

# **REGULATIVA (EZ-a) br. 261/2004 EVROPSKOG PARLAMENTA I SAVJETA**

**od 11. februara 2004.**

**kojom se utvrđuju zajednička pravila odštete i pomoći putnicima u slučaju odbijanja ukrcaja i otkazivanja ili dužeg odlaganja letova i o ukidanju Regulative (EEZ-a) br. 295/91**

EVROPSKI PARLAMENT I SAVJET EVROPSKE UNIJE,

uzimajući u obzir Ugovor o osnivanju Evropske zajednice, a posebno njegov član 80. stav 2.,

uzimajući u obzir prijedlog Komisije<sup>1</sup>,

uzimajući u obzir mišljenje Evropskog ekonomskog i socijalnoga odbora<sup>2</sup>,

nakon savjetovanja sa Odborom regija,

djelujući u skladu sa postupkom predviđenim u članu 251. Ugovora<sup>3</sup>, s obzirom na zajednički tekst koji je odobrio Odbor za usaglašavanje dana 1. decembra 2003.,

budući da:

(1) Aktivnost Zajednice u oblasti vazdušnog prevoza usmjerena je, pored ostalih stvari, na obezbjeđenje visoke razine zaštite putnika. Uz to, u potpunosti mora voditi računa o obavezama zaštite potrošača uopšteno.

(2) Odbijanje ukrcaja i ukidanje ili odlaganje leta uzrokuju ozbiljne probleme i neugodnosti putnicima.

(3) Dok je Regulativa Savjeta (EEZ-a) br. 295/91 od 4. februara 1991. kojom se utvrđuju opšta pravila za sistem odštete u slučaju odbijanja ukrcaja u redovnom vazdušnom prevozu<sup>4</sup> propisala osnovnu zaštitu putnika, broj putnika kojima se odbija ukrcaj protiv njihove volje ostaje i dalje previsok, baš kao i broj putnika oštećenih ukidanjem leta bez prethodnog upozorenja i onih koji su pogođeni dugim odlaganjima.

(4) Zajednica, stoga, treba da povisi standarde zaštite propisane tom Regulativom, kako bi ojačala prava putnika i obezbijedila djelovanje vazdušnih prevoznika shodno ujednačenim uslovima na liberalizovanom tržištu.

(5) Budući da je razlika između redovnih i vanrednih vazdušnih usluga sve manja, ovakva zaštita treba da se odnosi ne samo na putnike redovnih letova, već i na putnike vanrednih letova, uključujući i letove koji čine dio paket-aranžmana.

---

<sup>1</sup> SL C 103 E, 30.4.2002., str. 225 i SL C 71 E, 25.3.2003., str. 181.

<sup>2</sup> SL C 241, 07.10.2002., str. 29.

<sup>3</sup> Mišljenje Evropskog parlamenta od 24. oktobra 2002. (SL C 300 E, 11.12.2003., str. 443), Zajednički stav Savjeta od 18. marta 2003. (SL C 125 E, 27.5.2003., str. 63) i Stav Evropskog parlamenta od 3. jula 2003.

Zakonska rezolucija Evropskog parlamenta od 18. decembra 2003. i Odluka Savjeta od 26. januara 2004.

<sup>4</sup> SL L 36, 8.2.1991., str. 5.

(6) Zaštitu koju uživaju putnici koji putuju sa aerodroma lociranog u državi članici, treba proširiti i na putnike koji napuštaju aerodrom lociran u trećoj zemlji i idu na aerodrom smješten u državi članici, ukoliko letom upravlja prevoznik Zajednice.

(7) Kako bi se osigurala djelotvorna implementacija ove Regulative, vazdušni prevoznici koji izvode ili namjeravaju izvesti let treba da izvršavaju obaveze koje ona propisuje, bez obzira izvode li navedeno svojim vlastitim vazduhoplovom, vazduhoplovom u čijem su posjedu na osnovu zakupa vazduhoplova bez posade ili zakupa vazduhoplova sa posadom, ili putem bilo koje druge osnove.

(8) Regulativa ne smije ograničavati prava aktivnih vazdušnih prevoznika u traženju odštete od bilo koje osobe, uključujući i treću osobu u skladu sa primjenjivim pravom.

(9) Broj putnika kojima je odbijen ukrcaj protiv njihove volje treba redukovati na način da se od vazdušnih prevoznika zatraži da pozovu dobrovoljce koji će predati svoje rezervacije, u zamjenu za povlastice, a umjesto da se putnicima odbije ukrcaj, i na način da u cjelini nadoknade štetu onim putnicima kojima na kraju odbiju ukrcaj.

(10) Putnici kojima je ukrcaj odbijeno protiv njihove volje treba da imaju mogućnost ili letove otkazati, uz nadoknadu izdataka u vrijednosti karte, ili nastaviti letove po zadovoljavajućim uslovima, i treba da budu zbrinuti na odgovarajući način dok čekaju kasniji let.

(11) Dobrovoljci, isto tako, treba da imaju mogućnost otkazivanja leta, uz nadoknadu novca za kartu, ili mogućnost nastavka leta po zadovoljavajućim uslovima, budući da se oni suočavaju sa poteškoćama u putovanju jednakim onima koje doživljavaju putnici kojima je odbijen ukrcaj protiv njihove volje.

(12) Problemi i neugodnosti, koje putnici imaju zbog ukidanja leta, trebaju takođe biti redukovani. Ovo se treba postići potsticanjem prevoznika na to da o ukidanju leta putnike informišu pravovremeno, odnosno prije vremena polaska predviđenog redom letenja i uz to im ponude prihvatljivo preusmjerenje kako bi putnici mogli izvršiti druge pripreme. Ukoliko putnici ne uspiju izvršiti navedeno, vazdušni prevoznici su im dužni nadoknaditi štetu, osim u slučajevima kada je do ukidanja leta došlo u vanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći ni uz preduzimanje svih odgovarajućih mjera.

(13) Putnici čiji je let otkazan treba da budu u mogućnosti ili ostvariti nadoknadu izdataka u vrijednosti karte ili ostvariti preusmjerenje po zadovoljavajućim uslovima, i treba da budu zbrinuti na odgovarajući način dok čekaju kasniji let.

(14) U skladu sa Montrealskom konvencijom, obaveze aktivnih vazdušnih prevoznika treba da budu ograničene ili u potpunosti isključene, u slučajevima kada je događaj uzrokovan vanrednim okolnostima koje se nisu mogle izbjeći ni preduzimanjem svih odgovarajućih mjera. Takve okolnosti se mogu naročito pojaviti u slučaju političke nestabilnosti, meteoroloških uslova koji onemogućuju izvođenje dotičnog leta, sigurnosnih rizika, neočekivanih nedostataka po pitanju sigurnosti leta i štrajkova koji utiču na rad aktivnih vazdušnih prevoznika.

(15) Smatrat će se da postoje vanredne okolnosti onda kad je uticaj odluke, koju je donijela uprava vazdušnog saobraćaja, u vezi sa određenim vazduhoplovom određenog dana, dovela

do dugog odlaganja leta, prekonoćnog odlaganja, ili do ukidanja jednog ili više letova tim vazduhoplovom, iako su sve odgovarajuće mjere preduzete od strane dotičnog vazdušnog prevoznika kako bi se izbjegla odlaganja ili ukidanja letova.

(16) U slučajevima kada je paket-aranžman otkazan iz drugih razloga, koji se ne tiču otkazivanja samog leta, ova se Regulativa ne primjenjuje.

(17) Putnici, čiji su letovi odloženi na određeno vrijeme, moraju se zbrinuti na odgovarajući način i moraju biti u mogućnosti ili otkazati svoje letove, uz potpuni povraćaj izdataka za karte, ili ih nastaviti po povoljnim uslovima.

(18) Zbrinjavanje putnika koji čekaju promjenjeni ili odloženi let može biti ograničeno ili odbijeno, ukoliko bi samo obezbjeđenje tog zbrinjavanja moglo prouzrokovati daljnje odlaganje.

(19) Aktivni vazdušni prevoznici su dužni zadovoljiti sve potrebne uslove ljudi sa smanjenom pokretljivošću kao i osoba u njihovoj pratnji.

(20) Putnici treba da budu u potpunosti upoznati sa pravima koja imaju u slučaju odbijanja ukrcanja ili ukidanja ili dugih odlaganja letova, kako bi mogli efikasno ostvariti svoja prava.

(21) Države članice dužne su utvrditi pravila po kojima će se primjenjivati sankcije u slučaju kršenja odredbi iz ove Regulative i obezbijediti primjenu istih. Te sankcije moraju biti efikasne, razmjerne i preventivne.

(22) Države članice su dužne obezbijediti i nadzirati generalno saglasnost vazdušnih prevoznika sa ovom Regulativom i odrediti odgovarajuće tijelo koje će izvršavati ovakve zadatke. Nadzor ni na koji način ne smije uticati na prava putnika i vazdušnih prevoznika da zatraže pravno zadovoljenje na sudovima u okviru procedura nacionalnog zakona.

(23) Komisija treba da analizira primjenu ove Regulative i naročito treba da procijeni mogućnost proširenja oblasti njene primjene na sve putnike koji imaju ugovor sa tour operatorom ili sa prevoznikom Zajednice, kada lete sa aerodroma u trećoj zemlji na aerodrom u državi članici.

(24) Dogovori o proširenoj saradnji oko upotrebe Gibraltarskog aerodroma postignuti su u Londonu 2. decembra 1987. između Kraljevine Španije i Ujedinjene Kraljevine zajedničkom izjavom Ministara inostranih poslova obiju zemalja. Ti dogovori tek treba da stupe na snagu.

(25) Regulativa (EZ-a) br. 295/91 se, prema tome, ukida.

DONIJELI SU OVU REGULATIVU:

## **Član 1.**

### **Predmet Regulative**

1. Ova Regulativa utvrđuje po uslovima ovdje navedenim, minimalna prava koja imaju putnici kada:

- (a) im je odbijen ukrcaj protiv njihove volje;
- (b) im je let otkazan;
- (c) njihov let kasni.

2. Smatra se da primjena ove Regulative na Gibraltarski aerodrom, ni na koji način ne utiče na postojeću pravnu poziciju Kraljevine Španije i Ujedinjene Kraljevine, u odnosu na razilaženja oko suvereniteta nad teritorijom na kojoj je aerodrom smješten.

3. Primjena ove Regulative na Gibraltarski aerodrom odlaže se do trenutka dok se ne otpočne sa realizacijom dogovora postignutih Zajedničkom izjavom Ministara spoljnih poslova Kraljevine Španije i Ujedinjene Kraljevine od dana 2. decembra 1987. Vlada Španije i vlada Ujedinjene Kraljevine će izvijestiti Savjet o tačnom datumu stupanja iste na snagu.

## Član 2.

### Pojmovi

Za svrhe ove Regulative:

- (a) „vazdušni prevoznik“ predstavlja vazdušni prevoz preduzet uz valjanu dozvolu za rad;
- (b) „aktivni vazdušni prevoznik“ predstavlja vazdušnog prevoznika koji izvodi ili namjerava izvesti let ugovoren od strane putnika ili u ime neke druge osobe, pravne ili fizičke, sklopivši ugovor s tim putnikom;
- (c) „prevoznik Zajednice“ predstavlja svaki vazdušni prevoznik s važećom radnom dozvolom izdatom od strane države članice u skladu sa odredbama Regulative Savjeta (EEZ-a), br. 2407/92 od 23. jula 1992., o izdavanju dozvola za rad vazdušnim prevoznicima<sup>5</sup>;
- (d) „tour operator“ predstavlja, osim vazdušnog prevoznika, organizatora u okviru značenja iz člana 2. tačka 2. Direktive Savjeta 90/314/EEZ od 13. juna 1990. o putovanju sa paketom usluga, odmorima sa paketom usluga i paket-aranžmanima<sup>6</sup>;
- (e) „paket usluga“ su usluge definisane u članu 2. tački 1. Direktive 90/314/EEZ;
- (f) „karta“ predstavlja važeći dokument koji garantuje pravo na prevoz ili neki ekvivalent tome u papirnoj formi, uključujući i elektronsku formu, izdat ili ovjeren od strane vazdušnog prevoznika ili tour operatora;
- (g) „rezervacija“ podrazumijeva činjenicu da putnik ima kartu ili drugi dokaz, koji pokazuje da je rezervacija prihvaćena i potvrđena od strane vazdušnog prevoznika ili tour operatora;
- (h) „konačno odredište“ predstavlja destinaciju na karti prezentovanu na pultu za prijavu leta ili, u slučaju direktno vezanih letova, odredište posljednjeg leta; zamjenjeni i vezani letovi koji su dostupni se ne uračunavaju ukoliko se poštovalo izvorno planirano vrijeme polaska;

---

<sup>5</sup> SL L 240, 24.8.1992., str. 1.

<sup>6</sup> SL L 158, 23.6.1990., str. 59.

(i) „osoba ograničene pokretljivosti“ predstavlja svaku osobu čija je pokretljivost ograničena, pri korišćenju transporta, zbog bilo kojeg fizičkog invaliditeta ( čulnog ili motornog, trajnog ili privremenog) ili intelektualnog oštećenja, zbog godina ili iz bilo kojeg drugog razloga uzrokovanog invaliditeta i čija situacija zahtijeva posebnu pažnju i prilagođenje usluga dostupnih svim putnicima, potrebama dotične osobe;

(j) „odbijanje ukrcaja“ predstavlja uskraćenje ukrcaja na let putnicima uprkos predočavanju svega potrebnog za ukrcaj čime ostvaruju pravo na ukrcaj shodno uslovima iz člana 3. stava 2., osim u slučajevima kada postoje opravdane osnove da im se ukrcaj uskrati, bilo iz zdravstvenih razloga, sigurnosti i osiguranja ili neadekvatne putne dokumentacije;

(k) „dobrovoljac“ predstavlja osobu koja se prijavila za ukrcaj zadovoljivši sve za to potrebne uslove iz člana 3. stava 2. i koja prihvati ponudu vazdušnog prevoznika upućenu svim putnicima da predaju svoju rezervaciju u zamjenu za beneficije.

(l) „ukidanje leta“ predstavlja otkazivanje leta koji je prethodno bio zakazan i na kojem je najmanje jedno mjesto bilo rezervisano.

### **Član 3.**

#### **Oblast primjene**

1. Ova se Regulativa odnosi:

(a) na putnike koji putuju sa aerodroma smještenog unutar teritorije države članice na koju se Ugovor odnosi;

(b) na putnike koji putuju iz sa aerodroma smještenog u trećoj zemlji na aerodrom smješten unutar teritorije države članice na koju se Ugovor odnosi, ako isti nisu primili beneficije ili kompenzaciju i nije im pružena pomoć u toj trećoj zemlji, ukoliko je vazdušni prevoznik koji pruža uslugu dotičnog leta – prevoznik Zajednice.

2. Stav 1. se primjenjuje ukoliko putnici ispunjavaju uslove:

(a) imaju potvrđenu rezervaciju za određeni let i, osim u slučaju ukidanja leta navedenog u članu 5., prijave se za let,

- kako je dogovoreno i na vrijeme i unaprijed upozoreno i u pisanoj formi (uključujući i elektronskim sredstvima) od strane vazdušnoga prevoznika, tour operatora ili ovlaštenoga putnog agenta,

ili, ukoliko vrijeme nije navedeno,

- ne kasnije od 45 minuta prije objavljenog vremena polaska; ili

(b) budu premješteni od strane vazdušnog prevoznika ili tour operatora s leta za koji su imali rezervacije na drugi let, bez obzira na razlog.

3. Ova se Regulativa ne odnosi na putnike koji putuju besplatno ili po umanjenoj tarifi cijene nedostupne direktno ili indirektno javnosti. Međutim, odnosi se na putnike koji su došli u

posjed karte preko frekventnog flyer programa ili preko drugih komercijalnih programa ponuđenih od strane vazdušnog prevoznika ili tour operatora.

4. Ova se Regulativa odnosi samo na putnike koji putuju motorizovanim vazduhoplovom s fiksnim krilima.

5. Ova se Regulativa odnosi na bilo kojeg vazdušnog prevoznika koji obezbijeduje prevoz putnika, a kako je obuhvaćeno stavovima 1. i 2. U slučajevima kada vazdušni prevoznik koji nema ugovor s putnikom obavlja obaveze propisane ovom Regulativom, smatrat će se kao da to radi u ime osobe koja ima ugovor s putnikom.

6. Ova Regulativa ne utiče na prava putnika propisana Direktivom 90/314/EEZ. Ova se Regulativa ne primjenjuje u slučajevima kada se paket aranžman otkaže iz razloga različitih od ukidanja leta.

## **Član 4.**

### **Odbijanje ukrcaja na let**

1. Kada vazdušni prevoznik razumno očekuje da će doći do odbijanja ukrcaja na let, isti će prvo zatražiti dobrovoljce koji su voljni predati svoje rezervacije u zamjenu za beneficije po uslovima dogovorenim između dotičnog putnika i aktivnog vazdušnog prevoznika koji izvodi let. Dobrovoljcima se pomaže u skladu s članom 8., a ta se pomoć pridodaje beneficijama pomenutim u ovome stavu.

2. Ukoliko istupi nedovoljan broj dobrovoljaca kako bi se ostali putnici sa rezervacijama mogli ukrcati na let, aktivni vazdušni prevoznik tada može odbiti ukrcaj putnicima protiv njihove volje.

3. Ukoliko je ukrcaj putnicima odbijen protiv njihove volje, aktivni vazdušni prevoznik im je dužan odmah nadoknaditi štetu u skladu s članom 7. i pomoći im u skladu sa članovima 8. i 9.

## **Član 5.**

### **Ukidanje leta**

1. U slučaju ukidanja leta, dotični putnici:

(a) imaju pravo na pomoć od strane aktivnog vazdušnog prevoznika u skladu sa članom 8.; i

(b) imaju pravo na pomoć od strane aktivnog vazdušnog prevoznika u skladu sa članom 9. stavom 1. tačkom (a) i članom 9. stavom 2., kao i, u slučaju preusmjeravanja kada je predviđeno vrijeme polaska novog leta najmanje jedan dan nakon vremena polaska koje je bilo planirano za otkazani let, na pomoć navedenu u članu 9. stavu 1. tački (b) i članu 9. stavu 1. tački (c); i

(c) imaju pravo na odštetu od strane aktivnog vazdušnog prevoznika u skladu s članom 7., osim ako:

(i) su obaviješteni o ukidanju leta najmanje dvije nedjelje prije vremena polaska predviđenog redom letenja; ili

(ii) su obaviješteni o ukidanju leta u roku od dvije nedjelje do sedam dana prije vremena polaska predviđenog redom letenja i ponuđeno im je preusmjeravanje koje im omogućuje da otputuju ne više od dva sata prije vremena polaska predviđenog redom letenja i da stignu u svoju posljednju destinaciju sa manje od četiri sata kašnjenja u odnosu na predviđeno vrijeme dolaska redom letenja; ili

(iii) su obaviješteni o ukidanju leta u roku od sedam dana prije predviđenog vremena polaska po redu letenja i ponuđeno im je preusmjeravanje, čime im je omogućeno da otputuju ne više od sat vremena ranije od predviđenog vremena polaska i da stignu u svoje konačno odredište sa manje od dva sata zakašnjenja u odnosu na predviđeno vrijeme dolaska po redu letenja.

2. Kada se putnici obavještavaju o ukidanju leta, istima treba da se da objašnjenje o mogućoj izmjeni u prevozu.

3. Aktivni vazdušni prevoznik nije dužan platiti odštetu u skladu s članom 7., ukoliko može dokazati da je do ukidanja leta došlo zbog vanrednih okolnosti, koji se nisu mogli izbjeći čak ni ako su sve razumne mjere preduzete.

4. Dokazivanje svih pitanja u vezi sa tim da li je i kada putnik obaviješten o ukidanju leta, dužnost je aktivnog vazdušnog prevoznika.

## **Član 6.**

### **Odgadanje leta**

1. Kada aktivni vazdušni prevoznik razumno očekuje odlaganje (kašnjenje) leta van vremena predviđenog redom letenja:

(a) za dva sata i više od dva sata za letove od 1 500 km i kraće od 1 500 km; ili

(b) za tri sata ili više od tri sata za sve letove unutar Zajednice duže od 1 500 km i za sve ostale letove između 1 500 km i 3 500 km; ili

(c) za četiri sata ili više od četiri sata, a odnosi se na sve letove koji ne spadaju ni pod (a) ni pod (b),

aktivni vazdušni prevoznik dužan je putnicima pružiti:

(i) pomoć propisanu u članu 9. stavu 1. tački (a) i članu 9. stavu 2.; i

(ii) kada je razumno očekivano vrijeme odlaganja najmanje dan nakon prethodno najavljenog vremena polaska, pomoć propisanu u članu 9. stavu 1. tački (b) i članu 9. stavu 1. tački (c); i

(iii) kada se let odlaže za najmanje pet sati, pomoć propisanu članom 8. stavom 1. tačkom (a).

2. U svakom slučaju, pomoć se nudi unutar gore propisanih vremenskih rokova, a s obzirom na svaku pojedinu kategoriju udaljenosti.

## **Član 7.**

### **Pravo na odštetu**

1. Pozivanjem na ovaj član putnici ostvaruju pravo na odštetu u iznosu od:

- (a) 250 EUR za sve letove od 1 500 km i kraće od 1 500 km;
- (b) 400 EUR za sve letove unutar Zajednice, duže od 1 500 km i za sve letove duge između 1 500 km i 3 500 km;
- (c) 600 EUR za sve letove koji ne spadaju ni pod (a) ni pod (b).

U određivanju udaljenosti, kao baza se uzima zadnja destinacija na koju će, zbog odgađanja ukrcanja ili ukidanja leta, putnici stići sa određenim vremenskim zakašnjenjem u odnosu na vrijeme dolaska predviđeno redom letenja.

2. Kada je putnicima ponuđeno preusmjeravanje do njihovog konačnog odredišta zamjenjenim letom, shodno članu 8., i kad na taj način ostvareno vrijeme dolaska ne premašuje vrijeme dolaska leta izvorno rezervisanim

- (a) za 2 sata, u odnosu na letove duge 1 500 km i manje; ili
- (b) za 3 sata, u odnosu na sve letove unutar Zajednice, duže od 1 500 km i u odnosu na sve ostale letove duge između 1 500 km i 3 500 km; ili
- (c) za 4 sata, u odnosu na sve letove koji ne spadaju ni pod (a) ni pod (b),

aktivni vazdušni prevoznik može smanjiti visinu odštete predviđenu stavom 1. za 50 %.

3. Odšteta iz stava 1. platit će se u gotovini, elektronskim bankovnim transferom, bankovnim nalogom ili bankovnim čekovima ili, uz pismenu saglasnost putnika, u putnim vaučerima i/ili drugim uslugama.

Udaljenosti iz stava 1. i 2. određuje se pomoću metode za određivanje rute preko velikog kruga ortodrome.

## **Član 8.**

### **Pravo na nadoknadu ili preusmjeravanje**

1. Pozivanjem na ovaj član, putnicima se nudi izbor između:

- (a)
  - nadoknade u roku od 7 dana, u skladu s članom 7. stavom 3., cjelokupnog iznosa vrijednosti karte po cijeni po kojoj je kupljena, za dio ili dijelove



putovanja koji nisu realizovani i za dio, ili dijelove putovanja koji su već ostvareni, ako let više ne čini dio prvobitnog plana putovanja putnika, zajedno sa, kada je to relevantno,

- povratnim letom u početno polazište, kada je to najprije moguće;

(b) preusmjeravanje, po usklađenim uslovima prevoza do njihovog konačnog odredišta prvom mogućom prilikom; ili

(c) preusmjeravanje po usklađenim uslovima prevoza, do njihovog konačnog odredišta narednih dana kako je putniku prihvatljivo, u zavisnosti od dostupnosti slobodnih mjesta.

1. Stav 1. tačka (a) se takođe odnosi na putnike čiji letovi čine dio paketa, isključujući pravo na nadoknadu tamo gdje takvo pravo spada pod Direktivu 90/314/EEZ.

2. Kada se mjesto, grad i regija služe sa nekoliko aerodroma, aktivni vazdušni prevoznik nudi putniku let na drugi aerodrom umjesto na onaj za koju je let rezervisan, i tada aktivni vazdušni prevoznik snosi troškove transfera putnika sa tog aerodroma ili do onog za koji je izvršena rezervacija ili do druge obližnje destinacije u dogovoru sa putnikom.

## **Član 9.**

### **Pravo na zbrinjavanje**

1. Pozivanjem na ovaj član, putnici ostvaruju pravo na besplatne:

(a) obroke i osvježavajuće napitke u razumnom odnosu sa vremenom čekanja;

(b) smještaj u hotelu u slučajevima

- kada je potrebno ostati jednu ili više noći,

- kada je potrebno ostati duže od onog što je putnik planirao;

(c) prevoz od aerodroma do mjesta smještaja (hotel i drugo).

2. Uz navedeno, putnici imaju pravo na dva besplatna telefonska poziva, telefaks poruke ili elektronske poruke.

3. U primjeni ovoga člana, aktivni vazdušni prevoznik posebno vodi računa o osobama sa smanjenom pokretljivošću i svim osobama u njihovoj pratnji, kao i o potrebama djece bez pratnje.

## **Član 10.**

### **Prelazak u viši ili niži razred**

1. Ukoliko aktivni vazdušni prevoznik smjesti putnika u razred viši od onog za koji je karta plaćena, ne mora zahtijevati nikakvu nadoknadu razlike u cijeni.

2. Ukoliko aktivni vazdušni prevoznik smjesti putnika u razred niži od onog za koji je karta plaćena, dužan mu je u roku od 7 dana, na načine utvrđene u članu 7. stavu 3., nadoknaditi

(a) 30 % cijene karte za sve letove od 1 500 km i kraće, ili

(b) 50 % cijene karte za sve letove unutar Zajednice duže od 1 500 km, osim za letove na relaciji između evropskoga područja država članica i francuskih prekomorskih departmana, i za sve ostale letove između 1 500 km i 3 500 km, ili

(c) 75 % cijene karte za sve letove koji ne spadaju ni pod (a) ni pod (b), uključujući letove između evropske teritorije država članica i francuskih prekomorskih departmana.

## **Član 11.**

### **Osobe sa smanjenom pokretljivošću ili posebnim potrebama**

1. Aktivni vazdušni prevoznik je dužan dati prioritet vođenju brige o osobama sa smanjenom pokretljivošću i svim osobama ili sertifikovanim psima u njihovoj pratnji, baš kao i djeci bez pratnje.

2. U slučajevima odlaganja leta bilo koje dužine, osobe sa smanjenom pokretljivošću i sve osobe u njihovoj pratnji, baš kao i djeca bez pratnje, imaju pravo na zbrinjavanje u skladu sa članom 9. u najkraćem mogućem roku.

## **Član 12.**

### **Daljnja odšteta**

1. Ova Regulativa se primjenjuje ne dovodeći u pitanje pravo putnika na dodatnu odštetu. Odšteta garantovana ovom Regulativom može se odbiti od takve odštete.

2. Ne dovodeći u pitanje relevantna načela i pravila nacionalnog zakona, uključujući sudsku praksu, stav 1. se ne odnosi na putnike koji su dobrovoljno predali svoju rezervaciju shodno članu 4. stav 1.

## **Član 13.**

### **Pravo na naknadu**

U slučajevima gdje aktivni vazdušni prevoznik plaća odštetu ili izvršava druge obaveze koje proizlaze iz ove Regulative, nijedna odredba iz ove Regulative ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao njegovo pravo da zatraži odštetu od bilo koje osobe, uključujući treću osobu u skladu sa primjenjivim pravom. Naročito se ovom Regulativom, ni na koji način, ne ograničava pravo aktivnog vazdušnog prevoznika da traži nadoknadu od tour operatora ili od druge osobe sa kojom aktivni vazdušni prevoznik ima ugovor. Shodno tome, nijedna odredba iz ove Regulative ne može se protumačiti na način koji bi ograničavao prava tour operatora ili treće osobe, ako ta treća osoba nije putnik, a sa kojom aktivni vazdušni

prevoznik ima ugovor, da potražuje nadoknadu ili odštetu od aktivnog vazdušnog prevoznika u skladu sa relevantnim pozitivnim propisima.

## **Član 14.**

### **Obaveza obavještavanja putnika o njihovim pravima**

1. Aktivni vazdušni prevoznik osigurava da je pri prijavljivanju za let, jasno čitljivo obaviještenje sledećeg sadržaja prikazano na način jasno vidljiv putnicima: „Ukoliko Vam se odbije ukrcaj ili ako je Vaš let otkazan ili kasni najmanje dva sata, pitajte na prilazu za prijavljivanje za let ili na vratima za ukrcaj, pismenu izjavu o Vašim pravima, naročito što se tiče prava na odštetu i pomoć.“
2. Aktivni vazdušni prevoznik koji odbija ukrcaj ili otkazuje let dužan je svakome putniku uručiti pismenu obavještenje kojim se utvrđuju pravila za odštetu i pomoć u skladu sa ovom Regulativom. Isto tako, svakom putniku kojem let kasni najmanje dva sata, treba da obezbijedi istu takvu obavještenje. Pojednosti oko stupanja u vezu sa nacionalnim odgovornim tijelom iz člana 16. takođe treba da budu dati putniku u pismenoj formi.
3. Uvažavajući slijepe i slabovidne osobe, odredbe iz ovoga člana izvršavat će se korišćenjem odgovarajućih zamjena.

## **Član 15.**

### **Zabrana ukidanja obaveza**

1. Obaveze prema putnicima u skladu sa ovom Regulativom ne mogu se ograničiti niti otkloniti, naročito ne putem derogirajućih ili restriktivnih odredbi ugovora o prevozu.
2. Ukoliko se, međutim, takva derogirajuća ili restriktivna odredba primijeni u pogledu određenog putnika, ili ukoliko putnik nije ispravno obaviješten o svojim pravima, i zbog toga je prihvatio naknadu koja je niža od one predviđene u ovoj Regulativi, takav putnik i dalje ima pravo pokrenuti odgovarajući postupak pred nadležnim sudovima ili tijelima radi ostvarenja dodatne nadoknade.

## **Član 16.**

### **Kršenja Regulative**

1. Svaka pojedina država članica određuje tijelo odgovorno za sprovođenje ove Regulative u pogledu letova sa aerodroma smještenih u njenoj oblasti i letova iz treće zemlje na te iste aerodrome. Tamo gdje se to zahtijeva, ovo će tijelo preduzeti mjere neophodne kako bi obezbijedilo poštovanje prava putnika. Države članice izvještavaju Komisiju tijela koje je određeno u skladu sa ovim stavom.
2. Ne dovodeći u pitanje član 12., svaki putnik ima pravo žalbe bilo kojem tijelu određenom po stavu 1. ili bilo kojem drugom kompetentnom tijelu određenom od strane države članice, o navodnim kršenjima ove Regulative na bilo kojem aerodromu smještenom na području države članice ili u vezi bilo kojega leta iz treće zemlje do aerodroma smještenog na tom području.

3. Sankcije određene od strane država članica zbog kršenja ove Regulative su efikasne, srazmjerne i preventivne.

### **Član 17.**

#### **Izvještaj**

Komisija podnosi izvještaj Evropskom parlamentu i Savjetu do 1. januara 2007. o sprovođenju i rezultatima ove Regulative, naročito što se tiče:

- broja slučajeva odbijanja ukrecaja na let i ukidanja letova,
- mogućeg proširenja oblasti primjene ove Regulative na putnike koji imaju ugovor sa prevoznikom Zajednice ili imaju rezervaciju za let koji čini dio „paket-aranžmana“ na koji se odnosi Direktiva 90/314/EEZ i koji polaze sa aerodroma u trećoj zemlji i lete do aerodroma u državi članici, na letovima koje ne izvode vazdušni prevoznici Zajednice,
- moguću reviziju visine iznosa odštete iz člana 7. stava 1.

Tamo gdje je to neophodno, izvještaj će biti upotpunjen zakonskim predlozima.

### **Član 18.**

#### **Ukidanje Regulative**

Regulativa (EEZ-a) br. 295/91 se ukida.

### **Član 19.**

#### **Stupanje na snagu**

Ova Regulativa stupa na snagu 17. februara 2005.

Ova Regulativa u cjelini obavezuje i neposredno se primjenjuje u svim država članicama.

Sastavljeno u Strazurgu 11. februara 2004.

Za Evropski parlament  
Predsjednik  
P. COX

Za Savjet  
Predsjednik  
M. McDOWELL