

**Bruselas, 29 de septiembre de 2025
(OR. en)**

**10015/1/25
REV 1**

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

**AVIATION 75
CONSOM 98
CODEC 762
*PARLNAT***

ACTOS LEGISLATIVOS Y OTROS INSTRUMENTOS

Asunto:	Posición del Consejo en primera lectura con vistas a la adopción de un REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje - Adoptada por el Consejo el 29 de septiembre de 2025
---------	---

REGLAMENTO (UE) 2025/...
DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

de ...

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

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

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

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

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

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario²,

¹ DO C 327 de 12.11.2013, p. 115.

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

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo³ y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo⁴ han contribuido notablemente a la protección de los derechos de aquellos pasajeros aéreos cuyos planes de viaje se ven alterados por una denegación de embarque, grandes retrasos, una cancelación o una incidencia con su equipaje.
- (2) No obstante, a la hora de aplicar los derechos establecidos en los Reglamentos (CE) n.º 261/2004 y (CE) n.º 2027/97, han quedado patentes varias insuficiencias que impiden alcanzar el pleno potencial de dichos derechos en términos de protección de los pasajeros. A fin de asegurar una aplicación más efectiva, eficaz y coherente de los derechos de los pasajeros aéreos en toda la Unión, es preciso introducir una serie de adaptaciones en el marco jurídico vigente. Tal necesidad quedó subrayada en la comunicación de la Comisión de 27 de octubre de 2010 titulada «Informe sobre la ciudadanía de la UE 2010 - La eliminación de los obstáculos a los derechos de los ciudadanos de la UE», que anunciaba una serie de medidas para asegurar un conjunto de derechos comunes a los pasajeros, en especial a los del transporte aéreo, y garantizar la aplicación adecuada de estos derechos.

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

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

- (3) El Estudio sobre el nivel actual de protección de los derechos de los pasajeros aéreos en la UE, encargado y publicado por la Comisión en 2020 (en lo sucesivo, «Estudio») indicaba que la principal prioridad de los pasajeros es contar con asistencia en caso de incidencias en su viaje y con la posibilidad de transporte alternativo para alcanzar su destino lo antes posible. El Estudio señalaba que el abono de una compensación figura en tercer lugar en términos de prioridades de los pasajeros. Por otra parte, el Estudio indicaba también que los costes absolutos y relativos contraídos por los transportistas aéreos a raíz de la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 han aumentado considerablemente desde 2011, lo que podría dar lugar a que se limite el número de rutas que se operan o a que a largo plazo se reduzca la conectividad que los transportistas aéreos ofrecen a los pasajeros. Por consiguiente, la revisión del Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe centrarse especialmente en los derechos de los pasajeros a asistencia y a transporte alternativo, teniendo en cuenta al mismo tiempo los incentivos económicos de los transportistas aéreos y las repercusiones sobre las conexiones.
- (4) Los pasajeros que viajen en un vuelo al que se apliquen obligaciones de servicio público, ya sea con un billete de tarifa completa o con uno de tarifa reducida, deben estar amparados por los mismos derechos en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.
- (5) En aras de una mayor seguridad jurídica de los transportistas aéreos y los pasajeros, se requiere una definición del concepto de «circunstancias extraordinarias», atendiendo a la sentencia del Tribunal de Justicia en el asunto C-549/07 (Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia — Linee Aeree Italiane SpA)⁵ (en lo sucesivo, «sentencia en el asunto C-549/07») sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Conviene aclarar el concepto de «circunstancias extraordinarias» mediante listas no exhaustivas de circunstancias que constituyan o no circunstancias extraordinarias. La Comisión debe revisar la lista de circunstancias extraordinarias cada tres años y proponer su actualización, según corresponda, al Parlamento Europeo y al Consejo.

⁵ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta), de 22 de diciembre de 2008, Friederike Wallentin-Hermann/Alitalia — Linee Aeree Italiane SpA, asunto C-549/07, ECLI:EU:C:2008:771.

- (6) En su sentencia en el asunto C-549/07, el Tribunal de Justicia sostuvo que un problema técnico imprevisto no constituía una circunstancia extraordinaria, salvo cuando dicho problema derivaba de un defecto de fabricación oculto del que hubiesen informado el fabricante de la aeronave o una autoridad competente, o a daños en la aeronave por actos de sabotaje o de terrorismo. No obstante, habida cuenta de la experiencia adquirida y dada la importancia primordial de velar por que los derechos que amparan a los pasajeros en virtud del presente Reglamento no vayan en detrimento de la seguridad, en ciertas condiciones los problemas técnicos con determinados equipos deben constituir circunstancias extraordinarias.
- (7) En su sentencia en los asuntos acumulados C-156/22, C-157/22 y C-158/22 (TAP Portugal/flightright GmbH y Myflyright GmbH)⁶ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que la ausencia imprevista, por enfermedad o incluso por un fallecimiento imprevisto, poco antes de la salida prevista del vuelo, de un miembro de la tripulación indispensable para realizar el vuelo no constituía una circunstancia extraordinaria. No obstante, a pesar de que los transportistas aéreos tienen la obligación de tomar todas las medidas razonables para asegurar la sustitución del piloto o copiloto o de la tripulación mínima necesaria de cabina, en la práctica garantizar el cumplimiento de esta obligación fuera de la base del transportista aéreo requiere un tiempo considerable y un elevado coste económico. Por consiguiente, procede establecer que la enfermedad o el fallecimiento imprevistos de un miembro de la tripulación cuya presencia sea esencial para realizar el vuelo, por ejemplo, cuando se produzca la víspera de la salida, fuera de la base de un transportista aéreo, debe constituir una circunstancia extraordinaria.

⁶ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera), de 11 de mayo de 2023, en los asuntos acumulados C-156/22 a C-158/22, TAP Portugal/flightright GmbH y Myflyright GmbH, **asuntos acumulados** C-156/22 a C-158/22, ECLI:EU:C:2023:393.

- (8) En sus sentencias en los asuntos C-28/20 (Airhelp Ltd/Scandinavian Airlines System Denmark — Norway — Suecia)⁷, C-195/17 (Helga Krüsemann y otros/TUIfly GmbH)⁸, C-613/20 (CS/Eurowings GmbH)⁹ y en su auto C-287/20 (EL y CP/Ryanair DAC)¹⁰ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que las huelgas del personal de un transportista aéreo no constituían circunstancias extraordinarias. No obstante, cuando se produce una huelga, determinadas exigencias del personal del transportista aéreo no son competencia del transportista aéreo y se encuentran fuera de su control, como cambios en la edad de jubilación o en las aportaciones económicas que solo pueden atender las autoridades públicas. Por consiguiente, procede contemplar la posibilidad de que determinadas huelgas del personal de un transportista aéreo deban constituir circunstancias extraordinarias.
- (9) En la versión original del Reglamento n.º 261/2004, con arreglo a la interpretación del Tribunal en el asunto C-173/07 (Emirates Airlines)¹¹ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que no se definía el concepto de «vuelo» en el sentido del Reglamento (CE) n.º 261/2004, pero el Tribunal de Justicia interpretó que consiste esencialmente en una operación de transporte aéreo y que, por lo tanto, constituía una «unidad» de este tipo de transporte realizada por un transportista aéreo que fija su itinerario. A fin de evitar posibles incertidumbres, y habida cuenta de la experiencia adquirida, procede establecer una definición clara del concepto de «vuelo», así como de los conceptos conexos de «vuelo de conexión» y «viaje».

⁷ Sentencia del Tribunal de Justicia (Gran Sala), de 23 de marzo de 2021, Airhelp Ltd/Scandinavian Airlines System Denmark — Norway — Suecia, asunto 28/20, ECLI:EU:C:2021:226.

⁸ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera), de 17 de abril de 2018, Helga Krüsemann y otros/TUIfly GmbH, asunto C-195/17, ECLI:EU:C:2018:258.

⁹ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Novena), de 6 de octubre de 2021, CS/Eurowings GmbH, asunto C-613/20, ECLI:EU:C:2021:820.

¹⁰ Auto del Tribunal de Justicia (Sala Octava), de 10 de enero de 2022, EL y CP/Ryanair DAC, asunto C-287/20, ECLI:EU:C:2022:1.

¹¹ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta), de 10 de julio de 2008, Emirates Airlines — Direktion für Deutschland/Diether Schenkel, asunto C-173/07, ECLI:EU:C:2008:400.

- (10) En su sentencia en el asunto C-537/17 (Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA)¹² sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que dicho Reglamento se aplicaba a la parte de cualquier vuelo que formara parte de un viaje, independientemente de a dónde se hubiera realizado el vuelo, en particular los vuelos operados por completo fuera de la Unión. Cuando el punto de salida o de destino esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados o, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión, cuando el destino final del viaje esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, debe aplicarse el presente Reglamento.
- (11) El Estudio ha mostrado diversos grados de cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004 por parte de los transportistas aéreos, mostrando en general que los transportistas aéreos de la Unión tienen un grado de cumplimiento más elevado que los de terceros países. Por consiguiente, la recuperación de la igualdad de condiciones entre los transportistas aéreos de la Unión y de terceros países y la mejora de la sostenibilidad económica de los transportistas aéreos de la Unión apoyará la competitividad de la Unión y en última instancia mejorará la protección general de los pasajeros.
- (12) El artículo 349 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea reconoce las características especiales de las regiones ultraperiféricas, en particular debido a su lejanía. A la luz de la experiencia adquirida con el Reglamento (CE) n.º 261/2004, es necesario garantizar la continuidad territorial para las regiones ultraperiféricas y mejorar la cohesión en toda la Unión, lo que redundaría en beneficio último de los pasajeros. Por lo tanto, debido a las características específicas de los viajes entre las regiones ultraperiféricas y otro territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, el importe de la compensación debe determinarse sobre la base de la distancia real de los viajes.

¹² Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Octava), de 31 de mayo de 2018, Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA, asunto C-537/17, ECLI:EU:C:2018:361.

- (13) El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo emite o autoriza los billetes tras la celebración de un contrato de transporte aéreo con un pasajero. Estos billetes deben poder identificarse mediante un número único de billete y deben contener una referencia única relacionada con un único contrato de transporte aéreo emitido en el momento de la reserva. Deben comprender un vuelo o un vuelo de conexión, sin tener en cuenta paradas intermedias por motivos técnicos u operativos. Deben incluir varios elementos de información en relación con dicho vuelo o vuelo de conexión, como por ejemplo la fecha, los aeropuertos de salida y llegada, las horas previstas de salida y llegada, el nombre y apellido(s) del pasajero, el número de vuelo y el nombre del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.
- (14) En su sentencia en el asunto C-22/11 (Finnair Oyj/Timy Lassooy)¹³ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reservas, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. Se reembolsará sin demora indebida a aquellos pasajeros que se hayan presentado al embarque y a los que este les haya sido denegado, o a los que se haya informado con antelación que se les denegaría el embarque contra su voluntad.
- (15) Al mismo tiempo, existen motivos razonables para denegar el embarque a los pasajeros, como, por ejemplo, la salud, la seguridad, la protección o unos documentos de viaje inadecuados. Los transportistas aéreos también tienen motivos razonables para denegar el embarque a aquellos pasajeros que muestren un comportamiento conflictivo que constituya una amenaza para la seguridad o la protección del vuelo, tal como se indica en la modificación del Convenio sobre Infracciones y Ciertos Otros Actos Cometidos a Bordo de Aeronaves, firmado en Tokio el 14 de septiembre de 1963. En estos casos, la carga de la prueba debe recaer en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

¹³ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Tercera), de 4 de octubre de 2012, en el asunto C-22/11, Finnair Oyj/Timy Lassooy, ECLI:EU:C:2012:604.

- (16) Con el fin de mejorar los niveles de protección, no se debe denegar el embarque a los pasajeros en un vuelo de vuelta por el motivo de que no hayan tomado el vuelo de salida que esté cubierto por el mismo contrato de transporte aéreo.
- (17) Actualmente se cobra a veces a los pasajeros tasas administrativas punitivas por la corrección de errores materiales en sus nombres y apellidos. Conviene establecer la posibilidad de introducir correcciones en una reserva que comporte errores, o cambios administrativos, de forma gratuita, siempre que la corrección o el cambio no entrañen cambios en el horario del vuelo, la fecha, el itinerario o el pasajero.
- (18) En caso de cancelación, la decisión de optar entre recibir un reembolso, proseguir el viaje en un transporte alternativo o posponer la fecha del viaje debe corresponder al pasajero, y no al transportista aéreo.
- (19) Las entidades gestoras de los aeropuertos que cuentan con más de cinco millones de pasajeros al año y los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, deben cooperar para reducir al mínimo las repercusiones que puedan tener en los pasajeros las incidencias múltiples de vuelos. A tal fin, deben elaborar planes de emergencia para esos casos y colaborar en el desarrollo de esos planes. En el caso de todos los demás aeropuertos, la entidad gestora del aeropuerto debe hacer todo lo que esté razonablemente en su mano para coordinar a sus usuarios y fijar con estos las disposiciones necesarias en aquellas situaciones que podrían llevar a un número considerable de pasajeros a quedar bloqueados, así como para mantener informados a los pasajeros bloqueados.

- (20) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe incluir expresamente un derecho de compensación para los pasajeros que sufran grandes retrasos, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia en los asuntos acumulados C-402/07 (Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH) y C-432/07 (Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz/Air France SA)¹⁴. De conformidad con el principio de igualdad de trato a que se refiere dicha sentencia, deben aplicarse las mismas normas en materia de reembolso, transporte alternativo y compensación.
- (21) La sentencia en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07 hacía referencia a un límite de tres horas, transcurridas las cuales se genera el derecho a compensación en caso de retraso. No obstante, la experiencia adquirida desde la adopción del Reglamento (CE) n.º 261/2004 muestra que muchos retrasos no pueden resolverse en el plazo de tres horas a que se refiere esa sentencia, y que un límite más breve podría incrementar el número de cancelaciones de vuelos, puesto que los transportistas aéreos reducen las repercusiones que los vuelos retrasados tienen en los vuelos siguientes cancelando uno o más, para así recolocar las aeronaves para un vuelo posterior. En la mayoría de los casos, los pasajeros prefieren un retraso a una cancelación, porque así tienen mayor certeza de llegar lo antes posible al destino correspondiente. En muchas rutas la frecuencia de vuelos es limitada, y en caso de cancelación no se puede ofrecer transporte alternativo de inmediato a los pasajeros. Por lo tanto, el incremento del límite de tiempo constituye una ventaja para los pasajeros.

¹⁴ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Cuarta), de 19 de noviembre de 2009, Christopher Sturgeon, Gabriel Sturgeon y Alana Sturgeon/Condor Flugdienst GmbH (C-402/07), y Stefan Böck y Cornelia Lepuschitz/Air France SA (C-432/07), asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07, ECLI:EU:C:2009:716.

- (22) Con vistas a mantener la conectividad, deben aumentarse los límites por encima de los cuales un retraso genera derecho a compensación a fin de tener en consideración las consecuencias económicas y de competitividad que tienen para el sector. De este modo, a largo plazo va a ser posible evitar incentivar un aumento de la frecuencia de las cancelaciones o de restricciones en el número de rutas operadas o de reducciones en la conectividad que se ofrece a los pasajeros. A fin de asegurar condiciones de compensación homogéneas a los pasajeros que viajen dentro de la Unión, el límite mínimo debe ser el mismo para todos los viajes dentro de la Unión.
- (23) La compensación normalizada del Reglamento (CE) n.º 261/2004 sirve para compensar por una pérdida de tiempo común a todos los pasajeros. Los importes establecidos en él podrían superar en muchos casos el valor de los daños sufridos por los pasajeros, tal como atestiguan diversos estudios económicos. Procede por tanto definir diferentes umbrales de compensación en función de la distancia del vuelo que haya sufrido incidencias y del retraso a la llegada.
- (24) En consonancia con el empeño de la Unión de fomentar una movilidad climáticamente neutra y respetuosa con el medio ambiente, procede también velar por que los marcos reguladores de los derechos de los pasajeros de modos de transporte converjan en la medida de lo posible y porque la compensación que se proporcione quede nivelada entre los distintos modos de transporte.
- (25) A fin de garantizar la seguridad jurídica, procede que el Reglamento (CE) n.º 261/2004 confirme expresamente que la modificación de los horarios de los vuelos tiene en los pasajeros efectos semejantes a los de las cancelaciones o los retrasos y, por consiguiente, debe dar lugar a los mismos derechos.

- (26) Aquellos pasajeros que pierdan un vuelo de conexión que sea parte de un viaje debido a una incidencia en un vuelo anterior deben contar con la asistencia adecuada en espera de un transporte alternativo. En estos casos, de conformidad con el principio de igualdad de trato, los pasajeros deben tener derecho a compensación al llegar al destino final de su vuelo o transporte alternativo, del mismo modo que los pasajeros que sufren incidencias en vuelos directos.
- (27) En el momento de la reserva y antes de la compra de los billetes, los transportistas aéreos o, cuando proceda, los intermediarios deben comunicar claramente a los pasajeros si sus planes de viaje quedarían cubiertos por un único contrato de transporte aéreo e informarles de sus derechos al amparo del Reglamento (CE) n.º 261/2004, especialmente en lo que respecta a los vuelos de conexión perdidos.
- (28) Para mayor protección de los pasajeros, es preciso aclarar que los pasajeros que cuyo vuelo se haya retrasado deben disfrutar de derechos de asistencia y compensación, independientemente de si están esperando en la terminal del aeropuerto o si ya están sentados a bordo de la aeronave. Con todo, dado que estos últimos no tienen acceso a los servicios disponibles en la terminal, conviene reforzar sus derechos en relación con las necesidades básicas y el derecho a desembarcar. El derecho a desembarcar solo puede limitarse por motivos de protección, inmigración, control del tráfico aéreo o seguridad. Si un transportista aéreo está a punto de desembarcar pasajeros pero es informado por las autoridades de control del tráfico aéreo de que el vuelo tiene autorización para despegar de forma inminente, debe poder oponerse a desembarcarlos.

- (29) Cuando un pasajero ha optado por un transporte alternativo que se efectúe lo antes posible, el transportista aéreo suele supeditar ese transporte alternativo a la disponibilidad de asientos en sus propios servicios, con lo cual niega a sus pasajeros la opción de un transporte más rápido mediante servicios alternativos. Por consiguiente, el transportista debe proponer también otras opciones de transporte alternativo, por ejemplo, un aeropuerto alternativo, una ruta diferente, los servicios de un transportista distinto u otros modos de transporte que puedan agilizar el transporte alternativo. Este tipo de transporte debe depender de los asientos disponibles. Si el transportista aéreo no ha ofrecido transporte alternativo y el tiempo de espera total se prolonga por al menos tres horas, el pasajero debe tener derecho a organizar su propio transporte alternativo para alcanzar su destino final sin mayor retraso. Bajo determinadas condiciones, ese transporte alternativo debe correr a cargo del transportista aéreo y realizarse con condiciones de transporte comparables.
- (30) Al proporcionar transporte alternativo a los pasajeros, el transportista aéreo debe procurar garantizar que puedan viajar con su equipaje, tanto el facturado como el de mano. Los pasajeros deben permitir que el transportista aéreo proceda de otro modo si las restricciones al transporte de equipaje pueden provocar un mayor retraso en espera del transporte alternativo, sin perjuicio de su responsabilidad en lo que respecta al equipaje de los pasajeros con arreglo al Reglamento (CE) n.º 2027/97 y al Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional de 28 de mayo de 1999 (en lo sucesivo, «Convenio de Montreal»).

- (31) La comparabilidad de las condiciones de transporte puede depender de una serie de factores y de las circunstancias concretas. Cuando sea posible y no provoque mayores retrasos, no se debe cambiar a los pasajeros a servicios de transporte de una clase inferior a los de la reserva. Debe ofrecerse a los pasajeros transporte alternativo sin costes adicionales, incluso si este se efectúa con otro transportista aéreo, o en un modo de transporte diferente, o en una clase superior, o con una tarifa superior a la pagada por el servicio original. Debe procurarse razonablemente evitar nuevas conexiones. Cuando se recurra a otro transportista aéreo o a un modo de transporte distinto para el transporte alternativo, el tiempo de viaje total debe ser lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original, en la misma clase de transporte o en una superior, en caso necesario. Si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente del transportista aéreo, incluidos los vuelos con transportistas aéreos que cooperen con el transportista aéreo encargado del vuelo. Si en el vuelo original se ha reservado asistencia para personas con discapacidades o con movilidad reducida, también se debe disponer de esa asistencia en la ruta alternativa, de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵.

¹⁵ Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

- (32) Los transportistas aéreos deben ofrecer asistencia a los pasajeros desde la hora de salida prevista hasta la salida de su vuelo o del transporte alternativo. En la actualidad, los transportistas aéreos se enfrentan a una responsabilidad ilimitada en caso de tener que facilitar alojamiento a sus pasajeros cuando las circunstancias extraordinarias persisten durante un largo período de tiempo. La incertidumbre que ello genera, unida a la ausencia de cualquier límite temporal previsible, puede poner en peligro la estabilidad económica de los transportistas aéreos, con los consiguientes efectos negativos para los pasajeros en lo que respecta a la conectividad. Por tanto, los transportistas aéreos han de tener la posibilidad de limitar sus servicios de alojamiento a tres noches. Por otra parte, los planes de emergencia y un rápido transporte alternativo deberían reducir el riesgo de que los pasajeros se queden en tierra durante largos períodos.
- (33) Los pasajeros con necesidades especiales, como las personas con discapacidades, las personas con movilidad reducida, los niños no acompañados, los bebés, las mujeres embarazadas y las personas que requieran asistencia médica específica, por ejemplo, aquellas con diabetes severa o epilepsia, pueden requerir atención específica por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Concretamente, puede resultar más difícil organizar un alojamiento cuando se producen incidencias de vuelo. Por consiguiente, las limitaciones del derecho a obtener alojamiento en circunstancias extraordinarias no deben aplicarse a estas categorías de pasajeros, siempre que hayan informado en su debido momento al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.
- (34) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 también es aplicable a los pasajeros que han reservado su billete de avión como parte de un viaje combinado. El presente Reglamento modificativo tiene por finalidad aportar una mayor coherencia entre la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶ y el Reglamento (CE) n.º 261/2004. A este respecto, no debe permitirse que los pasajeros acumulen los derechos correspondientes, en particular en virtud de ambos actos jurídicos.

¹⁶ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (35) Los motivos del número actual de retrasos y vuelos cancelados en la Unión no son únicamente imputables a los transportistas aéreos. A fin de alentar a todos los agentes de la cadena del transporte aéreo a buscar soluciones eficientes y en tiempo oportuno para reducir al mínimo las molestias que causan los retrasos y las cancelaciones a los pasajeros, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no debe restringir el derecho de los transportistas aéreos a reclamar reparación a todo tercero que haya contribuido al suceso que dé derecho a una compensación o al cumplimiento de otras obligaciones.
- (36) En su sentencia en el asunto C-502/18 (CS y otros/České aerolinie a.s.)¹⁷ sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que, en el caso de los vuelos de conexión que entran en el ámbito de dicho Reglamento, todo transportista aéreo encargado de un vuelo que participe en la realización de al menos uno de los vuelos de conexión está obligado a abonar una compensación al pasajero con arreglo a dicho Reglamento, independientemente de si el vuelo operado por el transportista aéreo ha sufrido alguna incidencia. Aunque el Reglamento (CE) n.º 261/2004 establece que los operadores encargados del vuelo que desempeñen su función con arreglo a lo dispuesto en él pueden reclamar una compensación a un tercero, el Estudio ha demostrado la falta de eficacia del derecho de reparación establecido en dicho Reglamento. Como consecuencia de ello, los transportistas aéreos de la Unión soportan una carga financiera desproporcionada en comparación con los transportistas aéreos de terceros países. A fin de recuperar la competitividad de los transportistas aéreos de la Unión conforme a las recomendaciones del informe titulado «El futuro de la competitividad europea» de septiembre de 2024 (en lo sucesivo, «informe Draghi») y, a largo plazo, mantener la conectividad, la revisión del Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe, por lo tanto, limitar la responsabilidad del transportista aéreo con respecto a los vuelos que opere como transportista encargado del vuelo.

¹⁷ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Novena) de 11 de julio de 2019, CS y otros/České aerolinie a.s., asunto C-502/18, ECLI:EU:C:2019:604.

- (37) El Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁸ obliga al contratista de servicios de transporte aéreo a informar al pasajero de la identidad de la compañía aérea operadora, y la Directiva 93/13/CEE del Consejo¹⁹ obliga al profesional a informar al consumidor sobre las cláusulas y condiciones contractuales. Se debe informar con mayor detalle a los pasajeros de sus derechos cuando un vuelo sufre incidencias y se les debe informar adecuadamente de la causa de la incidencia propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. También debe facilitarse dicha información cuando el pasajero haya adquirido el billete a través de un intermediario establecido en la Unión. El transportista aéreo o el intermediario deben facilitar como mínimo tal información en formato accesible y, en su caso, mediante notificaciones automáticas en aplicaciones móviles y por otros medios digitales.
- (38) A fin de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, los organismos nacionales de ejecución deben supervisar la aplicación del Reglamento (CE) n.º 261/2004 y determinar sanciones adecuadas para incentivar el cumplimiento de dicho Reglamento.
- (39) A fin de garantizar una mayor observancia de los derechos de los pasajeros, los Estados miembros deben garantizar que los consumidores, una vez que hayan presentado en vano a los transportistas aéreos o al intermediario una reclamación o solicitud, accedan a mecanismos de resolución extrajudicial de controversias. Dichos mecanismos deben entenderse sin perjuicio del derecho de los Estados miembros a determinar la obligatoriedad de la participación de los transportistas aéreos o los intermediarios.

¹⁸ Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

¹⁹ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

- (40) Cuando los pasajeros opten por el reembolso en lugar del transporte alternativo, deben recibirlo de manera automática, oportuna y sin obligación de presentar una solicitud específica.
- (41) Los pasajeros deben ser debidamente informados por los transportistas aéreos o los intermediarios de los procedimientos pertinentes de presentación de solicitudes de compensación y reclamaciones a los transportistas aéreos o los intermediarios y deben recibir respuesta por parte de ellos en tiempo oportuno. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia aeroportuaria, podrían ampliarse los plazos de respuesta.
- (42) Asimismo, los pasajeros deben tener también la posibilidad de someter controversias individuales a un organismo u organismos responsables de la resolución extrajudicial de controversias, después de presentar reclamaciones al transportista aéreo. No obstante, dado que el derecho a la tutela judicial efectiva es un derecho fundamental reconocido en el artículo 47 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, dichas medidas no han de impedir ni obstaculizar el acceso de los pasajeros a los órganos jurisdiccionales.
- (43) A fin de posibilitar que los pasajeros ejerzan sus derechos en lo que respecta a las solicitudes, las reclamaciones y las controversias individuales, los pasajeros deben poder presentar, directa y personalmente, solicitudes a los transportistas aéreos, los intermediarios o cualquier otro organismo pertinente en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004, de manera clara y accesible.

- (44) Teniendo en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad²⁰ y a fin de garantizar que los daños en un equipo de movilidad, su destrucción o pérdida, o la lesión o muerte de un perro de asistencia reconocido, se compensen en su valor íntegro de reposición, los transportistas aéreos deben ofrecer a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, tal como se definen en el Reglamento (CE) n° 1107/2006, la oportunidad de efectuar de forma gratuita una declaración especial del valor de la entrega que, de conformidad con el Convenio de Montreal, les permita solicitar la compensación íntegra.
- (45) Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben tener derecho a recibir inmediatamente de las compañías aéreas una reposición temporal de los equipos de movilidad que reponga los equipos de movilidad facturados en caso de pérdida, destrucción o daño de dichos equipos. Dado que los perros de asistencia reconocidos no pueden reponerse con facilidad, deben aportarse otras soluciones temporales de reposición frente a su pérdida, muerte o lesión.

²⁰ DO 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) Los pasajeros no siempre tienen claro qué equipaje les está permitido llevar a bordo de la aeronave en lo que respecta a las dimensiones, el peso o el número de elementos permitidos. Para que los pasajeros estén plenamente informados de las franquicias de equipaje, facturado y sin facturar, que incluye su billete, las compañías aéreas deben indicarlo claramente en el momento de la reserva y en el aeropuerto. Para asegurar a los pasajeros un grado de comodidad suficiente durante el viaje, y como ha reconocido el Tribunal de Justicia en su sentencia en el asunto C-487/12 (Vueling Airlines, S.A./Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia)²¹, se les debe permitir llevar consigo, sin coste, los efectos personales que constituyan un elemento indispensable de su transporte en la cabina, siempre que dichos efectos cumplan con los requisitos de seguridad y protección aplicables y respondan a las exigencias razonables relativas a su peso y dimensiones. Se entiende por efectos personales que constituyen un elemento indispensable del transporte de los pasajeros aquellos objetos que son esenciales durante el viaje, y pueden incluir el pasaporte y otros documentos de viaje, medicamentos esenciales, dispositivos personales y material de lectura, así como alimentos y bebidas adecuados para la duración del vuelo.

²¹ Sentencia del Tribunal de Justicia (Sala Quinta), de 18 de septiembre de 2014, Vueling Airlines, S.A./Instituto Galego de Consumo de la Xunta de Galicia, asunto C-487/12, ECLI:EU:C:2014:2232.

- (47) Al realizar su reserva, los pasajeros deben recibir información en formato claro y accesible sobre las dimensiones y el peso máximos del equipaje que pueden llevar consigo en la cabina. Sin perjuicio del principio de libertad de precios, las compañías aéreas deben establecer una política razonable sobre dimensiones del equipaje de mano que permita a los pasajeros llevar un bulto de equipaje de mano en la cabina, siempre que cumpla los requisitos de seguridad y protección aplicables. Habida cuenta de la diversidad de políticas entre las compañías aéreas, procede evaluar, en la revisión del Reglamento (CE) n° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo²², la viabilidad de establecer normas mínimas uniformes para el equipaje de mano.
- (48) Los instrumentos musicales pueden tener un gran valor monetario, artístico e histórico. Además, los instrumentos musicales son las herramientas de trabajo de los músicos, con las que ensayan y actúan habitualmente, y no pueden reponerse con facilidad. Por lo tanto, a los pasajeros se les debe permitir llevar instrumentos musicales en la cabina bajo su responsabilidad, siempre que respeten las normas de capacidad, seguridad y protección y la franquicia de equipaje máxima de la compañía aérea. Cuando se cumplan las normas de capacidad, seguridad y protección, la compañía aérea debe procurar permitir a los pasajeros llevar instrumentos musicales en asientos adicionales, siempre que se abonen las tarifas correspondientes. Cuando esto no sea posible, los instrumentos musicales deben transportarse, en la medida de lo posible, en las condiciones adecuadas en el compartimento de carga de la aeronave. Por lo tanto, procede modificar el Reglamento (CE) n.º 2027/97 en consecuencia.

²² Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de septiembre de 2008, sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad (DO L 293 de 31.10.2008, p. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

- (49) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por los derechos y las obligaciones que establece el Reglamento (CE) n.º 2027/97, los transportistas aéreos deben ofrecer a los pasajeros la posibilidad de presentar reclamaciones facilitándoles un formulario de reclamación en formatos que sean accesibles para las personas con discapacidad y para las personas que no utilizan herramientas digitales. Los transportistas aéreos deben, como mínimo, facilitar el formulario de reclamación en sus aplicaciones móviles y sitios web. Dicho formulario debe permitir que los pasajeros presenten una reclamación por el daño, el retraso o la pérdida del equipaje de manera inmediata.
- (50) El artículo 3, apartado 2, del Reglamento (CE) n.º 2027/97 ha quedado obsoleto ya que las cuestiones relacionadas con los seguros están actualmente reguladas por el Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo²³. Por consiguiente, debe suprimirse.
- (51) Es necesario que los transportistas aéreos modifiquen periódicamente los límites monetarios a que se refiere el anexo del Reglamento (CE) n.º 2027/97 para adaptarlos a la evolución económica, de acuerdo con la revisión efectuada por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.

²³ Reglamento (CE) n.º 785/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de abril de 2004, sobre los requisitos de seguro de las compañías aéreas y operadores aéreos (DO L 138 de 30.4.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/785/oj>).

- (52) El informe Draghi hizo hincapié en la función esencial del transporte para la competitividad de la Unión. También destacó el riesgo de desplazamiento de las empresas de los centros de transporte de la Unión hacia los de zonas vecinas de la Unión, como consecuencia de una regulación asimétrica. El Reglamento (CE) n.º 261/2004 se aplica a los pasajeros que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, solo si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión. En un plazo de tres años a partir de la entrada en vigor del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Comisión debe evaluar la viabilidad de revisar su ámbito de aplicación con vistas a seguir aumentando el nivel de protección de los pasajeros y mejorando las condiciones de competencia equitativas entre los transportistas aéreos de la Unión y los de terceros países.
- (53) En el contexto de la revisión del Reglamento (CE) n.º 1008/2008, debe evaluarse un mecanismo para proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del transportista aéreo.
- (54) Groenlandia sufre unas condiciones meteorológicas especialmente duras, y se caracteriza por una densidad de población muy baja y por la lejanía de sus centros de población. Con objeto de asegurar la conectividad y de mantener la disponibilidad de vuelos dentro de Groenlandia, esos vuelos no deben estar sujetos a las obligaciones de compensación, incluso cuando se trate de vuelos de conexión con origen o destino en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados.

- (55) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe entenderse sin perjuicio del estatuto y la soberanía sobre el istmo de Gibraltar, en el que se sitúa el aeropuerto de Gibraltar, y de la posición jurídica del Reino de España al respecto. Teniendo en cuenta las circunstancias actuales, y a fin de proporcionar seguridad jurídica, debe especificarse que las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 261/2004 solo deben aplicarse al aeropuerto de Gibraltar cuando, tras la resolución del litigio entre el Reino de España y el Reino Unido, el Reino de España esté en situación de ejercer un control efectivo sobre el aeropuerto de Gibraltar y de garantizar en él la aplicación de las normas establecidas en el Reglamento (CE) n.º 261/2004, y se haya publicado en el *Diario Oficial de la Unión Europea* un anuncio sobre la resolución del litigio.
- (56) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, proteger los derechos de los pasajeros aéreos de manera justa y equilibrada, garantizar la competitividad del sector de la aviación de la Unión y mantener la conectividad a largo plazo para los pasajeros, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que, debido a las dimensiones o los efectos de la acción, pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiaridad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El Reglamento (CE) nº 261/2004 se modifica como sigue

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

«Artículo 1

Objeto

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

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

2) El artículo 2 se modifica como sigue:

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

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

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

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

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

- b) se suprime la letra g);

- c) las letras h) a l) se sustituyen por el texto siguiente:
- «h) “destino final”, el destino del vuelo o del último vuelo de conexión de un viaje;
 - i) “persona con discapacidad” y “persona con movilidad reducida”, toda persona con una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, permanente o temporal, que, en interacción con distintas barreras, pueda obstaculizar el uso pleno y efectivo por dicha persona del transporte en condiciones de igualdad con otros pasajeros o cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por la edad;
 - j) “denegación de embarque”, la negativa a transportar pasajeros en un vuelo pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 1, o cuando se les haya informado de antemano de que se les denegará el embarque en contra de su voluntad, salvo que haya motivos razonables para hacerlo, tales como la salud, la protección, la seguridad o unos documentos de viaje inadecuados;
 - k) “voluntario”, todo pasajero que se haya presentado al embarque en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 1, y acceda, a petición del transportista aéreo, a no embarcar en la aeronave para su vuelo a cambio de determinados beneficios;

- l) “cancelación”, la no realización de un vuelo programado y para el que se haya celebrado al menos un contrato de transporte aéreo, y que incluye situaciones como las siguientes:
 - i) que la aeronave haya despegado pero, por cualquier motivo, o bien se haya desviado a un aeropuerto distinto del aeropuerto de llegada indicado en el billete, o bien haya regresado al aeropuerto de salida, y no pueda seguir hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete, excepto cuando el aeropuerto efectivo de llegada y el aeropuerto de llegada indicado en el billete den servicio a la misma localidad, ciudad o región y el transportista aéreo proporcione a los pasajeros transporte hasta el aeropuerto de llegada indicado en el billete, o
 - ii) que la hora de salida indicada en el billete del pasajero se adelante más de una hora, excepto cuando no haya cambios en las horas de facturación y embarque o cuando el pasajero haya aceptado el cambio de horario del vuelo;»;
- d) se añaden las letras siguientes:
 - «m) “tercer país”, todo país o parte del territorio de un Estado miembro no sujeto a las disposiciones de los Tratados;
 - n) “retraso a la salida”, diferencia de tiempo entre la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros y la hora efectiva de salida del vuelo;

- o) “retraso a la llegada”, diferencia de tiempo entre la hora de llegada indicada en el billete de los pasajeros y la hora efectiva de llegada del vuelo;
- p) “clase de transporte”, parte de la cabina de pasajeros de la aeronave caracterizada por asientos diferentes, una configuración diferente de los asientos o cualquier otra diferencia respecto del servicio prestado a los pasajeros de otras partes de la cabina;
- q) “contrato de transporte aéreo”, todo contrato de transporte celebrado entre un transportista aéreo o su agente autorizado y un pasajero, con vistas a la prestación de uno o varios servicios de vuelo;
- r) “circunstancias extraordinarias”, circunstancias que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo afectado y escapen a su control efectivo, como, por ejemplo, las circunstancias que figuran en la lista no exhaustiva de circunstancias extraordinarias del anexo, punto 1, con exclusión de las circunstancias que figuran en la lista no exhaustiva de circunstancias del anexo, punto 2;
- s) “vuelo”, toda operación de transporte aéreo efectuada por una sola aeronave entre dos aeropuertos indicados en el billete, con un itinerario predeterminado, un horario y un número único de identificación, con independencia de que haya paradas intermedias por motivos exclusivamente técnicos y operativos;

- t) “vuelo de conexión”, todo vuelo que, como parte de un viaje, haya de permitir al pasajero salir del punto inicial de salida y llegar a un punto de transferencia para salir en otro vuelo, o bien, haya de permitir al pasajero salir de un punto de transferencia para permitirle llegar a otro punto de transferencia o a su destino final;
- u) “parada-estancia”, toda interrupción intencionada de un viaje realizado en virtud de un único contrato de transporte aéreo por un período de tiempo superior al necesario para el tránsito directo o, cuando tenga lugar un cambio entre vuelos, por un período de tiempo que normalmente abarca hasta la hora de salida del siguiente vuelo de conexión y que incluye, en casos excepcionales, pasar la noche;
- v) “viaje”, todo vuelo o vuelo de conexión que transporte al pasajero desde el punto inicial de salida hasta su destino final en virtud de un único contrato de transporte aéreo en el que el vuelo de ida y el de vuelta son viajes independientes;
- w) “hora de salida”, la hora a la que la aeronave abandona el puesto de salida, bien a remolque, bien propulsada por su propio motor (hora fuera de calzos);
- x) “hora de llegada”, la hora a la que la aeronave llega al puesto de llegada y se ponen en marcha los frenos de estacionamiento (hora en calzos);

- y) “retraso en la plataforma del aeropuerto”, el período de tiempo superior a treinta minutos en el que la aeronave permanece en tierra entre el cierre de las puertas de la aeronave y su hora de despegue, en el caso de la salida, o el período de tiempo superior a treinta minutos entre la toma de contacto de la aeronave y la apertura de sus puertas, en el caso de la llegada;
- z) “noche”, período entre la medianoche y las 06.00 h;
- z *bis*) “niño”, toda persona menor de 14 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;
- z *ter*) “bebé”, toda persona menor de 2 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;
- z *quater*) “soporte duradero”, todo instrumento que permita al pasajero almacenar información de forma que en el futuro pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- z *quinqüies*) “formato accesible”, todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo*;

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

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

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

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

«Artículo 3

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará:

- a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados;
- b) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista de la Unión.

2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:
 - a) dispongan de un billete para el vuelo de que se trate, o
 - b) hayan sido transbordados a otro vuelo por un transportista aéreo o un intermediario del vuelo para el que disponían de billete, independientemente de los motivos que haya dado lugar al transbordo.
3. El presente Reglamento no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. No obstante, se aplicará a los pasajeros que posean billetes expedidos, dentro de programas para usuarios habituales u otros programas comerciales, por un transportista aéreo o un intermediario.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, apartado 2, letra d), el presente Reglamento se aplicará solo a los pasajeros transportados por aeronaves motorizadas de ala fija.
5. Salvo en los casos en los que se especifique otra cosa, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo será responsable de dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el presente Reglamento.
6. Sin perjuicio de su artículo 12, el presente Reglamento se aplicará también a los pasajeros transportados en un vuelo cubierto por un contrato de viaje combinado tal como se define en el artículo 3, punto 3, de la Directiva (UE) 2015/2302, excepto cuando se ponga fin al contrato de viaje combinado o cuando su cumplimiento se vea afectado por motivos distintos de una incidencia de dicho vuelo.
7. El artículo 7 del presente Reglamento no se aplicará cuando la incidencia se produzca en un vuelo de conexión que tenga origen y destino en un aeropuerto de Groenlandia.

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

Se aplicará al aeropuerto de Gibraltar cuando, una vez resuelto su litigio con el Reino Unido, el Reino de España pueda ejercer un control efectivo de dicho aeropuerto y garantizar en él la aplicación del presente Reglamento. Cuando estas condiciones se reúnan, el Reino de España lo notificará a la Comisión, y esta última publicará en el *Diario Oficial de la Unión Europea* un anuncio sobre la resolución del litigio. El presente Reglamento se aplicará a dicho aeropuerto a partir del primer día del mes siguiente a la fecha de la publicación de dicho anuncio en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.».

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

«Artículo 4

Denegación de embarque

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

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

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

3. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con billete puedan embarcar en ese vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a pasajeros contra su voluntad, a excepción de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.
4. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que deniegue el embarque comunicará inmediatamente a los pasajeros afectados la información sobre la tramitación de reclamaciones con arreglo a los artículos 15 *bis* y 16 *bis*.

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

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

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

5. Los apartados 3 y 4 se aplicarán también a los vuelos de vuelta en los casos en los que se deniegue el embarque a un pasajero por el motivo de que no haya tomado un vuelo de salida que esté cubierto por el mismo contrato de transporte aéreo.
6. Cuando el pasajero, o un intermediario, solicite que se corrija un error de ortografía en los nombres o apellidos de uno o de varios pasajeros, o en caso de cambio administrativo de esos nombres o apellidos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo los corregirá o cambiará al menos una vez hasta 48 horas antes del vuelo sin coste adicional para el pasajero o el intermediario.».

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

«Artículo 5

Cancelación

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

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

2. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida y de manera clara, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo de conformidad con el artículo 8.
3. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados de conformidad con el artículo 9.

4. Los pasajeros tendrán derecho a obtener una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo cancelado de conformidad con el artículo 7, apartados 1 y 3, cuando opten por un reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b). A tal fin, el transportista aéreo proporcionará sistemáticamente al pasajero un formulario previamente cumplimentado en formato accesible y en un soporte duradero. El transportista aéreo proporcionará una respuesta en el plazo establecido en el artículo 7, apartado 5.
5. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a pagar una compensación con arreglo al artículo 7 si puede probar que la cancelación se ha debido a circunstancias extraordinarias y que no podría haberse evitado aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables. Solamente se podrán invocar tales circunstancias extraordinarias en la medida en que afecten al vuelo en cuestión o a alguno de los tres vuelos anteriores efectuados en la secuencia de rotación planificada para ser efectuada por la misma aeronave y a condición de que exista una relación causal directa entre dicha circunstancia y la cancelación del vuelo. La carga de la prueba de la existencia de esa relación causal directa corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

6. El derecho a recibir asistencia con arreglo al apartado 3 y a obtener una compensación con arreglo al apartado 4 no se aplicará cuando se haya informado a los pasajeros de la cancelación con al menos catorce días naturales de antelación a la fecha de salida indicada en el billete. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le haya informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.».

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

«Artículo 6

Retraso

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

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

2. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados de conformidad con el artículo 9.
3. Cuando el retraso alcance los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2, calculados con respecto a la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros, el transportista aéreo ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida, la posibilidad de optar entre un reembolso y un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8.
4. Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2.

Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación de conformidad con el artículo 7, apartados 1 y 3, por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo retrasado cuando opten por un reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).

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

El derecho a recibir asistencia con arreglo al apartado 2 y a obtener compensación con arreglo al apartado 4 no se aplicará cuando se haya informado al pasajero del cambio con al menos catorce días naturales de antelación con respecto a la hora de salida indicada en su billete. La carga de la prueba de haber informado al pasajero del cambio de hora, así como del momento en que se le haya informado, recaerá en el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

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

- 7) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6 bis

Retraso en la plataforma del aeropuerto

1. En caso de retraso en la plataforma de un aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará periódicamente a los pasajeros, en la medida de lo posible, información actualizada en tiempo real.

2. A reserva de los imperativos de seguridad o protección, cuando se produzca un retraso en la plataforma del aeropuerto, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por una calefacción o refrigeración adecuada de la cabina de pasajeros, un acceso gratuito a los aseos a bordo y velará por que los pasajeros a que se refiere el artículo 11 reciban la atención necesaria. Salvo en caso de que la prestación de este servicio pueda prolongar el retraso en la plataforma del aeropuerto o de que no pueda conciliarse con los requisitos en materia de seguridad y protección aéreas, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará gratuitamente a bordo agua potable.
3. Cuando un retraso en la plataforma de un aeropuerto alcance una duración de tres horas en un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, la aeronave deberá dirigirse a la puerta o a otro punto de desembarque adecuado donde se permita desembarcar a los pasajeros. Superado ese plazo, únicamente se podrá prolongar la permanencia en la plataforma del aeropuerto cuando existan motivos relacionados con la seguridad, la inmigración, el control del tráfico aéreo o la protección que impidan a la aeronave abandonar su posición en la plataforma.
4. Los pasajeros que desembarquen con arreglo al apartado 3 podrán ejercer los derechos establecidos en el artículo 6 y, en su caso, el artículo 11, teniendo en cuenta el retraso en la plataforma del aeropuerto y la hora de salida indicada en su billete.

Artículo 6 ter

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

1. En caso de que un pasajero pierda un vuelo de conexión durante un viaje como consecuencia de una incidencia en el vuelo anterior, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo anterior será responsable de proporcionar al pasajero un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y asistencia con arreglo al artículo 9.

2. En caso de que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no pueda ofrecer un transporte alternativo al pasajero en el periodo de tiempo establecido en el artículo 7, apartado 2, letras a) y b), calculado a partir de la hora de salida indicada en el billete del vuelo de conexión perdido, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida y de manera clara, la opción de elegir entre el reembolso o un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8.
3. Los pasajeros tendrán también derecho a obtener, previa solicitud, una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2.

Los pasajeros tendrán derecho a obtener, previa solicitud, una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia con arreglo al artículo 7, apartados 1 y 3, cuando opten por un reembolso con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra a), o por un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra c), o cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere los límites establecidos en el artículo 7, apartado 2, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).

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

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

«Artículo 7

Derecho a compensación

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

- a) 300 EUR para todos los viajes dentro de la Unión y para viajes de 3 500 kilómetros o menos;
- b) 500 EUR para viajes de más de 3 500 kilómetros.

Como excepción a lo dispuesto en la letra a), en el caso de los viajes entre las regiones ultraperiféricas y otros territorios de un Estado miembro sujetos a las disposiciones de los Tratados, los importes de compensación se determinarán sobre la base de la distancia real que tengan los viajes.

2. En caso de retraso a la llegada tras haber tomado un transporte alternativo a consecuencia de una cancelación con arreglo al artículo 5, un retraso a la llegada en con arreglo al artículo 6 o un retraso a la llegada tras haber perdido un vuelo de conexión con arreglo al artículo 6 *ter*, se generará el derecho a obtener una compensación por retraso a la llegada de más de:

- a) cuatro horas para todos los viajes dentro de la Unión y para viajes de 3 500 kilómetros o menos;
- b) seis horas para viajes de más de 3 500 kilómetros.

3. Para determinar las distancias a efectos del presente Reglamento, se tomará como base de cálculo la distancia entre el punto de salida inicial y el destino final. En el caso de un vuelo de conexión, solo se tendrá en cuenta el punto de salida inicial y el aeropuerto de destino final. Estas distancias se calcularán aplicando el método de la distancia ortodrómica.
4. Si los pasajeros han optado por continuar el viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b), y se produce otra incidencia durante el transporte alternativo, el derecho del pasajero a compensación solo se generará una única vez durante el viaje al destino final.
5. Los pasajeros presentarán las solicitudes de compensación con arreglo al presente artículo en el plazo de seis meses a partir de la fecha real de salida indicada en su billete. En un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo abonará la compensación o proporcionará al pasajero una justificación por el impago de la compensación de conformidad con el artículo 5, apartado 5, o el artículo 6, apartado 6, que incluya, cuando proceda, una explicación clara y motivada de las circunstancias extraordinarias. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, ese plazo podrá ampliarse a 30 días naturales.

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

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

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

«Artículo 8

Derecho a reembolso o a un transporte alternativo

1. En caso de incidencia, se ofrecerá a los pasajeros, sin coste alguno, la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones en las condiciones establecidas en los artículos 4, 5, 6 o 6 *ter* y el presente artículo:
 - a) el reembolso automático, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de salida que se indique en el billete del pasajero del vuelo en el que se haya producido la incidencia, en metálico o, si el pasajero da su acuerdo en un documento firmado, por cualquier otro medio digital en soporte duradero, del coste total de los billetes de la parte o partes del viaje o viajes no efectuadas y la parte o partes del viaje o viajes ya efectuadas si el vuelo ya no tuviera razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al punto de salida inicial que se efectúe lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora.
 - b) la continuación del viaje del pasajero, ofreciéndole un transporte alternativo hasta el destino final que se efectúe lo antes posible después de la hora de salida indicada en su billete o, con el acuerdo del pasajero, antes de esa hora; o

- c) un transporte alternativo hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

En caso de que la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia de conformidad con el artículo 10 *bis*, el plazo a que se refiere la letra a) del presente apartado podrá ampliarse a 30 días naturales.

- 2. A fin de que el pasajero llegue a su destino, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1, lo antes posible, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá al menos una de las siguientes opciones alternativas, en función de la disponibilidad y siempre que sea en condiciones de transporte comparables a las establecidas en el contrato de transporte aéreo, para que el pasajero las considere y dé su acuerdo en un documento firmado o por cualquier otro medio digital en soporte duradero:
 - a) un vuelo o vuelos de conexión que sigan la misma ruta que la ruta que se indica en el contrato de transporte aéreo;
 - b) una ruta distinta, entre otras con origen o destino en aeropuertos alternativos al aeropuerto indicado en el contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo correrá con los gastos de trasladar al pasajero del aeropuerto indicado en el contrato de transporte aéreo al aeropuerto alternativo, o del aeropuerto alternativo al aeropuerto indicado en el contrato de transporte aéreo;
 - c) el uso de servicios operados por otro transportista aéreo, o
 - d) cuando sea conveniente por la distancia del viaje, el uso de otro modo de transporte.

3. Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de continuar el viaje con arreglo al apartado 1, letra b), y al apartado 4, y siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no le haya ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo, el pasajero podrá organizar su propio transporte alternativo de conformidad con el apartado 2.

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

Cuando organicen su propio transporte alternativo, los pasajeros limitarán los gastos a los que sean necesarios, razonables y apropiados. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo reembolsará los gastos en los que haya incurrido el pasajero hasta un máximo del 400 % del coste total del billete o los billetes, en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a 30 días naturales.

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

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

- 10) El artículo 9 se sustituye por el siguiente:

«Artículo 9

Derecho a asistencia

1. En caso de incidencia y en las condiciones establecidas en los artículos 4, 5, 6, 6 *bis* y 6 *ter* y en el presente artículo, y cuando el tiempo de espera del vuelo o del transporte alternativo se prolongue por al menos dos horas, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente lo siguiente:
 - a) bebidas cada dos horas de espera;
 - b) una comida después de tres horas y cada cinco horas de espera, con un máximo de tres comidas por día;
 - c) mensajes de texto, acceso a internet y dos llamadas telefónicas.

El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá limitar o no proporcionar la asistencia establecida en el párrafo primero si prestarla provocase demoras adicionales en la salida del vuelo retrasado o en el transporte alternativo, incluida la salida de este último.
2. Además, cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, a la espera del vuelo o del transporte alternativo, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente lo siguiente:
 - a) alojamiento en hotel;
 - b) transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el hotel de alojamiento.

3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá utilizar vales para cumplir las obligaciones que le incumben en virtud del apartado 1, letras a) y b), y el apartado 2. Los vales proporcionados con arreglo al apartado 1 podrán utilizarse en todos los locales que ofrezcan comida y bebida en el aeropuerto en el que queden bloqueados los pasajeros afectados, a bordo de su vuelo y, cuando proceda, en el alojamiento proporcionado en virtud del apartado 2, letra a).
4. Cuando el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no cumpla las obligaciones que le incumben en virtud de los apartados 1, 2 y 3, los pasajeros afectados podrán organizarse por su propia cuenta. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en el que se haya producido la incidencia reembolsará los gastos soportados por los pasajeros en un plazo de catorce días naturales a partir de la presentación de la solicitud de reembolso, en la medida en que sean necesarios, razonables y proporcionados respecto a la duración del tiempo de espera y a los costes de las bebidas y comidas en el lugar en donde se encuentre el aeropuerto o el alojamiento en el que queden bloqueados. Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a 30 días naturales.
5. En todos los aeropuertos de la Unión, la entidad gestora del aeropuerto adoptará medidas para garantizar que haya agua potable y estaciones de recarga de dispositivos electrónicos disponibles de forma gratuita, independientemente de la hora del día, el vuelo o la terminal.
6. Si la incidencia se debe a circunstancias extraordinarias y no hubiera podido evitarse aunque el transportista aéreo hubiera tomado todas las medidas razonables, este podrá limitar el alojamiento proporcionado de conformidad con el apartado 2, letra a), a un máximo de tres noches.

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

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

«Artículo 10

Cambio a una clase de transporte inferior o superior

1. En caso de que acomode a un pasajero en una clase de transporte superior a aquella para la que se adquirió el billete, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no exigirá pago suplementario alguno.
2. En caso de que acomode a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella para la que se adquirió el billete, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo proporcionará al pasajero, sin solicitud previa y en un plazo de catorce días naturales a partir del cambio a una clase de transporte inferior, por los medios establecidos en el artículo 7, apartado 6, una compensación equivalente, como mínimo, a:
 - a) el 40 % del precio del vuelo en todos los vuelos de 3 500 kilómetros o menos,
o
 - b) el 75 % del precio del vuelo en todos los vuelos de más de 3 500 kilómetros.
3. Cuando el precio del vuelo no se indique en el billete, la compensación mencionada en el apartado 2 se calculará sobre la base de la proporción correspondiente a la distancia del vuelo en comparación con la distancia total cubierta por el contrato de transporte aéreo, calculada con arreglo al artículo 7, apartado 3.

4. El precio del vuelo a que se refiere el presente artículo no incluye los impuestos ni las tasas que se indiquen en el billete, siempre que la obligación de pagar dichos impuestos y tasas y su importe dependan de la clase de transporte para la que se adquirió el billete.
5. El presente artículo no se aplicará a las ventajas incluidas en una tarifa superior en la misma clase de transporte, como aquellas relativas a asientos o servicios de restauración específicos.».

12) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 10 bis

Planes de emergencia aeroportuarios

1. En los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual de pasajeros sea superior a cinco millones de pasajeros, la entidad gestora del aeropuerto velará por que sus operaciones y las de los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas por medio de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos que dejen bloqueados en el aeropuerto a un número considerable de pasajeros. El plan de emergencia se establecerá para garantizar que se proporcione información adecuada a los pasajeros bloqueados e incluirá disposiciones encaminadas a reducir al mínimo su tiempo de espera y molestias.
2. Los planes de emergencia aeroportuarios tendrán en consideración las necesidades particulares e individuales de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.

3. El plan de emergencia se establecerá en particular con la participación del comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE del Consejo*, de los prestadores de servicios de asistencia en tierra y de otros prestadores de servicios aeroportuarios esenciales. El plan de emergencia incluirá también los datos de contacto de la persona o personas designadas por los transportistas aéreos que participe(n) en el comité de usuarios del aeropuerto para representarlos sobre el terreno en caso de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos. El transportista aéreo velará por que cualquier persona designada disponga de los medios necesarios para prestar asistencia a los pasajeros con arreglo a las obligaciones derivadas del presente Reglamento en caso de incidencia.
4. La entidad gestora del aeropuerto comunicará el plan de emergencia al comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE y, previa solicitud, al organismo nacional responsable de la aplicación al que se haya encomendado la ejecución del presente Reglamento en virtud del artículo 16, apartado 1, del presente Reglamento.
5. Un Estado miembro podrá decidir que un aeropuerto que no esté contemplado en el apartado 1 y esté situado en su territorio deba cumplir las obligaciones establecidas en los apartados 1 a 4.
6. En los aeropuertos de la Unión cuyo tráfico anual de pasajeros sea inferior al límite establecido en el apartado 1 o a los que no se aplique una decisión de un Estado miembro en aplicación del apartado 5, la entidad gestora del aeropuerto hará todo lo que esté razonablemente en su mano para coordinar a los usuarios del aeropuerto y fijar con estos las disposiciones necesarias para proporcionar información a los pasajeros bloqueados, en caso de que debido a múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos queden bloqueados en el aeropuerto un número considerable de pasajeros.

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

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

«Artículo 11

Pasajeros con necesidades especiales

1. Toda la información contemplada en el presente Reglamento se proporcionará a los pasajeros en formato accesible.
2. El presente artículo se aplicará a personas con discapacidad, personas con movilidad reducida, bebés, niños no acompañados y mujeres embarazadas, siempre que se hayan notificado sus necesidades especiales de asistencia al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo a más tardar cuando se anuncie la incidencia. También se aplicará a personas que necesiten asistencia médica específica siempre que sus necesidades de asistencia médica específica se hayan notificado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo a más tardar en el momento de la facturación. Los transportistas aéreos encargados de efectuar el vuelo podrán exigir una prueba de tales necesidades.

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

3. A más tardar en el momento de la facturación y en función de los asientos disponibles, se ofrecerá gratuitamente a toda persona que acompañe a una de las personas mencionadas en el apartado 2 o que acompañe a un niño la posibilidad de ocupar un asiento contiguo al de dicha persona o niño.

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

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

«Artículo 12

Otros derechos

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

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

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

2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no será aplicable a los voluntarios en las condiciones establecidas en el artículo 4, apartado 2.
3. Cuando ya se haya abonado una compensación o un reembolso a un pasajero en virtud de la legislación de un tercer país, el importe de dicha compensación o reembolso se restará del importe de la compensación o el reembolso concedidos en virtud del presente Reglamento.».

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

«Artículo 13

Derecho de reparación

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

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

«Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo incluirá en su sitio web y en su aplicación móvil una nota informativa que especifique los derechos en virtud del presente Reglamento, en particular el procedimiento de tramitación de reclamaciones.
2. Al ofrecer billetes para un vuelo o un vuelo de conexión y antes de la compra, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y los intermediarios informarán al pasajero de lo siguiente:
 - a) el tipo de billete o billetes ofrecidos, en particular si el billete o los billetes están cubiertos por un único contrato de transporte aéreo o por una combinación de contratos de transporte aéreo independientes;
 - b) los derechos y las obligaciones del pasajero, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo y el intermediario en virtud del presente Reglamento, tal como se adjuntan al contrato de transporte aéreo, incluida información sobre el procedimiento de reembolso;
 - c) el plazo y el procedimiento para que un pasajero solicite la modificación de un nombre tal como se especifica en el artículo 4, apartado 6, sin coste adicional;
y
 - d) las condiciones generales del contrato de transporte aéreo.

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

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

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

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

- 17) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 15 bis

Reclamaciones al transportista aéreo o al intermediario

1. Todos los transportistas aéreos e intermediarios establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de competencia. Publicarán sus datos de contacto en la lengua del contrato de transporte aéreo y en una lengua utilizada internacionalmente. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible al público, también en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. También comunicarán a los pasajeros de forma clara los datos de contacto del organismo o los organismos designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 16 y del organismo o los organismos encargados de la resolución extrajudicial de controversias en virtud del artículo 16 *bis* y, cuando proceda, les informarán de sus responsabilidades respectivas. Esa información estará disponible en la lengua o lenguas oficiales de los Estados miembros en los que el transportista aéreo y el intermediario efectúen el servicio.

2. Cuando los viajeros presenten una reclamación mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1, esta se presentará en un plazo de seis meses a partir de la incidencia de que se trate. En un plazo de treinta días naturales a partir de la presentación de la reclamación, el transportista aéreo o el intermediario al que se dirija la reclamación proporcionará una respuesta razonada o, en casos excepcionales debidamente justificados, informará al pasajero de que este recibirá una respuesta definitiva en un período inferior a dos meses a partir de la fecha de presentación de la reclamación. En caso de que no se pueda resolver la controversia, la respuesta contendrá también los datos de contacto pertinentes del organismo o los organismos designados en virtud del artículo 16 o del organismo o los organismos encargados de la resolución extrajudicial de controversias de conformidad con el artículo 16 *bis*, incluidas la dirección postal, el sitio web y la dirección de correo electrónico de dicho organismo u organismos.
3. La presentación de reclamaciones por los pasajeros mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1 se hará sin perjuicio de su derecho a solicitar la resolución extrajudicial de una controversia de conformidad con el artículo 16 *bis* o a obtener reparación a través de procedimientos judiciales, sujeto a los plazos de prescripción del Derecho nacional.».

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

«Artículo 16

Garantía del cumplimiento

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

2. El organismo nacional garante del cumplimiento hará un estrecho seguimiento del cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.
3. Los pasajeros podrán denunciar ante el organismo nacional garante del cumplimiento los supuestos incumplimientos del presente Reglamento. El organismo nacional garante del cumplimiento podrá investigar las presuntas infracciones denunciadas y decidir adoptar medidas de garantía del cumplimiento a partir de información contenida en tales denuncias.
4. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por las infracciones del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias. En particular, dichas sanciones serán suficientes para que supongan un incentivo económico que lleve a los transportistas y a los intermediarios a cumplir de manera sistemática con lo dispuesto en el presente Reglamento.
5. A más tardar el ... [seis años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo] y posteriormente cada cinco años, los organismos nacionales garantes del cumplimiento publicarán en su sitio web un informe sobre su actividad, las medidas de garantía del cumplimiento y sus resultados, incluidas las sanciones aplicadas. Dichos informes se presentarán también a la Comisión.
6. Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo y los intermediarios notificarán al organismo o a los organismos nacionales garantes del cumplimiento los datos de contacto requeridos de la persona o personas, o del organismo designado para actuar y recibir documentación emitida por dichos organismos de forma permanente, en los Estados miembros en que lleven a cabo sus actividades en relación con los asuntos regulados por el presente Reglamento. Los organismos nacionales garantes del cumplimiento podrán intercambiar mutuamente dicha información al efecto de garantizar el cumplimiento del presente Reglamento.».

- 19) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis

Resolución extrajudicial de controversias

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

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

«Artículo 17

Revisión y presentación de informes

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

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

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

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

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

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

- b) la necesidad de ajustar los límites fijados en el artículo 7, apartado 2, sobre la base de estadísticas relativas a la evolución de los retrasos y las cancelaciones de los cinco años anteriores, y de cada año a partir del ... [dos años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo];
- c) la viabilidad de una mayor automatización de las solicitudes de compensación por retrasos, o de los pagos.

El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas.».

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

Artículo 2

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

- 1) En el artículo 2, el apartado 1 se modifica como sigue:
 - a) la letra b) se sustituye por el texto siguiente:
 - «b) “compañía aérea de la Unión”, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida concedida por un Estado miembro de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo*;

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

b) se añaden las letras siguientes:

- «h) “equipo de movilidad”, todo equipo cuyo propósito sea facilitar la movilidad de las personas con discapacidad o con movilidad reducida, en el sentido del artículo 2, letra a), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo*;
- i) “perro de asistencia reconocido”, un perro especialmente entrenado para mejorar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente con arreglo a las normas nacionales aplicables, cuando existan;
- j) “formato accesible”, un formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad establecidos de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo**;
- k) “intermediario”, toda persona física o jurídica, que no sea un transportista, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista o de un pasajero para la celebración de un contrato de transporte;

- l) “accesorio personal”, un bulto de equipaje no facturado que constituya un elemento indispensable del transporte de los pasajeros y cumpla los requisitos de seguridad y protección, que tenga unas dimensiones máximas de 40x30x15 cm o que quepa debajo del asiento que esté delante del que ocupe el pasajero;
- m) “equipaje de mano”, un bulto de equipaje no facturado que no constituya un accesorio personal y cumpla los requisitos de seguridad y protección.

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

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

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

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

- 3) En el artículo 3, se suprime el apartado 2.

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

«Artículo 3 bis

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

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

«Artículo 5

1. En caso de muerte o lesión de un pasajero, sin demora y, en cualquier caso, a más tardar en un plazo de quince días tras la determinación de la identidad de la persona física con derecho a indemnización, la compañía aérea de la Unión abonará los anticipos necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos.
2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el anticipo en caso de muerte de un pasajero no será inferior al 16 % por pasajero del límite mínimo de responsabilidad de conformidad con el artículo 21, apartado 1, del Convenio de Montreal, y por la Organización de Aviación Civil Internacional con arreglo al artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.

3. Un pago anticipado no constituirá un reconocimiento de responsabilidad y podrá ser compensado con cualquier otra cantidad subsiguiente abonada de conformidad con la responsabilidad de la compañía aérea de la Unión, pero no será reembolsable salvo en los casos indicados en el artículo 20 del Convenio de Montreal o cuando la persona que lo haya recibido no sea la titular del derecho a la indemnización.».

6) El artículo 6 se modifica como sigue:

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

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

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

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

- c) el apartado 3 se sustituye por el texto siguiente:
- «3. Para todos los transportes efectuados por compañías aéreas de la Unión, los límites indicados de acuerdo con los requisitos de información de los apartados 1 y 2 serán los establecidos por el presente Reglamento, salvo que la compañía aérea de la Unión fije voluntariamente unos límites superiores. En el caso de transportes efectuados por compañías aéreas de terceros países, los apartados 1 y 2 sólo se aplicarán en relación con el transporte a, desde o en la Unión.»;
- d) se añaden los apartados siguientes:
- «4. Todas las compañías aéreas facilitarán en sus aplicaciones móviles y sus sitios web un formulario que permita a los pasajeros presentar de manera inmediata una reclamación en línea o en versión impresa referida al equipaje dañado, retrasado o perdido. La fecha de envío del formulario se considerará por la compañía aérea como la fecha de presentación de la reclamación con arreglo a los apartados 2 y 3 del artículo 31 del Convenio de Montreal, incluso si la compañía aérea solicita información adicional en una fecha posterior. El presente apartado se entiende sin perjuicio del derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal.
5. Toda la información facilitada en virtud del presente artículo, así como los formularios de reclamación, se proporcionará en un formato accesible y se pondrá también a disposición de personas que no utilicen herramientas digitales.
6. Todas las obligaciones de información en virtud del presente artículo se aplicarán también a los intermediarios cuando vendan transporte aéreo a, desde o en la Unión.».

7) Se insertan los artículos siguientes:

«Artículo 6 bis

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

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

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

Artículo 6 ter

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1008/2008, las compañías aéreas e intermediarios que vendan transporte aéreo a, desde o en la Unión indicarán la siguiente información de un modo claro y en un formato accesible en el momento de la reserva, así como en sus aplicaciones móviles y su sitio web y, en el caso de las compañías aéreas, la pondrá además a disposición de quien la solicite (también en las máquinas de facturación automática):
 - la franquicia máxima de equipaje, en términos de dimensiones y peso, que los pasajeros están autorizados a llevar consigo en la cabina y en la bodega de la aeronave, correspondiente a la tarifa de la clase de transporte para cada uno de los vuelos que constan en la reserva del pasajero;
 - cualquier restricción en el número de bultos que se aplique dentro de una determinada franquicia máxima de equipaje;
 - las condiciones en las que se transportarán los objetos frágiles o valiosos, como instrumentos musicales, material deportivo, sillas de paseo para niños y asientos para bebé, en la cabina o en la bodega de la aeronave;
 - no obstante, lo dispuesto en el apartado 2, las posibles tasas adicionales aplicables por el transporte de equipaje facturado y no facturado, incluidos los instrumentos musicales mencionados en el artículo 6 *quater*;
 - las razones específicas que puedan impedir que se lleve en la cabina equipaje no facturado con arreglo al apartado 3.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1107/2006, las compañías aéreas autorizarán a los pasajeros a transportar un efecto personal en la cabina sin coste adicional.
3. Cuando razones específicas, tales como motivos de seguridad o de capacidad o un cambio en el tipo de aeronave después de haberse efectuado la reserva, impidan que se lleven en la cabina el efecto personal a que se refiere el apartado 2 o el equipaje de mano, la compañía aérea podrá llevar dicho equipaje no facturado en la bodega de la aeronave, pero sin coste adicional para el pasajero.
4. Los apartados 2 y 3 se aplicarán a todas las compañías aéreas que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado y a todas las compañías aéreas de la Unión que lleguen a un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.
5. El presente artículo se entiende sin perjuicio de las restricciones en materia de equipaje no facturado establecidas por las normas de la Unión, tales como las dispuestas en el Reglamento (CE) n.º 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo* y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión**, así como por las normas de seguridad y protección internacionales.

Artículo 6 quater

1. Las compañías aéreas de la Unión permitirán que los pasajeros lleven un instrumento musical en la cabina de pasajeros de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad y protección aplicables y de las especificaciones y restricciones técnicas de la aeronave de que se trate. Se aceptará el transporte de instrumentos musicales en la cabina siempre que dichos instrumentos puedan guardarse de forma segura y adecuada en el compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero. La compañía aérea podrá decidir que un instrumento musical forme parte de la franquicia de equipaje no facturado del pasajero y no se transporte como equipaje adicional a esa franquicia.
2. A reserva de las normas de seguridad y protección aplicables, cuando un instrumento musical sea demasiado voluminoso para poder guardarlo de forma segura y adecuada en un compartimento de equipaje de la cabina o debajo del asiento del pasajero, la compañía aérea podrá exigir el pago de una segunda tarifa si se transporta como equipaje no facturado en un segundo asiento. Además, podrá exigirse al pasajero que escoja y adquiera para el instrumento musical un asiento contiguo al suyo, en cuyo caso el instrumento musical se ubicará siempre en un asiento de ventanilla. Cuando sea posible y si así lo solicita el pasajero, los instrumentos musicales se transportarán en una zona con calefacción de la bodega de carga de la aeronave, a reserva de las normas de seguridad aplicables, las limitaciones de espacio y las especificaciones técnicas de la aeronave en cuestión.

-
- * Reglamento (CE) n.º 300/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2008, sobre normas comunes para la seguridad de la aviación civil y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2320/2002 (DO L 97 de 9.4.2008, p. 72, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/300/oj>).
- ** Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1998 de la Comisión, de 5 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas detalladas para la aplicación de las normas básicas comunes de seguridad aérea (DO L 299 de 14.11.2015, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2015/1998/oj).».

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

«Artículo 7

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

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

Artículo 3

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

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

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

Hecho en ..., el

Por el Parlamento Europeo

La Presidenta

Por el Consejo

La Presidenta / El Presidente

ANEXO I

«ANEXO

Listas no exhaustivas de circunstancias que se consideran circunstancias extraordinarias
y de circunstancias que no deben considerarse circunstancias extraordinarias
a los efectos del presente Reglamento

1. Se considerarán extraordinarias las siguientes circunstancias:
 - a) circunstancias no relacionadas con la operación de la aeronave, tales como:
 - i) catástrofes naturales o medioambientales que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - ii) condiciones meteorológicas y daños en la aeronave relacionados con fenómenos meteorológicos que sean incompatibles con la operación segura del vuelo (por ejemplo: impacto de rayos, granizo, tormentas eléctricas, turbulencias graves o fuertes vientos);
 - iii) guerras o insurrecciones que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - iv) amenazas transfronterizas para la salud incluidas en el ámbito de aplicación del artículo 2, apartados 1 y 4, del Reglamento (UE) 2022/2371 del Parlamento Europeo y del Consejo¹ que sean incompatibles con la operación segura del vuelo; y

¹ Reglamento (UE) 2022/2371 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de noviembre de 2022, sobre las amenazas transfronterizas graves para la salud y por el que se deroga la Decisión n.º 1082/2013/UE (DO L 314 de 6.12.2022, p. 26, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj>).

- v) colisiones de la aeronave con aves u otros objetos extraños que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
- b) incidentes relacionados con los pasajeros, entre otros:
 - i) incidente con pasajeros conflictivos en el sentido del Protocolo de Montreal de 2014 que sean incompatibles con la operación segura del vuelo o que retrasen su salida;
 - ii) riesgos para la salud o emergencias médicas (como una enfermedad grave) descubiertos poco tiempo antes de la salida del vuelo o que exijan interrumpir o desviar el vuelo;
- c) otros incidentes, tales como:
 - i) riesgos para la seguridad, daños causados por actos de sabotaje o terrorismo, o actos ilícitos, que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - ii) defectos ocultos de fabricación o diseño comunicados por el fabricante o una autoridad competente e incompatibles con la operación segura del vuelo;
 - iii) restricciones de gestión del tráfico aéreo o de la capacidad aeroportuaria, o cierre del espacio aéreo;
 - iv) el cierre parcial o total no programado de un aeropuerto, incluido un fallo general del sistema aeroportuario, una interrupción del suministro eléctrico o una caída de las comunicaciones electrónicas, o la activación del plan de contingencia por parte de la entidad gestora del aeropuerto;

- v) huelgas de los prestadores de servicios esenciales, como la entidad gestora de un aeropuerto, los prestadores de servicios de navegación aérea, los prestadores de servicios de asistencia en tierra, o huelgas en el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, siempre que la huelga esté vinculada a peticiones ajenas a las competencias del operador encargado del vuelo;
- vi) la ausencia imprevista de un miembro de la tripulación esencial para la operación del vuelo, debido a enfermedad o fallecimiento, cuando suceda fuera de la base del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo o debido a una pandemia;
- vii) daños en la aeronave causados cuando se encuentra en tierra por terceros de los que no sea responsable el transportista aéreo y que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
- viii) daños causados a un neumático de una aeronave por un objeto extraño que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;
- ix) pista contaminada en un aeropuerto que sea incompatible con la operación segura del vuelo;
- x) deficiencias imprevistas en la seguridad del vuelo relacionadas con equipos de la aeronave que no cumplan los niveles aceptables de operación determinados en la lista maestra de equipo mínimo o las condiciones de operación del equipo mínimo establecidas en esta y que no hayan podido subsanarse durante el mantenimiento preventivo [con arreglo a lo dispuesto en el punto 2, letra a)]; y
- xi) después de la salida, riesgos para la salud o emergencias médicas (como una enfermedad grave) de un miembro de la tripulación que exijan interrumpir o desviar el vuelo.

2. No se considerarán extraordinarias las circunstancias enumeradas en la siguiente lista:
- a) problemas técnicos que podrían haberse subsanado durante el mantenimiento preventivo de conformidad con las normas y procedimientos de la Unión para la gestión de la aeronavegabilidad continuada de las aeronaves;
 - b) decisiones operativas y retrasos de la tripulación, la facturación y los procedimientos de embarque; y
 - c) falta de disponibilidad de la tripulación de vuelo o la tripulación de cabina —a menos que se deba a huelgas a que se refiere el punto 1, letra c), inciso v), o a ausencias imprevistas debido a enfermedad o fallecimiento a que se refiere el punto 1, letra c), inciso vi).».
-

ANEXO II

«ANEXO

Nota informativa a que se refiere el artículo 6

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

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

INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN

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

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

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

ANTICIPOS

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

RETRASOS CAUSADOS A LOS PASAJEROS

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

RETRASOS DEL EQUIPAJE

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

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O DAÑO DEL EQUIPAJE

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

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

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

LÍMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE

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

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

EXENCIÓN

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

PLAZOS DE RECLAMACIÓN EN RELACIÓN CON EL EQUIPAJE

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

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

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

PLAZOS DE INTERPOSICIÓN DE RECURSOS

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

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA, DAÑO O RETRASO DE EQUIPOS DE MOVILIDAD

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

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

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

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

FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN

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

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