlement ne s'applique pas si la perturbation survient sur une correspondance dont l'aéroport de départ et l'aéroport d'arrivée se situent tous deux au Groenland.

8. Le présent règlement est sans préjudice de la position juridique du Royaume d'Espagne en ce qui concerne le territoire de Gibraltar, ainsi que l'isthme et l'aéroport qui y est construit.

Il s'applique à l'aéroport de Gibraltar lorsque, à la suite d'un règlement de son litige avec le Royaume-Uni, le Royaume d'Espagne est en mesure d'exercer un contrôle effectif sur ledit aéroport et de garantir l'application du présent règlement à cet aéroport. Lorsque ces conditions sont réunies, le Royaume d'Espagne le notifie à la Commission et celle-ci publie une notification concernant le règlement du litige au *Journal officiel de l'Union européenne*. Le présent règlement s'applique à cet aéroport à compter du premier jour du mois suivant la date de publication de cette notification au *Journal officiel de l'Union européenne*."

- 4) L'article 4 est remplacé par le texte suivant:

"Article 4

Refus d'embarquement

1. Le présent article s'applique aux passagers qui se présentent à la porte d'embarquement, après avoir effectué un enregistrement en ligne ou un enregistrement à l'aéroport, comme stipulé et à l'heure indiquée à l'avance et par écrit (y compris par voie électronique) par le transporteur aérien effectif ou l'intermédiaire ou, si aucune heure d'embarquement n'est indiquée, au plus tard 45 minutes avant l'heure de départ indiquée sur le billet du passager. Le présent article s'applique également aux passagers qui ne se présentent pas à l'embarquement lorsqu'ils ont été informés à l'avance qu'ils seront refusés à l'embarquement contre leur volonté.

2. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit raisonnablement de refuser l'embarquement sur un vol, il en informe immédiatement les passagers concernés. Le transporteur aérien effectif précise dans le même temps aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables en l'espèce, notamment en ce qui concerne le droit au remboursement ou au réacheminement au titre de l'article 8 et le droit à l'assistance au titre de l'article 9.

Le transporteur aérien effectif fait appel à des volontaires suivant des modalités à convenir entre chaque volontaire et le transporteur aérien effectif. Cet accord avec chaque volontaire en ce qui concerne les prestations remplace uniquement le droit du volontaire à une indemnisation telle qu'elle est prévue à l'article 7, paragraphe 1, si le volontaire l'approuve de manière explicite au moyen d'un document signé ou par tout moyen numérique sur un support durable. En l'absence d'une telle approbation, le volontaire est indemnisé par le transporteur aérien effectif qui a refusé l'embarquement conformément à l'article 7, paragraphe 1, sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

3. Si le nombre de volontaires qui se présentent n'est pas suffisant pour permettre l'embarquement des autres passagers munis d'un billet, le transporteur aérien effectif peut refuser l'embarquement de passagers contre leur volonté, à l'exception des passagers visés à l'article 11.
4. Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement communique immédiatement aux passagers concernés les informations relatives au traitement des plaintes au titre des articles 15 *bis* et 16 *bis*.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement offre aux passagers concernés, sans retard injustifié et de manière claire, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8. Par dérogation à l'article 8, paragraphe 1, point a), lorsque les passagers qui se sont vu refuser l'embarquement ont droit à un remboursement, celui-ci est accordé sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement offre une assistance conformément à l'article 9 aux passagers concernés. Par dérogation à l'article 9, paragraphe 1, point a), des rafraîchissements sont proposés immédiatement.

Le transporteur aérien effectif qui refuse l'embarquement de passagers contre leur volonté indemnise les passagers concernés conformément à l'article 7, paragraphe 1, sans retard injustifié et au plus tard dans les sept jours calendaires suivant le refus d'embarquement.

5. Les paragraphes 3 et 4 s'appliquent également aux vols retour pour lesquels le passager se voit refuser l'embarquement au motif qu'il n'a pas pris un vol aller couvert par le même contrat de transport aérien.
6. Lorsque le passager ou un intermédiaire demande la correction d'une erreur typographique dans le nom ou le ou les prénoms d'un ou de plusieurs passagers ou en cas de changement administratif de ces noms, le transporteur aérien effectif effectue la correction ou la modification au moins une fois et au plus tard 48 heures avant le départ, sans supplément de frais pour le passager ou l'intermédiaire."

- 4) L'article 5 est remplacé par le texte suivant:

"Article 5

Annulation

1. En cas d'annulation d'un vol, le transporteur aérien effectif du vol annulé informe immédiatement les passagers concernés. Le transporteur aérien effectif précise dans le même temps aux passagers concernés leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables en l'espèce, notamment en ce qui concerne le remboursement ou le réacheminement au titre de l'article 8 et l'assistance au titre de l'article 9, ainsi que les informations sur la procédure de demande d'indemnisation définie à l'article 7 et sur le traitement des plaintes au titre des articles 15 *bis* et 16 *bis*.

Le transporteur aérien effectif indique sans retard injustifié aux passagers concernés les raisons de l'annulation. Les passagers ont le droit, s'ils en font la demande, de recevoir par écrit les raisons de l'annulation. Le transporteur aérien effectif fournit ces informations de manière claire dans un délai de sept jours calendaires à compter du dépôt de la demande.

2. Le transporteur aérien effectif du vol annulé offre aux passagers concernés, sans retard injustifié et de manière claire, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8.
3. Le transporteur aérien effectif offre une assistance aux passagers concernés conformément à l'article 9.

4. Les passagers ont droit à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol annulé, conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 3, lorsqu'ils choisissent un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), ou un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point c), ou lorsqu'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant les seuils définis à l'article 7, paragraphe 2, après avoir choisi un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b). À cette fin, le transporteur aérien remet systématiquement aux passagers un formulaire pré-rempli dans un format accessible et sur un support durable. Le transporteur aérien apporte une réponse dans le délai fixé à l'article 7, paragraphe 5.
5. Un transporteur aérien effectif n'est pas tenu de verser l'indemnité prévue à l'article 7 s'il est en mesure de prouver que l'annulation était due à des circonstances extraordinaires et qu'elle n'aurait pas pu être évitée même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures raisonnables. Ces circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que dans la mesure où elles affectent le vol concerné ou au moins l'un des trois vols précédents de la rotation devant être effectuée par le même aéronef, et à condition qu'il existe un lien de causalité direct entre la survenance de ces circonstances et l'annulation du vol. La charge de la preuve de l'existence de ce lien de causalité direct incombe au transporteur aérien effectif.

6. Le droit à l'assistance prévue au paragraphe 3 et à l'indemnisation prévue au paragraphe 4 ne s'applique pas si les passagers ont été informés de l'annulation au moins quatorze jours calendaires avant la date de départ indiquée sur leur billet. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver qu'il a informé les passagers de l'annulation d'un vol et de prouver à quel moment il l'a fait."

6) L'article 6 est remplacé par le texte suivant:

"Article 6

Retard

1. Lorsqu'un transporteur aérien effectif prévoit qu'un vol sera retardé, il en informe les passagers concernés, si possible immédiatement, et au plus tard à l'heure de départ indiquée sur le billet du passager. Dans la mesure du possible, les passagers reçoivent régulièrement des informations en temps réel. Le transporteur aérien effectif informe dans le même temps les passagers concernés de leurs droits spécifiques au titre du présent règlement applicables au cas d'espèce, notamment en ce qui concerne l'assistance au titre de l'article 9, et leur communique les informations sur la procédure de demande d'indemnisation définie à l'article 7 et sur le traitement des plaintes au titre des articles 15 *bis* et 16 *bis*.

Le transporteur aérien effectif indique sans retard injustifié aux passagers concernés les raisons du retard de vol. Les passagers ont le droit, s'ils en font la demande, de recevoir par écrit les raisons du retard à l'arrivée. Le transporteur aérien effectif du vol retardé fournit ces informations de manière claire dans un délai de sept jours calendaires suivant le dépôt de la demande.

2. Le transporteur aérien effectif offre aux passagers concernés une assistance conformément à l'article 9.
3. Lorsque le retard atteint les seuils mentionnés à l'article 7, paragraphe 2, calculés à compter de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager, le transporteur aérien effectif offre aux passagers concernés, sans retard injustifié, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8.
4. Les passagers ont droit, sur demande, à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol retardé conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 3, lorsqu'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant les seuils mentionnés à l'article 7, paragraphe 2.

Les passagers ont droit, sur demande, à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol retardé, conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 3, lorsqu'ils choisissent un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), ou un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point c), ou lorsqu'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant les seuils mentionnés à l'article 7, paragraphe 2, après avoir choisi un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b).

5. Le présent article s'applique également si l'heure de départ indiquée sur le billet du passager a été reportée par le transporteur aérien effectif.

Le droit à l'assistance prévue au paragraphe 2, et à l'indemnisation prévue au paragraphe 4, ne s'applique pas si le passager a été informé de cette modification au moins quatorze jours calendaires avant l'heure de départ indiquée sur son billet. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver que le passager a été informé du changement d'horaire et du moment auquel il l'a été.

6. Un opérateur aérien effectif n'est pas tenu de verser une indemnité conformément à l'article 7, s'il peut prouver que le retard à l'arrivée est dû à des circonstances extraordinaires et qu'il n'aurait pas pu être évité même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures raisonnables. Ces circonstances extraordinaires ne peuvent être invoquées que dans la mesure où elles affectent le vol concerné ou au moins l'un des trois vols précédents de la rotation devant être effectuée par le même aéronef, et pour autant qu'il y ait un lien de causalité direct entre la survenance de cette circonstance et le retard au départ du vol suivant. Il incombe au transporteur aérien effectif de prouver l'existence de ce lien de causalité direct."

- 7) Les articles suivants sont insérés:

"Article 6 bis

Retard sur l'aire de trafic

1. En cas de retard sur l'aire de trafic, l'opérateur aérien effectif fournit aux passagers, dans la mesure du possible, des informations régulières et en temps réel.

2. Sous réserve des contraintes liées à la sécurité ou à la sûreté, en cas de retard sur l'aire de trafic, le transporteur aérien effectif assure le chauffage ou la climatisation adéquats de la cabine passagers, fournit gratuitement l'accès aux installations sanitaires à bord et veille à ce que les passagers visés à l'article 11 reçoivent l'attention nécessaire. À moins que cela n'entraîne une prolongation du retard sur l'aire de trafic ou que ce soit incompatible avec les exigences en matière de sécurité ou de sûreté aérienne, le transporteur aérien effectif fournit gratuitement de l'eau potable à bord.
3. Lorsqu'un retard sur l'aire de trafic atteint trois heures dans un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, l'aéronef se dirige vers la porte ou vers un autre lieu approprié de débarquement, où les passagers sont autorisés à débarquer. Au-delà de ce délai, un retard sur l'aire de trafic ne peut être prolongé que si des motifs liés à la sécurité, à l'immigration, au contrôle du trafic aérien ou à la sûreté interdisent à l'aéronef de quitter sa position sur l'aire de trafic.
4. Les passagers débarqués conformément au paragraphe 3 bénéficient des droits prévus à l'article 6 et, le cas échéant, à l'article 11, compte tenu du retard sur l'aire de trafic et de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager.

Article 6 ter

*Correspondance manquée au cours de voyages effectués
dans le cadre d'un contrat de transport aérien unique*

1. Lorsqu'un passager manque une correspondance au cours d'un voyage à la suite d'une perturbation sur le vol précédent, le transporteur aérien effectif du vol précédent est chargé de fournir au passager un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b), et une assistance conformément à l'article 9.

2. Lorsque le transporteur aérien effectif ne peut réacheminer le passager dans le délai prévu à l'article 7, paragraphe 2, points a) et b), calculé à partir de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager de la correspondance manquée, le transporteur aérien effectif offre aux passagers concernés, sans retard injustifié et de façon claire, le choix entre un remboursement et un réacheminement conformément à l'article 8.
3. Les passagers ont également le droit de recevoir, sur demande, une indemnisation de la part du transporteur aérien qui assure le vol ayant subi une perturbation, conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 3, s'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant les seuils fixés à l'article 7, paragraphe 2.

Les passagers ont droit, sur demande, à une indemnisation de la part du transporteur aérien effectif du vol ayant subi une perturbation, conformément à l'article 7, paragraphes 1 et 3, lorsqu'ils choisissent un remboursement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point a), ou un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point c), ou lorsqu'ils rejoignent leur destination finale avec un retard à l'arrivée dépassant les seuils fixés à l'article 7, paragraphe 2, après avoir choisi un réacheminement conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b).

4. Lorsqu'un passager prévoit et effectue une escale, l'aéroport où l'escale est effectuée est considéré comme la destination finale du passager.

8) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

"Article 7

Droit à indemnisation

1. En cas de perturbation, les montants d'indemnisation suivants s'appliquent aux conditions définies aux articles 4, 5, 6 ou 6 *bis* et dans le présent article:
 - a) 300 EUR pour tous les voyages à l'intérieur de l'Union de 3 500 kilomètres ou moins;
 - b) 500 EUR pour les voyages de plus de 3 500 kilomètres.

Par dérogation au point a), pour les voyages entre des régions ultrapériphériques et un autre territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent, les montants d'indemnisation sont déterminés sur la base de la distance réelle des voyages.

2. En cas de retard à l'arrivée après un réacheminement à la suite d'une annulation au titre de l'article 5, de retard à l'arrivée au titre de l'article 6 ou de retard à l'arrivée après une correspondance manquée au titre de l'article 6 *ter*, le droit à indemnisation est ouvert en cas de retard à l'arrivée supérieur à:
 - a) quatre heures pour les voyages à l'intérieur de l'Union de 3 500 kilomètres ou moins;
 - b) six heures pour les voyages de plus de 3 500 kilomètres.

3. Pour déterminer les distances aux fins du présent règlement, la base de calcul est la distance entre le point de départ initial et la destination finale. Dans le cas d'une correspondance, seuls le point de départ initial et l'aéroport de destination finale sont pris en considération. Ces distances sont mesurées selon la méthode de la route orthodromique.
4. Lorsque les passagers ont choisi de poursuivre le voyage conformément à l'article 8, paragraphe 1, point b), et qu'une nouvelle perturbation survient au cours du réacheminement, le passager ne peut prétendre à une indemnisation qu'une seule fois au cours du voyage jusqu'à la destination finale.
5. Les demandes d'indemnisation au titre du présent article sont introduites par le passager dans un délai de six mois à compter de la date de départ effective indiquée sur le billet du passager. Dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de l'introduction de la demande, le transporteur aérien effectif soit verse l'indemnité, soit fournit au passager une justification du non-versement de l'indemnité, conformément à l'article 5, paragraphe 5, ou à l'article 6, paragraphe 6, y compris, le cas échéant, une explication claire et motivée, concernant des circonstances extraordinaires. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence, ce délai peut être porté à trente jours calendaires.

Lorsque le transporteur aérien effectif ne verse pas l'indemnité demandée, le passager peut déposer une plainte conformément à l'article 16 *bis*.
6. L'indemnité est versée en espèces ou, si le passager y a consenti dans un document signé ou tout moyen numérique sur support durable, par d'autres moyens."

9) L'article 8 est remplacé par le texte suivant:

"Article 8

Droit au remboursement ou au réacheminement

1. En cas de perturbation, les passagers se voient offrir gratuitement le choix entre les options suivantes, dans les conditions définies aux articles 4, 5, 6 ou 6 *ter* et au présent article:
 - a) le remboursement automatique, dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la date de départ du vol perturbé indiquée sur le billet du passager, en espèces ou, si le passager a donné son accord dans un document signé ou par tout autre moyen numérique sur un support durable, par d'autres moyens, du coût total des billets, pour la ou les parties du ou des voyages non effectuées, et pour la ou les parties du ou des voyages déjà effectuées si le vol ne présente plus aucun intérêt par rapport aux plans de voyage initiaux du passager, assorti, le cas échéant, d'un vol retour jusqu'au point de départ initial, dans les meilleurs délais après l'heure de départ indiquée sur le billet du passager ou, avec l'accord du passager, avant cette heure;
 - b) la poursuite du voyage de chaque passager par le réacheminement de celui-ci vers sa destination finale dans les meilleurs délais après l'heure de départ indiquée sur son billet ou, avec son accord, avant ladite heure; ou

- c) un réacheminement vers leur destination finale à une date ultérieure, à leur convenance, sous réserve de la disponibilité de sièges.

Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence conformément à l'article 10 *bis*, le délai visé au point a) du présent paragraphe peut être porté à trente jours calendaires.

2. Afin que les passagers atteignent dans les meilleurs délais leur destination déterminée conformément au paragraphe 1, le transporteur aérien effectif soumet à la réflexion et à l'accord des passagers au moins l'une des options suivantes dans un document signé ou tout autre moyen numérique sur un support durable, sous réserve de disponibilité et pour autant que celles-ci répondent à des conditions de transport comparables à celles définies dans le contrat de transport aérien:
 - a) un vol ou des correspondances, suivant le même itinéraire que celui prévu dans le contrat de transport aérien;
 - b) un acheminement différent, y compris à destination ou en provenance d'autres aéroports que celui mentionné dans le contrat de transport aérien, auquel cas le transporteur aérien effectif supporte les frais de transfert du passager de l'aéroport indiqué dans le contrat de transport aérien vers un autre aéroport ou de l'aéroport indiqué dans le contrat de transport aérien à partir d'un autre aéroport;
 - c) le recours à des services exploités par un autre transporteur aérien; ou
 - d) ainsi qu'il convient en fonction de la distance à parcourir, le recours à un autre mode de transport.

3. Lorsqu'un passager a informé le transporteur aérien effectif de son choix de poursuivre son voyage conformément au paragraphe 1, point b), et au paragraphe 4, et si le transporteur aérien effectif n'a pas proposé dans les trois heures un réacheminement, le passager peut organiser son propre réacheminement conformément au paragraphe 2.

En cas d'annulation, le premier alinéa s'applique à partir de l'heure de départ indiquée sur le billet du passager.

Lorsqu'ils organisent leur propre réacheminement, les passagers limitent les frais à ceux qui sont nécessaires, raisonnables et appropriés. Le transporteur aérien effectif rembourse les frais engagés par le passager dans un délai maximal de quatorze jours calendaires à compter de la présentation de la demande, dans la limite de 400 % du coût total du ou des billets. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence, ce délai peut être porté à trente jours calendaires.

4. Un passager peut choisir entre un remboursement conformément au paragraphe 1, point a), ou un réacheminement à une date ultérieure conformément au paragraphe 1, point c), jusqu'au moment où il a accepté une offre de réacheminement dans les meilleurs délais par le transporteur aérien effectif conformément au paragraphe 1, point b), ou jusqu'au moment où il a décidé d'organiser son réacheminement lui-même, conformément au paragraphe 3.

Le passager informe le transporteur aérien effectif de son choix."

- 10) L'article 9 est remplacé par le texte suivant:

"Article 9

Droit à une assistance

1. En cas de perturbation, et sous réserve des conditions visées aux articles 4, 5, 6, 6 *bis* et 6 *ter*, ainsi qu'au présent article, et lorsque le temps d'attente pour leur vol ou transport de remplacement est prolongé d'au moins deux heures, les passagers se voient offrir gratuitement ce qui suit:
 - a) des rafraîchissements toutes les deux heures de temps d'attente;
 - b) un repas au bout de trois heures, puis toutes les cinq heures de temps d'attente, avec un maximum de trois repas par jour;
 - c) la possibilité d'envoyer des SMS, d'accéder à l'internet et d'effectuer deux appels téléphoniques.

Le transporteur aérien effectif peut limiter ou refuser l'assistance fournie au titre du premier alinéa si sa fourniture risque d'induire un retard supplémentaire pour le départ du vol retardé ou le réacheminement, y compris le départ du moyen de transport de remplacement.

2. En outre, si l'attente du vol ou du transport de remplacement rend nécessaire un séjour d'une ou de plusieurs nuits, les passagers se voient proposer gratuitement ce qui suit:
 - a) un hébergement à l'hôtel;
 - b) le transport aller-retour entre l'aéroport et l'hôtel proposé pour l'hébergement.

3. Le transporteur aérien effectif peut utiliser des bons pour remplir les obligations qui lui incombent au titre du paragraphe 1, points a) et b), et du paragraphe 2. Les bons fournis conformément au paragraphe 1 doivent pouvoir être utilisés dans tous les magasins proposant de la nourriture et des rafraîchissements dans l'enceinte de l'aéroport où les passagers concernés sont immobilisés, à bord de leur vol et, le cas échéant, au lieu d'hébergement prévu au paragraphe 2, point a).
4. Lorsque le transporteur aérien effectif ne remplit pas les obligations qui lui incombent au titre des paragraphes 1, 2 et 3, les passagers concernés peuvent prendre leurs propres dispositions. Le transporteur aérien exploitant le vol perturbé rembourse les frais engagés par les passagers dans un délai de quatorze jours calendaires à compter de la présentation de la demande de remboursement, dans la mesure où ces frais sont nécessaires, raisonnables et proportionnés à la durée de l'attente et aux coûts des rafraîchissements et des repas sur le lieu de l'aéroport ou le lieu d'hébergement où les passagers sont immobilisés. Lorsque l'entité gestionnaire de l'aéroport active son plan d'urgence, ce délai peut être porté à trente jours calendaires.
5. Dans tous les aéroports de l'Union, l'entité gestionnaire d'aéroport prend des dispositions pour faire en sorte que de l'eau potable et des stations de recharge pour appareils électroniques puissent être mises à disposition gratuitement, quels que soient l'heure de la journée, le vol ou le terminal.
6. Lorsque la perturbation est due à des circonstances extraordinaires et que la perturbation n'aurait pas pu être évitée même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures qu'il pouvait raisonnablement prendre, le transporteur aérien peut limiter l'hébergement fourni conformément au paragraphe 2, point a), à un maximum de trois nuits.

7. Si un passager opte pour un remboursement en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point a), alors qu'il se trouve au point de départ initial, ou opte pour un réacheminement à une date ultérieure en vertu de l'article 8, paragraphe 1, point c), il n'a pas d'autres droits en matière d'assistance au titre des paragraphes 1 et 2 pour le vol en question."

11) L'article 10 est remplacé par le texte suivant:

"Article 10

Surclassement et déclassement

1. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe de transport supérieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il ne demande aucun supplément.
2. Si un transporteur aérien effectif place un passager dans une classe de transport inférieure à celle pour laquelle le billet a été acheté, il verse au passager, sans qu'aucune demande ait été présentée, dans un délai de quatorze jours calendaires et selon les modalités prévues à l'article 7, paragraphe 6, une indemnité équivalente à au moins:
 - a) 40 % du prix du vol pour les vols de 3500 kilomètres ou moins; ou
 - b) 75 % du prix du vol pour les vols de plus de 3500 kilomètres.
3. Lorsque le prix du vol n'est pas indiqué sur le billet, l'indemnité visée au paragraphe 2 est calculée sur la base de la proportion pertinente de la distance du vol concerné par rapport à la distance totale couverte par le contrat de transport aérien, suivant le mode de calcul défini à l'article 7, paragraphe 3.

4. Le prix du vol visé au présent article exclut les taxes et redevances indiquées sur le billet, à condition que ni l'exigibilité ni le montant de celles-ci ne dépendent de la classe de transport pour laquelle ledit billet a été acheté.
5. Le présent article ne s'applique pas aux avantages inclus pour un tarif plus élevé dans la même classe de transport, tels que des services spécifiques d'attribution des sièges ou de restauration."

12) L'article suivant est inséré:

"Article 10 bis

Plans d'urgence des aéroports

1. Dans un aéroport de l'Union dont le trafic de passagers annuel est supérieur à cinq millions de passagers, l'entité gestionnaire de l'aéroport s'assure que les opérations de l'entité gestionnaire de l'aéroport et des prestataires de services essentiels dans l'aéroport, notamment les transporteurs aériens et les prestataires de services d'assistance en escale, sont coordonnées au moyen d'un plan d'urgence adéquat dans la perspective d'éventuelles situations d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux, entraînant l'immobilisation d'un grand nombre de passagers à l'aéroport. Le plan d'urgence est établi de manière à assurer la fourniture d'informations adaptées aux passagers immobilisés et prévoit des modalités pour réduire au minimum le temps d'attente et l'inconfort.
2. Les plans d'urgence de l'aéroport tiennent compte des besoins particuliers et individuels des passagers visés à l'article 11.

3. Le plan d'urgence est établi en particulier avec la participation du comité des usagers visé dans la directive 96/67/CE du Conseil*, des prestataires de services d'assistance en escale et d'autres prestataires de services essentiels dans les aéroports. Le plan d'urgence contient également les coordonnées de la ou des personnes désignées par les transporteurs aériens participant au comité des usagers pour les représenter sur place en cas d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux. Le transporteur aérien s'assure que toute personne désignée dispose des moyens nécessaires pour porter assistance aux passagers conformément aux obligations découlant du présent règlement en cas de perturbation.
4. L'entité gestionnaire de l'aéroport communique le plan d'urgence au comité des usagers visé dans la directive 96/67/CE et, sur demande, à l'organisme national chargé de l'application du présent règlement au titre de l'article 16, paragraphe 1, du présent règlement.
5. Un État membre peut décider qu'un aéroport non visé au paragraphe 1, situé sur son territoire, doit satisfaire aux obligations énoncées aux paragraphes 1 à 4.
6. Dans les aéroports de l'Union dont le trafic de passagers annuel s'établit sous le seuil fixé au paragraphe 1 ou non couverts par une décision d'un État membre prise au titre du paragraphe 5, l'entité gestionnaire de l'aéroport fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour se mettre en relation avec les usagers de l'aéroport et pour prendre avec eux des dispositions pour informer les passagers immobilisés en cas d'annulations multiples, de retards multiples de vols, ou les deux, entraînant l'immobilisation d'un nombre considérable de passagers à l'aéroport.

-
- * Directive 96/67/CE du Conseil du 15 octobre 1996 relative à l'accès au marché de l'assistance en escale dans les aéroports de la Communauté (JO L 272 du 25.10.1996, p. 36, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1996/67/oj>).".

13) L'article 11 est remplacé par le texte suivant:

"Article 11

Passagers ayant des besoins spécifiques

1. Toutes les informations fournies aux passagers au titre du présent règlement sont fournies dans un format accessible.
2. Le présent article s'applique aux personnes handicapées, aux personnes à mobilité réduite, aux bébés, aux enfants non accompagnés et aux femmes enceintes, à condition que le transporteur aérien effectif ait été informé de leurs besoins particuliers d'assistance au plus tard lorsque la perturbation est annoncée. Il s'applique également aux personnes nécessitant une assistance médicale spécifique, à condition que le transporteur aérien effectif ait été informé de leur besoin d'assistance médicale spécifique au plus tard au moment de l'enregistrement. Les transporteurs aériens effectifs peuvent exiger une preuve de ces besoins.

Cette notification est réputée couvrir tous les voyages dans le cadre d'un contrat de transport aérien.

3. Au plus tard au moment de l'enregistrement, et sous réserve de la disponibilité de sièges, toute personne accompagnant les personnes visées au paragraphe 2 ou accompagnant un enfant se voit offrir gratuitement la possibilité d'être assise sur un siège adjacent à cette personne ou à cet enfant.

4. Au moment de l'embarquement, les transporteurs aériens effectifs donnent la priorité aux personnes visées au paragraphe 2 et à toute personne ou tout chien d'assistance reconnu qui les accompagne.
5. Lorsqu'il assure le réacheminement et l'assistance conformément aux articles 8 et 9, le transporteur aérien effectif accorde une attention particulière aux besoins des personnes visées au paragraphe 2. Les transporteurs aériens assurent le réacheminement de ces personnes, y compris de toute personne ou tout chien d'assistance reconnu qui les accompagne, et l'assistance à celles-ci dans les meilleurs délais.
6. L'article 9, paragraphe 6, ne s'applique pas aux passagers visés au paragraphe 2, ni aux personnes ou chiens d'assistance reconnus qui les accompagnent."

14) L'article 12 est remplacé par le texte suivant:

"Article 12

Autres droits

1. Le présent règlement est sans préjudice des droits des passagers accordés en vertu d'autres actes juridiques, y compris la directive (UE) 2015/2302, sauf disposition contraire du présent article.

L'indemnité accordée en vertu de l'article 7 ou de l'article 10, paragraphe 2, du présent règlement est déduite de l'indemnité ou de la réduction de prix accordée en vertu d'autres actes juridiques tels que la directive (UE) 2015/2302, si les droits pour lesquels l'indemnisation ou la réduction de prix est accordée préservent le même intérêt ou ont le même objectif. De la même manière, l'indemnité ou la réduction de prix accordée en vertu d'autres actes juridiques tels que la directive (UE) 2015/2302 est déduite de l'indemnité accordée en vertu de l'article 7 ou de l'article 10, paragraphe 2, du présent règlement si les droits pour lesquels l'indemnité ou la réduction de prix est accordée préservent le même intérêt ou ont le même objectif.

Nonobstant le droit d'un organisateur de voyages à forfait de demander réparation ou un remboursement conformément à l'article 22 de la directive (UE) 2015/2302, sans préjudice de l'article 13 du présent règlement, et par dérogation à l'article 8, paragraphe 1, point a), si le vol fait partie d'un contrat de voyage à forfait tel qu'il est défini à l'article 3, point 3), de la directive (UE) 2015/2302, les passagers n'ont pas droit au remboursement au titre du présent règlement dans la mesure où un droit correspondant découle de la directive (UE) 2015/2302.

2. Sans préjudice des principes et règles pertinents du droit national, y compris la jurisprudence, le paragraphe 1 ne s'applique pas aux volontaires dans les conditions énoncées à l'article 4, paragraphe 2.
3. Lorsqu'une indemnité ou un remboursement a déjà été versé(e) au passager en vertu de la législation d'un pays tiers, le montant de cette indemnité ou de ce remboursement est déduit du montant de l'indemnité ou du remboursement accordés en vertu du présent règlement."

- 15) L'article 13 est remplacé par le texte suivant:

"Article 13

Droit à réparation

Lorsqu'un transporteur aérien effectif verse une indemnité ou s'acquitte d'autres obligations lui incombant au titre du présent règlement, aucune disposition du présent règlement ou du droit national ne peut être interprétée comme limitant son droit à demander réparation à toute personne, y compris des tiers, conformément au droit de l'Union ou au droit national applicable."

- 16) L'article 14 est remplacé par le texte suivant:

"Article 14

Obligation d'informer les passagers

1. Le transporteur aérien effectif publie sur son site internet et son application mobile une notice d'information précisant les droits prévus par le présent règlement, y compris la procédure de traitement des plaintes.
2. Lorsqu'ils proposent des billets pour un vol ou des correspondances et avant l'achat, les transporteurs aériens et les intermédiaires informent le passager des éléments suivants:
 - a) le type de billet ou des billets proposés, en particulier si ce ou ces billets sont couverts par un contrat de transport aérien unique ou par une combinaison de contrats de transport aérien distincts;
 - b) les droits et obligations du passager, du transporteur aérien effectif et de l'intermédiaire au titre du présent règlement, joints au contrat de transport aérien, y compris des informations sur la procédure de remboursement;
 - c) le délai et la procédure qui s'appliquent pour qu'un passager puisse demander la modification d'un nom, au sens de l'article 4, paragraphe 6, sans frais supplémentaires; et
 - d) les conditions générales du contrat de transport aérien.

Afin de se conformer à l'obligation d'information énoncée au point b) du premier alinéa, le transporteur aérien et l'intermédiaire peuvent utiliser un résumé des dispositions du présent règlement élaboré et mis à la disposition du public par la Commission dans toutes les langues officielles de l'Union.

3. Un intermédiaire ou un transporteur aérien qui vend des billets couverts par une combinaison de contrats de transport aérien informe le passager avant l'achat que les billets sont couverts par des contrats de transport aérien distincts et que les droits prévus aux articles 7, 8 et 9 concernant l'indemnisation, le remboursement, le réacheminement ou l'assistance en cas de vol suivant manqué ne s'appliquent pas dans le cadre du contrat de transport aérien distinct. Ces informations sont fournies de manière claire lors de la vente des billets.

Les transporteurs aériens et les intermédiaires fournissent les informations en vertu du présent paragraphe dans la langue du contrat de transport aérien et dans une langue utilisée au niveau international sur un support durable.

4. L'entité gestionnaire de l'aéroport veille à ce que le texte suivant soit affiché de manière claire aux comptoirs d'enregistrement (y compris aux bornes d'enregistrement en libre service) et à la porte d'embarquement: "Si vous êtes refusé à l'embarquement ou si votre vol est annulé ou retardé d'au moins deux heures, demandez au comptoir d'enregistrement ou à la porte d'embarquement la notice d'information énonçant vos droits, notamment en matière de remboursement ou de réacheminement, d'assistance et d'indemnisation éventuelle". Ce texte est affiché au moins dans la ou les langues du lieu où se situe l'aéroport et dans une langue utilisée internationalement. À cette fin, les entités gestionnaires de l'aéroport coopèrent avec les transporteurs aériens effectifs."

17) L'article suivant est inséré:

"Article 15 bis

Plaintes auprès du transporteur aérien ou de l'intermédiaire

1. Chaque transporteur aérien et chaque intermédiaire met en place un mécanisme de traitement des plaintes concernant les droits et obligations couverts par le présent règlement dans leur domaine de compétence respectif. Ils mettent leurs coordonnées à disposition dans la langue du contrat de transport aérien et dans une langue utilisée internationalement. Les détails de la procédure de traitement des plaintes sont accessibles au public, y compris dans un format accessible aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite. Ils informent également les passagers de manière claire des coordonnées de l'organisme ou des organismes désignés par les États membres en vertu de l'article 16 et de l'organisme ou des organismes responsables du règlement extrajudiciaire des litiges prévus à l'article 16 *bis* et, le cas échéant, de leurs responsabilités respectives. Ces informations sont disponibles dans la ou les langues officielles de l'État membre dans lequel le transporteur aérien et l'intermédiaire exercent leurs activités.

2. Lorsque des passagers déposent une plainte au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1, cette plainte est introduite dans un délai de six mois à compter de la perturbation concernée. Dans un délai de trente jours calendaires à compter du dépôt de la plainte, le transporteur aérien, ou l'intermédiaire, auquel la plainte est adressée fournit une réponse motivée ou, dans des cas exceptionnels dûment justifiés, informe le passager qu'il recevra une réponse définitive dans un délai inférieur à deux mois à compter de la date de dépôt de la plainte. La réponse contient également, si le litige n'a pas pu être résolu, les coordonnées pertinentes de l'organisme ou des organismes désignés en vertu de l'article 16 ou de l'organisme ou des organismes responsables du règlement extrajudiciaire des litiges prévus à l'article 16 *bis*, y compris l'adresse postale, le site internet et l'adresse électronique de cet organisme ou de ces organismes.
3. Le dépôt de plaintes par les passagers au moyen du mécanisme visé au paragraphe 1 est sans préjudice de leur droit de soumettre des litiges à un règlement extrajudiciaire conformément à l'article 16 *bis* ou de demander réparation par le biais d'une procédure judiciaire, sous réserve des délais prévus par le droit national."

18) L'article 16 est remplacé par le texte suivant:

"Article 16

Exécution

1. Chaque État membre désigne un organisme national ou des organismes nationaux chargés de l'application du présent règlement en ce qui concerne les voyages au départ et à destination des aéroports situés sur son territoire. Les États membres notifient à la Commission le ou les organismes qui ont été désignés en application du présent paragraphe.

2. L'organisme national chargé de l'application contrôle attentivement le respect des exigences du présent règlement et prend les mesures nécessaires pour garantir le respect des droits des passagers.
3. Les passagers peuvent signaler les violations alléguées du présent règlement à l'organisme national chargé de l'application. L'organisme national chargé de l'application peut diligenter une enquête sur les violations alléguées qui ont été signalées et décider de mesures d'exécution sur la base d'informations contenues dans ces signalements.
4. Les sanctions établies par les États membres pour les violations du présent règlement sont effectives, proportionnées et dissuasives. En particulier, ces sanctions sont suffisantes pour constituer, à l'égard des transporteurs et des intermédiaires, une incitation financière à respecter scrupuleusement le présent règlement.
5. Au plus tard le ... [six ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les cinq ans par la suite, les organismes nationaux chargés de l'application publient sur leurs sites internet un rapport concernant leur activité, les mesures d'exécution et les résultats, y compris les sanctions appliquées. Ces rapports sont aussi communiqués à la Commission.
6. Les transporteurs aériens effectifs et les intermédiaires communiquent aux organismes nationaux chargés de l'application les coordonnées requises de la ou des personnes désignées ou de l'organisme désigné pour agir et pour recevoir des documents publiés par l'organisme national chargé de l'application en leur nom de manière permanente, dans l'État membre où ils exercent des activités, pour les questions relevant du présent règlement. Les organismes nationaux chargés de l'application peuvent échanger ces informations entre eux aux fins de l'application du présent règlement."

- 19) L'article suivant est inséré:

"Article 16 bis

Règlement extrajudiciaire des litiges

Les États membres veillent à ce que les passagers aériens puissent soumettre des litiges individuels à la suite de plaintes ou de demandes dans le cadre du présent règlement auprès d'un ou de plusieurs organismes chargés du règlement extrajudiciaire des litiges. Les États membres notifient à la Commission le ou les organismes responsables du traitement des litiges en application du présent article. Les États membres peuvent décider d'appliquer le présent article aux litiges entre transporteurs aériens ou intermédiaires, d'une part, et uniquement des consommateurs, d'autre part."

- 20) L'article 17 est remplacé par le texte suivant:

"Article 17

Réexamen et rapport

1. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les trois ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur la liste des circonstances extraordinaires figurant en annexe, à la lumière des événements affectant la réalisation ponctuelle et effective des vols intervenus au cours des deux années précédant chaque rapport.

Le rapport est accompagné au besoin d'une proposition législative.

2. Au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], et tous les cinq ans par la suite, la Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil sur le fonctionnement, l'exécution et les résultats du présent règlement. La Commission inclut dans ce rapport des informations sur le renforcement de la protection des passagers aériens sur les vols à destination ou en provenance de pays tiers exploités par des transporteurs aériens de pays tiers.

Ledit rapport comprend également une révision des montants figurant à l'article 7, paragraphe 1, et des pourcentages mentionnés à l'article 10, paragraphe 2, compte tenu, entre autres, de l'évolution des tarifs aériens, du taux d'inflation et des statistiques concernant les refus d'embarquement, les annulations, les retards et les correspondances manquées imputables aux transporteurs aériens, ainsi que des statistiques relatives au déclassement au cours des cinq années précédentes.

Dans le rapport qui doit être présenté au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif] en vertu du premier alinéa, la Commission évalue également:

- a) la nécessité et la faisabilité d'une révision du champ d'application du présent règlement en vue de renforcer davantage la protection des passagers et l'équité des conditions de concurrence entre les transporteurs aériens de l'Union et ceux de pays tiers, ainsi que les aspects liés à la connectivité. En particulier, la Commission évalue les risques de conflit de juridictions et les difficultés relatives à l'exécution et recommande des moyens d'atténuer ces risques et de remédier à ces difficultés;

- b) la nécessité d'adapter les seuils fixés à l'article 7, paragraphe 2, sur la base de statistiques relatives à l'évolution des retards et des annulations au cours des cinq années précédant l'évaluation par la Commission et chaque année à compter du ... [deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif];
- c) la faisabilité d'une automatisation plus poussée des demandes d'indemnisation ou des versements d'indemnités en cas de retard.

Ce rapport est, au besoin, accompagné de propositions législatives."

- 21) Le texte figurant à l'annexe I du présent règlement est ajouté en tant qu'annexe au règlement (CE) n° 261/2004.

Article 2

Le règlement (CE) n° 2027/97 est modifié comme suit:

- 1) À l'article 2, le paragraphe 1 est modifié comme suit:
 - a) le point b) est remplacé par le texte suivant:
 - "b) "transporteur aérien de l'Union", un transporteur aérien titulaire d'une licence d'exploitation valable délivrée par un État membre conformément aux dispositions du règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil*;

* Règlement (CE) n° 1008/2008 du Parlement européen et du Conseil du 24 septembre 2008 établissant des règles communes pour l'exploitation de services aériens dans la Communauté (JO L 293 du 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).";

b) les points suivants sont ajoutés:

- "h) "équipement de mobilité", tout équipement destiné à aider la mobilité des personnes handicapées ou des personnes à mobilité réduite, au sens de l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil*;
- i) "chien d'assistance reconnu", un chien spécialement formé pour accroître l'indépendance et l'autonomie des personnes handicapées, officiellement reconnu conformément aux règles nationales applicables, lorsque de telles règles existent;
- j) "format accessible", un format qui permet à une personne handicapée ou à une personne à mobilité réduite d'accéder à toute information pertinente, y compris en offrant à cette personne un accès aussi aisé et libre que pour une personne qui n'est pas atteinte de déficience ou de handicap, et qui répond aux exigences en matière d'accessibilité définies conformément à la législation applicable, en particulier la directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil**;
- k) "intermédiaire", toute personne physique ou morale, autre qu'un transporteur, qui agit, aux fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle ou libérale, pour le compte d'un transporteur ou d'un passager en vue de la conclusion d'un contrat de transport;

- l) "effet personnel", un bagage non enregistré constituant un élément indispensable du transport de passagers, qui respecte les exigences en matière de sûreté et de sécurité, et soit dont les dimensions ne dépassent pas 40x30x15 cm, soit dont la taille lui permet d'être placé sous le siège qui se trouve devant le siège sur lequel le passager est assis;
- m) "bagage à main", une pièce de bagage non enregistrée qui ne constitue pas un effet personnel et qui respecte les exigences en matière de sûreté et de sécurité.

-
- * Règlement (CE) n° 1107/2006 du Parlement européen et du Conseil du 5 juillet 2006 concernant les droits des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lorsqu'elles font des voyages aériens (JO L 204 du 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).
 - ** Directive (UE) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services (JO L 151 du 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- 2) À l'article 3, le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"La responsabilité d'un transporteur aérien de l'Union envers les passagers et leurs bagages est régie par toutes les dispositions de la convention de Montréal relatives à cette responsabilité. Cela comprend la responsabilité d'un transporteur aérien de l'Union concernant un passager ou un retard de bagage."

- 3) À l'article 3, le paragraphe 2 est supprimé.

- 4) L'article 3 *bis* est remplacé par le texte suivant:

"Article 3 bis

La somme supplémentaire qui, conformément à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, et sans préjudice de l'article 6 *bis*, peut être demandée par un transporteur aérien de l'Union quand un passager fait une déclaration spéciale d'intérêt pour la livraison de ses bagages à destination, est basée sur un tarif qui tient compte des coûts supplémentaires de transport et d'assurance des bagages dont la valeur est supérieure à la limite de responsabilité. Le tarif est communiqué aux passagers sur demande."

- 5) L'article 5 est remplacé par le texte suivant:

"Article 5

1. En cas de décès ou de blessure de passagers, le transporteur aérien de l'Union, avec toute la diligence nécessaire et, en tout état de cause, au plus tard quinze jours après que la personne physique ayant droit à une indemnisation a été identifiée, verse toute avance qui serait nécessaire pour couvrir des besoins économiques immédiats, en proportion du dommage subi.
2. Sans préjudice du paragraphe 1, l'avance versée en cas de décès de passagers n'est pas inférieure à 16 %, par passager, du montant minimal de responsabilité fixé à l'article 21, paragraphe 1, de la convention de Montréal, et par l'Organisation de l'aviation civile internationale en application de l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal.

3. Le versement d'une avance ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, et l'avance peut être déduite de toute somme payée ultérieurement sur le fondement de la responsabilité du transporteur aérien de l'Union, mais elle n'est pas remboursable, sauf dans les cas prévus à l'article 20 de la convention de Montréal ou lorsque la personne à laquelle l'avance a été versée n'était pas celle ayant droit à une indemnisation.

6) L'article 6 est modifié comme suit:

- a) le paragraphe 1 est remplacé par le texte suivant:

"1. Tout transporteur aérien, lorsqu'il vend des services de transport aérien dans l'Union, fait en sorte qu'un résumé des principales dispositions régissant la responsabilité pour les passagers et leurs bagages, y compris les délais prévus pour intentar une action en indemnisation et la possibilité de faire une déclaration spéciale pour les bagages, soit disponible à l'intention des passagers à tous les points de vente, y compris la vente par téléphone ou par internet. Afin de se conformer à cette obligation d'information, les transporteurs aériens de l'Union font usage de la notice figurant en annexe. Ce résumé ou cette notice ne saurait servir de base pour prétendre à une indemnisation, ni être utilisé(e) pour interpréter les dispositions du présent règlement ou la convention de Montréal.";

- b) au paragraphe 2, le tiret suivant est ajouté:

– "le droit de faire gratuitement une déclaration spéciale d'intérêt relative à la valeur de leurs équipements de mobilité lorsque le passager est une personne handicapée ou une personne à mobilité réduite.";

c) le paragraphe 3 est remplacé par le texte suivant:

"3. Pour toutes les opérations de transport réalisées par des transporteurs aériens de l'Union, les limites indiquées conformément aux obligations d'information prévues aux paragraphes 1 et 2 sont celles établies par le présent règlement, à moins que le transporteur aérien de l'Union ne fixe, de son propre chef, des limites plus élevées. Pour toutes les opérations de transport réalisées par des transporteurs aériens de pays tiers, les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent qu'en ce qui concerne les transports effectués en provenance, à destination ou à l'intérieur de l'Union.";

d) les paragraphes suivants sont ajoutés:

"4. Tous les transporteurs aériens mettent à disposition, sur leurs applications mobiles et leurs sites internet, un formulaire permettant au passager d'introduire immédiatement, en ligne ou sur papier, une plainte concernant la détérioration, le retard ou la perte de bagages. La date de soumission du formulaire est considérée par le transporteur aérien comme étant la date d'enregistrement de la plainte conformément à l'article 31, paragraphes 2 et 3, de la convention de Montréal, même si le transporteur aérien demande ultérieurement des informations supplémentaires. Le présent paragraphe ne porte pas atteinte au droit du passager d'introduire une plainte par d'autres moyens, dans les délais fixés par la convention de Montréal.

5. Toutes les informations fournies en vertu du présent article, ainsi que les formulaires de plainte, le sont dans un format accessible et sont également mis à la disposition des personnes qui n'utilisent pas les outils numériques.

6. Toutes les obligations d'information prévues dans le présent article s'appliquent également aux intermédiaires lorsqu'ils vendent des services de transport aérien à destination, au départ ou à l'intérieur de l'Union.".

7) Les articles suivants sont insérés:

"Article 6 bis

1. Lorsqu'il transporte des équipements de mobilité enregistrés ou des chiens d'assistance reconnus, le transporteur aérien de l'Union veille à offrir à chaque personne handicapée ou personne à mobilité réduite la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt pour une livraison à destination, dans un format accessible, au titre de l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, lors de la réservation, en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) n° 1107/2006, et au plus tard lorsque les équipements sont remis au transporteur aérien et, dans le cas d'un chien d'assistance reconnu, à l'embarquement. Dans ce cas, le transporteur aérien de l'Union ne facture pas de frais supplémentaires aux passagers concernés. Lorsque l'équipement est détruit, perdu, détérioré ou retardé, ou en cas de mort ou de blessure d'un chien d'assistance reconnu, le transporteur aérien de l'Union peut exiger une preuve du coût de remplacement, y compris temporaire, de l'équipement de mobilité ou du chien d'assistance reconnu, auprès de la personne handicapée ou de la personne à mobilité réduite afin qu'elle justifie la somme indiquée dans la déclaration spéciale d'intérêt.

Lorsqu'ils vendent un transport aérien pour le compte du transporteur aérien de l'Union, les intermédiaires offrent aux passagers concernés la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, dans un format accessible, conformément à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal, lors de la réservation et en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) n° 1107/2006. Cette déclaration spéciale d'intérêt est faite dans les mêmes conditions que celles énoncées au premier alinéa. L'intermédiaire transmet la déclaration au transporteur aérien de l'Union dès que possible.

2. En cas de destruction, de perte, de détérioration ou de retard dans le transport d'équipements de mobilité enregistrés, ou en cas de mort ou de blessure d'un chien d'assistance reconnu, le transporteur aérien de l'Union est tenu de payer un montant à concurrence de la somme déclarée par le passager, à moins qu'il ne prouve que la somme réclamée est supérieure à l'intérêt réel de la personne à la livraison à destination.
3. Lorsque le paragraphe 2 s'applique, et sans préjudice des articles 7 et 8 et de l'annexe I, quatrième alinéa, du règlement (CE) n° 1107/2006, les transporteurs aériens de l'Union font tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour assurer immédiatement les remplacements temporaires des équipements de mobilité enregistrés et fournir des solutions temporaires en remplacement des chiens d'assistance reconnus. La personne handicapée ou la personne à mobilité réduite est autorisée à conserver ce remplacement temporaire gratuitement jusqu'à ce que l'indemnité visée au paragraphe 2 ait été versée ou jusqu'à ce que les transporteurs aériens de l'Union aient indemnisé les personnes physiques ou morales pour les coûts du remplacement temporaire des équipements de mobilité ou d'un chien d'assistance reconnu.
4. Le respect du paragraphe 3 ne constitue pas une reconnaissance de la responsabilité du transporteur aérien de l'Union.

1. Sans préjudice du règlement (CE) n° 1008/2008, lorsqu'ils vendent des services de transport aérien à destination, au départ ou à l'intérieur de l'Union, tous les transporteurs aériens et leurs intermédiaires indiquent clairement, dans un format accessible, les informations ci-après lors de la réservation ainsi que sur leurs applications mobiles et sur leur site internet, et en outre, pour ce qui est des transporteurs aériens, les mettent à disposition sur demande à l'aéroport (y compris aux bornes d'enregistrement en libre-service):
 - le maximum de bagages autorisés exprimé en dimensions et en poids que les passagers sont autorisés à emporter dans la cabine et dans la soute de l'aéronef, correspondant au tarif de la classe de transport de chacun des vols inclus dans la réservation du passager;
 - toute limitation du nombre de pièces de bagage qui serait appliquée à ce maximum de bagages autorisés;
 - les conditions auxquelles sont transportés, dans la cabine et dans la soute de l'aéronef, les objets fragiles ou de valeur tels que les instruments de musique, les équipements sportifs, les poussettes pour enfants et les sièges pour bébé;
 - sans préjudice du paragraphe 2, les suppléments susceptibles d'être appliqués pour le transport de bagages enregistrés et non enregistrés, y compris les instruments de musique visés à l'article 6 *quater*;
 - les motifs particuliers qui peuvent empêcher le transport en cabine de bagages non enregistrés conformément au paragraphe 3.

2. Sans préjudice du règlement (CE) n° 1107/2006, les transporteurs aériens autorisent les passagers à emporter un effet personnel dans la cabine sans frais supplémentaires.
3. Lorsque des motifs particuliers, tels que des motifs liés à la sécurité, des motifs liés à la capacité ou un changement de type d'aéronef postérieurement à la réservation, empêchent de transporter dans la cabine un effet personnel visé au paragraphe 2 ou un bagage à main, le transporteur aérien peut transporter ces bagages non enregistrés dans la soute de l'aéronef, mais sans frais supplémentaires pour le passager.
4. Les paragraphes 2 et 3 s'appliquent à tous les transporteurs aériens au départ d'un aéroport situé sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent et à tous les transporteurs aériens de l'Union arrivant sur le territoire d'un État membre auquel les traités s'appliquent.
5. Le présent article n'affecte pas les restrictions relatives aux bagages non enregistrés fixées par les règles de l'Union telles que celles prévues par le règlement (CE) n° 300/2008 du Parlement européen et du Conseil* et le règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission**, ainsi que par les règles internationales en matière de sûreté et de sécurité.

Article 6 quater

1. Un transporteur aérien de l'Union autorise un passager à transporter un instrument de musique dans la cabine passagers d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sûreté et de sécurité et des spécifications et contraintes techniques de l'aéronef concerné. Le transport d'instruments de musique est accepté dans la cabine d'un aéronef à condition que ces instruments puissent être entreposés en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête. Un transporteur aérien peut estimer qu'un instrument de musique fait partie des bagages non enregistrés autorisés d'un passager et qu'il n'est pas transporté en sus de ces bagages autorisés.
2. Sous réserve des règles applicables en matière de sûreté et de sécurité, dans le cas où un instrument de musique est trop volumineux pour être entreposé en toute sécurité dans un compartiment à bagages en cabine ou sous un siège passager qui s'y prête, le transporteur aérien peut demander le paiement d'un deuxième billet si cet instrument de musique est transporté comme bagage non enregistré sur un deuxième siège. En outre, les passagers peuvent être tenus de sélectionner et d'acheter des sièges adjacents pour le passager et pour l'instrument de musique, celui de ce dernier étant toujours un siège côté hublot. Sur demande et selon la disponibilité, les instruments de musique sont transportés dans une partie chauffée de la soute d'un aéronef, sous réserve des règles applicables en matière de sécurité, des contraintes liées à l'espace disponible et des spécifications techniques de l'aéronef concerné.

-
- * Règlement (CE) n° 300/2008 du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2008 relatif à l'instauration de règles communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile et abrogeant le règlement (CE) n° 2320/2002 (JO L 97 du 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).
- ** Règlement d'exécution (UE) 2015/1998 de la Commission du 5 novembre 2015 fixant des mesures détaillées pour la mise en œuvre des normes de base communes dans le domaine de la sûreté de l'aviation civile (JO L 299 du 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).".

8) L'article 7 est remplacé par le texte suivant:

"Article 7

La Commission fait rapport au Parlement européen et au Conseil, au plus tard le ... [cinq ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif], sur le fonctionnement et les résultats du présent règlement."

9) L'annexe du règlement (CE) n° 2027/97 est remplacée par le texte figurant à l'annexe II du présent règlement.

Article 3

Le présent règlement entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

Il est applicable à partir du ... [deux ans à compter de la date d'entrée en vigueur du présent règlement modificatif].

Le présent règlement est obligatoire dans tous ses éléments et directement applicable dans tout État membre.

Fait à ..., le

Par le Parlement européen
La présidente

Par le Conseil
Le président/La présidente

ANNEXE I

"ANNEXE

Listes non exhaustives de circonstances considérées comme des circonstances extraordinaires
et de circonstances non considérées comme des circonstances extraordinaires
aux fins du présent règlement

1. Les circonstances suivantes sont considérées comme étant extraordinaires:
 - a) des circonstances non liées à l'exploitation de l'aéronef, telles que:
 - i) les catastrophes naturelles ou environnementales qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
 - ii) les conditions météorologiques et les dégâts causés à l'aéronef par des phénomènes météorologiques qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité (par exemple: foudre, grêle, orages, turbulences importantes ou vent fort);
 - iii) la guerre ou l'insurrection qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
 - iv) des menaces transfrontalières pour la santé relevant du champ d'application de l'article 2, paragraphe 1, ou de l'article 2, paragraphe 4, du règlement (UE) n° 2022/2371 du Parlement européen et du Conseil¹, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité; et

¹ Règlement (UE) 2022/2371 du Parlement européen et du Conseil du 23 novembre 2022 concernant les menaces transfrontières graves pour la santé et abrogeant la décision no 1082/2013/UE (JO L 314 du 6.12.2022, p. 26, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj>).

- v) des collisions entre l'aéronef et un oiseau ou un autre objet étranger, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
- b) des incidents liés à un passager, y compris:
 - i) les incidents impliquant des passagers indisciplinés au sens du protocole de Montréal de 2014, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité ou qui retardent le départ du vol;
 - ii) les risques sanitaires ou les urgences médicales (telles que les maladies graves) constatés peu de temps avant le départ du vol ou nécessitant l'interruption ou la déviation du vol;
- c) d'autres incidents, tels que:
 - i) les risques en matière de sécurité, les dommages causés par des actes de sabotage ou de terrorisme, ou par des actes illicites, qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
 - ii) des vices cachés de fabrication ou de conception révélés par le fabricant ou une autorité compétente, et qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
 - iii) les restrictions liées à la gestion du trafic aérien ou à la capacité d'un aéroport, ou la fermeture de l'espace aérien;
 - iv) la fermeture partielle ou totale non programmée d'un aéroport, y compris une défaillance générale du système aéroportuaire, une panne de courant et une interruption des communications électroniques, ou l'activation du plan d'urgence par l'entité gestionnaire de l'aéroport;

- v) les grèves chez des prestataires de services essentiels tels que l'entité gestionnaire d'aéroport, les prestataires de services de navigation aérienne, les prestataires de services d'assistance en escale, ou chez le transporteur aérien effectif lorsque les grèves sont liées à des demandes qui ne relèvent pas de la compétence du transporteur effectif;
- vi) l'absence imprévue d'un membre d'équipage indispensable à l'exploitation du vol, pour cause de maladie ou de décès, lorsqu'elle survient en dehors des bases d'affectation du transporteur aérien effectif ou en raison d'une pandémie;
- vii) les dégâts causés à l'aéronef par des tiers, dont le transporteur aérien n'est pas responsable, lorsque l'aéronef est au sol et qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
- viii) les dégâts causés à un pneumatique de l'aéronef par un corps étranger qui sont incompatibles avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
- ix) la piste contaminée d'un aéroport qui est incompatible avec l'exploitation du vol en toute sécurité;
- x) les défaillances imprévues pouvant affecter la sécurité du vol et portant sur des équipements d'aéronefs ne respectant pas les niveaux acceptables d'exploitation définis dans la liste minimale d'équipements de référence ou les conditions minimales d'exploitation des équipements qui y sont établies et n'ont pas pu être corrigées dans le cadre de la maintenance préventive (comme prévu au point 2, a)); et
- xi) après le départ, les risques sanitaires ou les urgences médicales (telles que les maladies graves) d'un membre d'équipage nécessitant l'interruption ou la déviation du vol.

2. Les circonstances suivantes ne sont pas considérées comme des circonstances extraordinaires:
- a) les problèmes techniques auxquels il aurait pu être remédié dans le cadre de la maintenance préventive conformément aux règles et procédures de l'Union relatives à la gestion du maintien de la navigabilité des aéronefs;
 - b) les décisions opérationnelles et les procédures tardives relatives à l'équipage, à l'enregistrement et à l'embarquement; et
 - c) l'indisponibilité de l'équipage de conduite ou de l'équipage de cabine [à moins qu'elle ne soit due à des grèves visées au point 1, c), v), ou à une absence imprévue pour cause de maladie ou de décès visée au point 1, c), vi)].".
-

ANNEXE II

"ANNEXE

Notice d'information visée à l'article 6

NOTICE D'INFORMATION SUR LA RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR AERIEN A L'EGARD DES PASSAGERS ET DE LEURS BAGAGES

La présente notice d'information résume les règles en matière de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens de l'Union comme l'exigent la législation de l'Union européenne et la convention de Montréal.

INDEMNISATION EN CAS DE DÉCÈS OU DE BLESSURE

Aucune limite financière n'est fixée à la responsabilité, en cas de blessure ou de décès d'un passager causés par un accident à bord de l'aéronef ou au cours de toute opération d'embarquement et de débarquement.

Sans préjudice de l'article 20 de la convention de Montréal sur l'exonération du transporteur aérien, pour des dommages jusqu'à la limite prévue à l'article 21 de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale], le transporteur aérien ne peut exclure ou limiter sa responsabilité. Au-delà de ce montant, le transporteur aérien n'est pas responsable s'il prouve:

- que le dommage n'est pas dû à la négligence ou à un(e) autre acte ou omission préjudiciable du transporteur, de ses préposés ou de ses mandataires; ou
- que le dommage résulte uniquement de la négligence ou d'un(e) autre acte ou omission préjudiciable d'un tiers.

VERSEMENT D'AVANCES

En cas de décès ou de blessure d'un passager, le transporteur aérien doit verser une avance pour couvrir les besoins économiques immédiats dans un délai de quinze jours à compter de l'identification de la personne ayant droit à indemnisation. En cas de décès, cette avance ne peut être inférieure à 16 % de la limite prévue à l'article 21 de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale].

RETARDS SUBIS PAR LES PASSAGERS

Lorsqu'un passager est retardé, le transporteur aérien est responsable des dommages causés, sauf s'il a pris toutes les mesures raisonnablement envisageables pour les éviter ou s'il était impossible de prendre de telles mesures. La responsabilité en cas de retard subi par les passagers est limitée à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 1, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale].

RETARD DES BAGAGES

En cas de retard des bagages, le transporteur aérien est responsable jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale], la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par bagage enregistré. Le transporteur aérien n'est pas responsable lorsqu'il a pris toutes les mesures raisonnables pour éviter le dommage découlant du retard des bagages ou s'il était impossible de prendre de telles mesures.

DESTRUCTION, PERTE OU DETERIORATION DES BAGAGES

Le transporteur aérien est responsable des dommages causés jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale], la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par bagage.

Le transporteur aérien est responsable en cas de détérioration ou de perte de bagages enregistrés, sauf si la détérioration est due à un défaut inhérent, à la mauvaise qualité ou à un vice de fabrication du bagage.

Dans le cas des bagages non enregistrés (bagages à main), y compris les effets personnels, le transporteur aérien est responsable uniquement si le dommage résulte de sa faute ou de celle de ses préposés ou mandataires.

LIMITES DE RESPONSABILITE PLUS ELEVEES POUR LES BAGAGES

Un passager peut bénéficier d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant une déclaration spéciale au plus tard au moment de l'enregistrement et en payant une somme supplémentaire au besoin. Cette somme supplémentaire est déterminée sur la base d'un tarif en rapport avec les coûts supplémentaires liés au transport et à l'assurance des bagages concernés au-delà de la limite de responsabilité correspondant à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal dans sa version mise à jour par l'Organisation de l'aviation civile internationale conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale]. Le tarif est communiqué aux passagers sur demande.

Les personnes handicapées et les personnes à mobilité réduite se voient systématiquement proposer, au moment de la réservation, en même temps que la notification prévue à l'article 6 du règlement (CE) n° 1107/2006, et au plus tard au moment de la remise des équipements au transporteur aérien et, dans le cas d'un chien d'assistance reconnu, au moment de l'embarquement, la possibilité de faire une déclaration spéciale d'intérêt, dans un format accessible, pour le transport, sans coût supplémentaire, de leur équipement de mobilité ou de leur chien d'assistance reconnu.

EXONÉRATION

Si le transporteur prouve que les dommages couverts par les règles en matière de responsabilité appliquées par les transporteurs aériens de l'Union conformément au règlement (CE) n° 2027/97 et à la convention de Montréal, y compris le décès ou les blessures, sont dus, directement ou indirectement, à la négligence ou à tout(e) autre acte ou omission préjudiciable de la personne qui demande une indemnisation ou de la personne dont elle tient ses droits, le transporteur est exonéré en tout ou en partie de sa responsabilité à l'égard du demandeur, dans la mesure où cette négligence ou cet autre acte ou omission préjudiciable a causé les dommages ou y a contribué.

DELAÏ DE DEPOT DES PLAINTES CONCERNANT DES BAGAGES

En cas de détérioration, retard, perte ou destruction des bagages, le passager doit dans tous les cas se plaindre auprès du transporteur aérien dès que possible. Le passager doit adresser sa plainte dans un délai de sept jours en cas de détérioration de bagages enregistrés, et dans un délai de vingt-et-un jours en cas de retard de bagages, dans les deux cas à compter de la date à laquelle les bagages ont été mis à la disposition du passager. Pour ce faire, les passagers peuvent trouver un formulaire spécifique sur les sites internet et les applications mobiles des transporteurs aériens, qui peut être soumis sur papier ou en ligne. Ce formulaire de plainte doit être accepté par le transporteur aérien à l'aéroport comme constituant une plainte. La date d'introduction d'une telle plainte est considérée par le transporteur aérien comme étant la date d'enregistrement de la plainte conformément à l'article 31, paragraphes 2 et 3, de la convention de Montréal, même si le transporteur aérien demande ultérieurement des informations supplémentaires.

RESPONSABILITE DU TRANSPORTEUR AVEC LEQUEL UN CONTRAT A ETE CONCLU ET DU TRANSPORTEUR EFFECTIF

Si le transporteur aérien effectuant le vol n'est pas le même que celui avec lequel un contrat a été conclu, le passager a le droit d'adresser une plainte ou une réclamation à l'un ou à l'autre transporteur. Cela comprend les cas où une déclaration spéciale d'intérêt à la livraison a été convenue avec l'un ou l'autre des deux transporteurs.

DELAI DE RECOURS

Toute action en dommages et intérêts doit être intentée dans les deux ans suivant la date d'arrivée de l'aéronef, ou suivant la date à laquelle l'aéronef aurait dû atterrir.

DESTRUCTION, PERTE OU DÉTÉRIORATION DES ÉQUIPEMENTS DE MOBILITÉ OU RETARD DANS LEUR TRANSPORT

Le transporteur aérien est responsable en cas de destruction, perte ou détérioration des équipements de mobilité ou de retard dans leur transport, jusqu'à la limite prévue à l'article 22, paragraphe 2, de la convention de Montréal conformément à l'article 24, paragraphe 2, de la convention de Montréal [le transporteur aérien indique entre parenthèses l'équivalent approximatif en monnaie locale], la limite d'indemnisation étant appliquée par passager et non par pièce de bagage.

Un passager peut bénéficier, sans frais supplémentaires, d'une limite de responsabilité plus élevée en faisant au plus tard au moment de l'enregistrement une déclaration spéciale précisant le coût du remplacement de son équipement de mobilité.

En cas de destruction, perte ou détérioration d'équipements de mobilité ou de retard dans leur transport, le transporteur aérien verse une indemnité qui n'excède pas la somme déclarée dans la déclaration spéciale.

Avant le paiement de cette indemnité, le transporteur aérien fait tous les efforts possibles, dans les limites du raisonnable, pour procéder aux remplacements temporaires immédiatement nécessaires des équipements de mobilité au-delà de la fin du voyage des passagers concernés.

BASE DES REGLES SUSMENTIONNEES

Les règles décrites ci-dessus reposent sur la convention de Montréal du 28 mai 1999, mise en œuvre dans l'Union par le règlement (CE) n° 2027/97 [tel que modifié par le règlement (CE) n° 889/2002 et par le règlement (UE) .../...⁺] et par la législation nationale des États membres. "

⁺ JO: veuillez insérer le numéro de référence du présent règlement modificatif.