Parlamento Europeo
2024-2029

TEXTOS APROBADOS

P10_TA(2026)0009

Derechos de los pasajeros aéreos

Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 21 de enero de 2026, sobre la 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 (10015/1/2025 – C10-0228/2025 – 2013/0072(COD))

(Procedimiento legislativo ordinario: segunda lectura)

El Parlamento Europeo,

- Vista la Posición del Consejo en primera lectura (10015/1/2025 – C10-0228/2025),
- Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo de 11 de julio de 2013[1],
- Previa consulta al Comité de las Regiones,
- Visto el dictamen de la Comisión (COM(2025)0630),
- Vista su Posición en primera lectura[2] sobre la propuesta de la Comisión al Parlamento Europeo y al Consejo (COM(2013)0130),
- Vistas las directrices de la Comisión de Transportes y Turismo, de 13 de octubre de 2025, de conformidad con el artículo 74 de su Reglamento interno,
- Visto el artículo 294, apartado 7, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

---

1 DO C 327 de 12.11.2013, p. 115.
2 DO C 93 de 24.3.2017, p. 336.

- Visto el artículo 68 de su Reglamento interno,

- Vista la Recomendación para la segunda lectura de la Comisión de Transportes y Turismo (A10-0001/2026),

1. Aprueba la Posición en segunda lectura que figura a continuación;

2. Encarga a su presidenta que transmita la Posición del Parlamento al Consejo y a la Comisión, así como a los Parlamentos nacionales.

P10_TC2-COD(2013)0072

Posición del Parlamento Europeo aprobada en segunda lectura el 21 de enero de 2026 con vistas a la adopción del Reglamento (UE) 2026/... del Parlamento Europeo y del Consejo que modifica el Reglamento (CE) n.º 261/2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje

(Texto 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 Europeo[1],

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario[2],

---

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 (DO C, C/2025/5782, 30.10.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/5782/oj). Posición del Parlamento Europeo de 21 de enero de 2026.

Considerando lo siguiente:

(1) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo[3] y el Reglamento (CE) n.º 2027/97 del Consejo[4] 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.

(1 bis) El legislador de la Unión confirma los objetivos expresados en los considerandos 1 y 4 de que la legislación de la Unión en el ámbito del transporte aéreo garantice un elevado nivel de protección de los pasajeros, tenga plenamente en cuenta los requisitos de protección de los consumidores en general y refuerce las normas de protección establecidas en el presente Reglamento. Esto debe hacerse reforzando los derechos de los pasajeros aéreos, mejorando la seguridad jurídica tanto para los pasajeros aéreos como para los transportistas aéreos y codificando las sentencias principales del Tribunal de Justicia en su interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, así como velando por que los transportistas aéreos operen en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado. Esto también implica que las normas de protección establecidas por el Reglamento (CE) n.º 261/2004 no deben rebajarse en modo alguno. En consecuencia, debe aprovecharse todo el potencial de los derechos de los pasajeros aéreos, protegidos por los Reglamentos (CE) n.º 261/2004 y (CE) n.º 2027/97, y debe garantizarse una aplicación más eficaz, eficiente y coherente de dichos derechos en toda la Unión, teniendo en cuenta al mismo

---

3 Reglamento (CE) nº 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°295/91(DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj).

4 Reglamento (CE) nº 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).

tiempo los intereses de los transportistas aéreos y manteniendo el equilibrio entre los intereses de los pasajeros aéreos y los de los transportistas aéreos. **[Enm. 1]**

(2) No obstante, a la hora de aplicar los derechos establecidos en los Reglamentos (CE) n.°261/2004 y (CE) n.°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) 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 ***Steer») afirma***~~») 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. ***A tal efecto,*** el estudio ~~señalaba~~***Steer señala*** que el abono de una compensación figura en tercer lugar ***entre las tres opciones previstas*** en términos de prioridades de los pasajeros. ~~Por otra parte, el~~***Sin embargo, de este*** estudio ~~indicaba también que los costes absolutos y relativos contraídos por los transportistas aéreos a raíz~~***no puede deducirse que el abono de una compensación ocupe un lugar bajo entre las prioridades de los pasajeros, por tres razones. En primer lugar, el diseño*** de la ~~aplicación~~***pregunta ya conlleva un sesgo significativo, lo que limita los posibles resultados, puesto que las tres opciones ofrecidas a los encuestados no son comparables en cuanto a su naturaleza. Si bien dos de las opciones (asistencia y transporte alternativo) prometen un alivio inmediato frente a un problema urgente (perturbación del vuelo), la tercera opción (compensación) es menos inmediata y menos urgente por su naturaleza. La compensación en virtud del presente Reglamento tiene por objeto reparar los daños sufridos como consecuencia de una incidencia, con un pago que ayude al pasajero a largo plazo, en lugar de resolver el problema inmediato (mediante asistencia o transporte alternativo). Es natural que el encuestado medio clasifique en tercer lugar la menos urgente e inmediata de las tres opciones (compensación).***

Sin embargo, sería lógica y estadísticamente inválido concluir a partir de esta clasificación que recibir una compensación tendría una importancia considerablemente menor para el pasajero. En segundo lugar, el diseño de la pregunta del estudio Steer crea una obligación artificial para el encuestado de tener que elegir entre tres opciones y clasificarlas, mientras que, en la realidad actual del Reglamento (CE) n.º 261/2004 ~~han aumentado considerablemente desde 2011, lo que podría dar~~***, estas tres opciones coexisten sin excluirse mutuamente en modo alguno. En tercer*** 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~~***, la clasificación del estudio Steer se deriva de la interacción con consumidores y organizaciones de pasajeros y de la investigación documental, y no se basa en una encuesta exhaustiva*** a los pasajeros. Por consiguiente, ***a fin de evitar el sesgo asociado al diseño de la pregunta y a la metodología del estudio Steer, conviene consultar otras encuestas representativas sobre las opiniones de los pasajeros aéreos con respecto a la recepción de una compensación en virtud del presente Reglamento. Una encuesta estadística[51 bis] realizada en 2018 por el Tribunal de Cuentas Europeo (TCE) a 10 350 ciudadanos elegidos aleatoriamente de diez Estados miembros reveló que el «derecho a compensación en caso de cancelación o denegación del embarque» ocupaba el segundo lugar, con un 39,6 %, entre diez opciones, de las cuales los pasajeros debían seleccionar tres derechos que «consideran más importantes», mientras que la opción preferida, a saber, el «derecho a obtener transporte alternativo en caso de grandes retrasos, cancelación o denegación del embarque», solo era ligeramente superior, con un 41,7 %.***

---

5 ***Véase la página 27 de https://www.eca.europa.eu/Lists/ECADocuments/SR18_30/SR_PASSENGER_RIGHTS_ES.pdf.***

Dada esta diferencia insignificante, no debe deducirse ningún orden de preferencia real de estas dos opciones tan cercanas en la clasificación. En una encuesta de YouGov encargada por una agencia de reclamaciones, realizada en la primavera de 2025 a 3 059 ciudadanos de Alemania, España y Dinamarca, el 70 % de los encuestados insistió en mantener la actual norma de compensación, subrayando que los pasajeros no deberían perder derechos por un ahorro marginal de costes, mientras que solo el 14 % prefería ahorrar 1 EUR en el precio del billete. Incluso la asociación industrial Airlines for Europe (A4E) concluye de su propia encuesta de YouGov, que refleja las opiniones de más de 6 000 consumidores de cinco Estados miembros, que «el 75 % de los pasajeros que han volado en los últimos doce meses apoyan el mantenimiento de los niveles de compensación actuales»[6]. Estas pruebas respaldan la decisión del legislador de la Unión en el contexto de la revisión del Reglamento (CE) n.º 261/2004 ~~debe centrarse especialmente en los derechos~~***de no rebajar ningún derecho existente*** de los pasajeros ***a compensación, junto con otros derechos igualmente importantes*** a asistencia y a transporte alternativo***. Las dos categorías de derechos examinadas en las pruebas anteriores, «compensación» y «asistencia y transporte alternativo», deben considerarse en su conjunto y no deben oponerse artificialmente entre sí. Pueden tenerse plenamente***~~, teniendo~~ en cuenta ~~al mismo tiempo~~ los incentivos económicos de los transportistas aéreos y las repercusiones sobre las conexiones***, preservando al mismo tiempo los derechos existentes de los pasajeros aéreos y un elevado nivel de protección de los consumidores***. **[Enm. 2]**

---

6 ***Véase el comunicado de prensa de A4E de 14 de octubre de 2025: https://a4e.eu/publications/new-data-confirms-that-eu-passenger-rights-reform-is-out-of-sync-with-passenger-priorities/.***

(3 bis) En consonancia con los objetivos del Reglamento (CE) n.º 261/2004, un estudio independiente de 2023 revisado por pares[71 bis] aporta pruebas sólidas de que el Reglamento en su forma actual es eficaz para reducir los retrasos medios de los vuelos. Concluye que este impacto es claramente importante en magnitud desde el punto de vista económico y es independiente de las decisiones de los transportistas aéreos sobre la duración prevista de los vuelos. Confirma que, desde el punto de vista estadístico, la hipótesis de ausencia de impacto puede rechazarse con firmeza. Insiste en que sus resultados son válidos para otras medidas de puntualidad de los vuelos (retraso de llegada y proporción de «vuelos a tiempo») y son sólidos frente a especificaciones alternativas. Además, concluye que el Reglamento actual resulta más eficaz a la hora de reducir los retrasos en las rutas en las que la competencia es baja. Subraya que, desde una perspectiva económica, el régimen de compensación previsto en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 aplica el principio de que la responsabilidad debe ser asumida por la parte mejor situada para prevenirla y gestionarla al menor coste. Afirma que son las compañías aéreas, y no los pasajeros, quienes ejercen control sobre la puntualidad a través de la programación, la planificación del mantenimiento, las rotaciones de tripulaciones y aeronaves y las estrategias de recuperación tras perturbaciones.

---

7 ***Véase Gnutzmann y Spiewanowski, en Transport Policy, vol. 136, 2023, pp. 155–168, https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0967070X23000768.***

Señala que, al vincular la responsabilidad al retraso en la llegada al destino final, el Reglamento proporciona los incentivos económicos necesarios para que las compañías aéreas reduzcan la frecuencia de los grandes retrasos y las cancelaciones. Las conclusiones de este estudio respaldan la decisión del legislador de la Unión de mantener y hacer explícitos el límite común de tres horas para la compensación en caso de cancelación o gran retraso, los niveles de compensación actuales y los límites de distancia: garantizar que no se reduzca el nivel actual de protección de los derechos de los pasajeros es eficaz para aumentar la conectividad y mantener los incentivos económicos para los transportistas aéreos. **[Enm. 3]**

(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)[8] (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~~***ha sido objeto de abundante jurisprudencia del Tribunal de Justicia. Para que los derechos de los pasajeros aéreos se respeten de manera efectiva y coherente, debe aclararse en mayor medida qué constituyen*** circunstancias extraordinarias. ***A la luz de la jurisprudencia, los sucesos cuyo origen es «interno» deben distinguirse de aquellos cuyo origen es «externo» al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo. Los sucesos deben considerarse externos cuando se deriven de circunstancias ajenas al control del transportista aéreo y sean resultado de un evento natural o de un acto de un tercero. Estos sucesos externos deben calificarse, por lo general, de circunstancias extraordinarias. Los sucesos que no cumplan esos criterios deben considerarse internos y no deben calificarse de circunstancias extraordinarias. Conviene asimismo aclarar dicha distinción mediante una lista exhaustiva de circunstancias que estén claramente calificadas como susceptibles de considerarse extraordinarias.***

---

8 ~~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.~~

Con el fin de modificar ~~La Comisión debe revisar~~ la lista de circunstancias extraordinarias ~~cada tres años y proponer su actualización, según corresponda, al~~***, es preciso delegar en la Comisión poderes para adoptar actos, con arreglo al artículo 290 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, para poder completar dicha lista, si ha lugar. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular con expertos, y que esas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación***[9 bis]***. En particular, a fin de garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el*** Parlamento Europeo y ~~al~~***el*** Consejo ***reciben toda la documentación al mismo tiempo que los expertos de los Estados miembros, y sus expertos tienen acceso sistemáticamente a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se ocupen de la preparación de actos delegados***.
[Enm. 4]

---

9 ***Acuerdo interinstitucional entre el Parlamento Europeo, el Consejo de la Unión Europea y la Comisión Europea sobre la mejora de la legislación (DO L 123 de 12.5.2016, p. 1).***

(5bis) De conformidad con el Convenio de Montreal, las obligaciones de los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo se deben limitar o excluir cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. El Tribunal de Justicia ha facilitado más detalles sobre el significado y los límites de la obligación de adoptar «medidas razonables» en su jurisprudencia. **[Enm. 5]**

~~(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.~~ **[Enm. 6]**

~~(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)[10] 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.~~ **[Enm. 7]**

10 ~~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)[11], C-195/17 (Helga Krüsemann y otros/TUIfly GmbH)[12], C-613/20 (CS/Eurowings GmbH)[13] y en su auto C-287/20 (EL y CP/Ryanair DAC)[14] 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. **[Enm. 8]**

11 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.

12 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.

13 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.

14 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.

(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)[15] 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».

(10) En su sentencia en el asunto C-537/17 (Claudia Wegener/Royal Air Maroc SA)[16] 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. ***Sobre la base de esta sentencia, y con el fin de establecer unas condiciones de competencia equitativas,*** cuando el punto de salida ~~o de destino~~***inicial*** esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados o~~, si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo es un transportista aéreo de la Unión,~~ cuando el destino final del viaje esté situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, debe aplicarse el presente Reglamento. **[Enm. 9]**

---

15 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.

16 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.

(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.

(11 bis) En aras de una competencia internacional leal y a fin de garantizar que los pasajeros estén protegidos por un marco uniforme y coherente de derechos, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe aplicarse a todos los viajes que se realicen dentro de la Unión, así como a todos los viajes con salida o llegada en la Unión **[Enm. 10]**

~~(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.~~ **[Enm. 11]**

(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)[17] sobre la interpretación del Reglamento (CE) n.º 261/2004, el Tribunal de Justicia sostuvo que el concepto de «denegación de embarque» debe interpretarse en el sentido de que se refiere no solo a las denegaciones de embarque debidas a situaciones de exceso de reservas, sino también a las denegaciones de embarque por otros motivos, como los motivos operativos. Se reembolsará ***y compensará*** sin demora indebida a aquellos pasajeros que se hayan presentado al embarque y a los que este les haya sido denegado, o a los que se haya informado con antelación ***de*** que se les denegaría el embarque contra su voluntad.
[Enm. 12]

~~(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.~~
[Enm. 13]

---

17 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***, viajar más tarde ese mismo día*** o posponer la fecha del viaje debe corresponder al pasajero, y no al transportista aéreo. **[Enm. 14]**

(18 bis) En caso de cancelación de un vuelo por parte del pasajero, los transportistas aéreos han de estar obligados a reembolsar gratuitamente los impuestos ya pagados. **[Enm. 15]**

(19) Las entidades gestoras de los aeropuertos ~~que cuentan con más de cinco~~***con un volumen anual de tráfico de pasajeros no inferior a cuatro*** millones de pasajeros ***durante al menos tres años consecutivos*** ~~al año~~ y los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, ***los prestadores de servicios de navegación y los prestadores de asistencia para pasajeros con discapacidad y movilidad reducida,*** deben ~~cooperar~~***adoptar las medidas adecuadas a fin de garantizar la coordinación y la cooperación entre los usuarios de los aeropuertos*** para reducir al mínimo las repercusiones que puedan tener en los pasajeros las incidencias múltiples de vuelos. A tal fin, ***las entidades gestoras de los aeropuertos*** deben ~~elaborar~~***velar por una coordinación apropiada mediante*** planes de emergencia ***adecuados*** para esos casos y colaborar ***con las autoridades nacionales, regionales o locales*** en el desarrollo de esos planes. ~~En el caso de todos los demás aeropuertos~~***Dichos planes deben ser evaluados y***~~, 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~~***caso, adaptados por los organismos nacionales garantes del cumplimiento***. **[Enm. 16]**

(19 bis) ***Los transportistas aéreos deben adoptar procedimientos y medidas coordinadas con el fin de proporcionar información adecuada a los pasajeros que se queden en tierra. Estos procedimientos deben indicar claramente quién es el responsable en cada aeropuerto de la organización de la atención, la asistencia, el transporte alternativo o el reembolso y deben fijar los procedimientos y condiciones para la prestación de dichos servicios.*** **[Enm. 17]**

(19 ter) ***A fin de prestar asistencia a los pasajeros en caso de incidencias con los vuelos o de retrasos en la entrega de equipajes o de deterioro o extravío de los mismos, los transportistas aéreos deben establecer puntos de contacto en los aeropuertos, donde su personal o terceros encargados por los transportistas faciliten a los pasajeros la información necesaria relativa a sus derechos, incluidos los procedimientos de reclamación, y les presten asistencia a la hora de tomar medidas inmediatas*** **[Enm. 18]**

(19 quater) Habida cuenta del breve plazo establecido para presentar reclamaciones por retraso, deterioro o extravío de equipaje, debe crearse un servicio especial de reclamación del equipaje en todos los aeropuertos que ofrezca a los pasajeros la posibilidad de presentar su reclamación en el momento de su llegada. Para ello, los transportistas aéreos deben facilitar a los pasajeros un formulario de reclamación en todas las lenguas oficiales de la Unión. La reclamación puede presentarse también en el parte común de irregularidad de equipaje (PIR). A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución para establecer la forma del formulario de reclamación normalizado mediante actos de ejecución.
[Enm. 19]

(20) El ***objetivo del*** Reglamento (CE) n.º 261/2004 ~~debe incluir expresamente un derecho de compensación para~~***es consolidar los derechos de los consumidores garantizando un elevado nivel de protección de*** los pasajeros ~~que sufran grandes retrasos, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia~~***aéreos en el mercado interior, en consonancia con el artículo 38 de la Carta de los Derechos Fundamentales.*** 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)[18] ***(en lo sucesivo, «sentencia en los asuntos acumulados C-402/07 y C-432/07»), el Tribunal de Justicia reflejó este objetivo al reconocer que los pasajeros que sufren retrasos en los vuelos de tres horas o más sufren un perjuicio en forma de pérdida irreversible de tiempo que debe compensarse de forma rápida y normalizada.***

---

18 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.

Basándose en el principio de igualdad de trato, el Tribunal de Justicia confirmó que estos grandes retrasos causan un perjuicio comparable a las cancelaciones y que no hay ninguna razón objetiva que justifique una diferencia de trato. Concretamente, el Tribunal de Justicia consideró que, cuando el retraso en la llegada de un vuelo es igual o superior a tres horas, los pasajeros afectados tienen derecho a una compensación, al igual que los pasajeros cuyo vuelo inicial ha sido cancelado y a los que un transportista aéreo no puede ofrecer un transporte alternativo con arreglo a las condiciones establecidas en el artículo 5, apartado 1, letra c), inciso iii), del Reglamento —esto es, en un vuelo que no salga más de una hora antes de la hora de salida prevista y llegue a su destino final menos de dos horas después de la hora de llegada prevista–. 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~~, ***estos derechos de*** compensación ***también deben extenderse a los pasajeros cuyos vuelos no hayan sido cancelados, pero que sufran una pérdida de tiempo equivalente tanto por un adelanto del vuelo respecto a la salida prevista como por un retraso de este en la llegada. En consecuencia, a fin de mantener unas salvaguardias sólidas para los pasajeros en consonancia con el artículo 38 de la Carta, así como para garantizar una protección uniforme, la seguridad jurídica y la aplicación efectiva en todos los Estados miembros, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe establecer explícitamente un umbral común de tres horas para la compensación cuando los pasajeros sufran una pérdida irreversible de tiempo igual o superior a tres horas respecto a la duración inicialmente prevista por el transportista aéreo.*** **[Enm. 20]**

~~(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.~~ **[Enm. 21]**

~~(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.~~ **[Enm. 22]**

(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. **[Enm. 23]**

~~(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.~~ **[Enm. 24]**

(24 bis) La etiqueta de emisiones de los vuelos establecida de conformidad con el artículo 14 del Reglamento (UE) 2023/2405 del Parlamento Europeo y del Consejo[19] está a disposición de los proveedores de servicios en caso de que deseen mostrar, en un formato de manera fácilmente accesible en sus sitios web y en los billetes, información precisa y objetiva sobre el impacto medioambiental de sus viajes de forma comparable **[Enm. 25]**

---

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

(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 ***o la denegación de embarque*** y, por consiguiente, debe dar lugar a los mismos derechos. **[Enm. 26]**

(26) Aquellos pasajeros que pierdan un vuelo de conexión que sea parte de un viaje debido a una incidencia***, un cambio de horario o un retraso*** en un vuelo anterior deben contar con la asistencia adecuada en espera de un transporte alternativo. En estos casos, de conformidad con el principio de igualdad de trato ***y con la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea en el asunto C-11/11 (Air France/Folkerts)***[20], 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***, en función del retraso acumulado hasta llegar al destino final de su viaje***. **[Enm. 27]**

---

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

(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. **[Enm. 28]**

(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~~***A las personas con discapacidad o con movilidad reducida no se les debe imponer ningún vuelo de conexión adicional en caso de*** transporte alternativo, ***a menos que se acuerde otra cosa con el pasajero.***

El tiempo de viaje total debe ser lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original***, teniendo en cuenta las opciones disponibles en el aeropuerto en el que se produjo la incidencia***, en la misma clase de transporte o en una superior, en caso necesario. Si hubiera varios vuelos disponibles con horarios similares, los pasajeros que tengan derecho a transporte alternativo deben aceptar la oferta correspondiente del transportista aéreo, incluidos los vuelos con transportistas aéreos que cooperen con el transportista aéreo encargado del vuelo. Si ***el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero un transporte alternativo en condiciones de transporte comparables, el pasajero debe aceptar dicho transporte alternativo. Si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrece al pasajero opciones de transporte alternativo en condiciones de transporte no comparables, el pasajero podría rechazar dicho transporte alternativo. Debe mantenerse el derecho a un transporte alternativo, incluido el transporte alternativo por su propia cuenta. Si*** en el vuelo original se ha reservado asistencia para personas con 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 Consejo[21]. **[Enm. 29]**

21 ***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).***

(31 bis) ***Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de proseguir su viaje, y si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no ha ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo, el pasajero debe tener derecho a organizar su propio transporte alternativo en condiciones de transporte comparables con el fin de llegar a su destino final sin más demora. No obstante, el pasajero debe seguir teniendo derecho a que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le proporcione un transporte alternativo hasta que el pasajero comunique a dicho transportista su decisión de organizar su propio transporte alternativo. Cuando organicen su propio transporte alternativo, los pasajeros deben limitar los gastos a los que sean necesarios, razonables y apropiados.*** **[Enm. 30]**

(31 ter) ***La asistencia podría limitarse o rechazarse si su prestación causa más retrasos a los pasajeros que esperan un vuelo retrasado o un transporte alternativo. Si un vuelo se retrasa a final del día, pero cabe esperar que salga en un período de tiempo breve, y si el traslado de los pasajeros a hoteles y su retorno al aeropuerto en medio de la noche pueden dar lugar a un retraso mucho mayor, el transportista aéreo debe poder negarse a proporcionar alojamiento en hoteles y los correspondientes traslados. Análogamente, si un transportista aéreo está a punto de repartir comida y bebida, pero es informado de que el vuelo está listo para el embarque, debe permitírsele que no ofrezca esa asistencia. Aparte de estos casos, esta limitación solo debe aplicarse en casos muy excepcionales, ya que han de hacerse todos los esfuerzos posibles para reducir las molestias sufridas por los pasajeros*** **[Enm. 31]**

(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 ***atención al pasajero con respecto a la duración del*** alojamiento ***—y, en los casos en que los propios pasajeros hayan organizado el alojamiento, con respecto a los costes y atención—*** 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. **[Enm. 32]**

(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 ***en ningún caso*** aplicarse a estas categorías de pasajeros~~, siempre que hayan informado en su debido momento al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo~~. **[Enm. 33]**

(33 bis) Los prestadores de servicios deben asegurarse de que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tengan en todo momento el derecho a utilizar gratuitamente en la aeronave respiradores de emergencia homologados. La Comisión debe elaborar una lista de los equipos de oxígeno médico aprobados en colaboración con el sector y las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, teniendo debidamente en cuenta los requisitos de seguridad. **[Enm. 34]**

(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 Consejo[22]y el Reglamento (CE) n.º 261/2004. A este respecto, ***los pasajeros deben poder elegir en virtud de cuál de esos dos actos jurídicos presentan sus reclamaciones y, en su caso, presentar reclamaciones acogiéndose a ambos actos jurídicos. Un pasajero que haya reservado el transporte aéreo como parte de un viaje combinado debe poder presentar reclamaciones en virtud de ambos actos jurídicos cuando, por ejemplo, el pasajero haya recibido una compensación del transportista aéreo por el retraso de un vuelo, pero tenga derecho a una reducción del precio o a una compensación que debe conceder el organizador por servicios específicos, como una noche de hotel, comidas, una excursión u otras actividades, perdidos como consecuencia del retraso del vuelo.***

---

22 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) nº 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).

No obstante, no debe permitirse que los pasajeros acumulen ~~los~~ derechos ~~correspondientes, en particular~~***en la medida en que la compensación o reducción del precio pertinente concedida*** en virtud de ambos actos ~~jurídicos~~***salvaguarde el mismo interés o tenga el mismo objetivo***. ***Si los pasajeros presentan su reclamación ante el transportista aéreo, este debe pagar el importe total de la compensación debida en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004. Si los pasajeros presentan una reclamación en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302, la compensación abonada por el transportista aéreo debe deducirse de los pagos adeudados en virtud de la Directiva (UE) 2015/2302 en la medida en que los derechos subyacentes salvaguarden el mismo interés o tengan el mismo objetivo.*** **[Enm. 35]**

(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.)[23] 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.~~ **[Enm. 36]**

---

23 ~~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 Consejo[24]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 Consejo[25] obliga al profesional a informar al consumidor sobre las cláusulas y condiciones contractuales. Se debe informar con mayor detalle a los pasajeros de sus derechos cuando un vuelo sufre incidencias y se les debe informar adecuadamente de la causa de la incidencia propiamente dicha en cuanto se disponga de tal información. ***El transportista aéreo*** también debe ~~facilitarse~~***facilitar*** 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. **[Enm. 37]**

---

24 ***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).***

25 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).

~~(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.~~ **[Enm. 38]**

(38 bis) El Informe Especial 15/2021 del Tribunal de Cuentas Europeo concluyó que los organismos nacionales garantes del cumplimiento carecen de una buena visión general de la observancia de los derechos de los pasajeros por parte de los operadores. En sus evaluaciones, la Comisión también llegó a la conclusión de que el enfoque general adoptado por los organismos nacionales garantes del cumplimiento a la hora de supervisar la aplicación de los Reglamentos varía significativamente: mientras que algunos organismos nacionales garantes del cumplimiento tienden a ser muy proactivos, otros parecen responder únicamente a las reclamaciones que reciben. Para abordar estas deficiencias y garantizar una mejor aplicación de los derechos de los pasajeros, deben reforzarse los mecanismos de garantía del cumplimiento mediante la concesión de independencia a los organismos nacionales garantes del cumplimiento, la creación de un mecanismo de cooperación transfronteriza, la mejora de sus facultades para obtener información de los transportistas y la aplicación de un régimen sancionador más eficaz. **[Enm. 39]**

(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~~***y*** los intermediarios ***incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento en los procedimientos de resolución alternativa de litigios debe ser obligatoria y las decisiones en el marco de dichos procedimientos deben ser vinculantes***. **[Enm. 40]**

(39 bis) Puesto que la aviación comercial es un mercado integrado de la Unión, las medidas para garantizar el cumplimiento del presente Reglamento deben ser más efectivas a nivel europeo, con un incremento de la participación de la Comisión. En concreto, la Comisión debe aumentar la sensibilización pública acerca del cumplimiento por parte de los transportistas aéreos de los derechos de los pasajeros mediante la publicación de una lista de transportistas que incumplan sistemáticamente el presente Reglamento. **[Enm. 41]**

(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 Discapacidad[26] 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) ~~nº 1107/2006~~***n.º 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 ***por extravío o deterioro***. ***Los transportistas aéreos deben informar a los pasajeros, cuando realicen la reserva de los billetes, de la existencia de la declaración mencionada y los derechos conexos.*** **[Enm. 42]**

(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.

---

26 DO L 23, 27.1.2010, p. 37, ELI: http://data.europa.eu/eli/dec/2010/48(1)/oj.

(46) ***El Reglamento (CE) n.º 261/2004 debe garantizar que se cumple el objetivo de mejorar los niveles de protección e información de*** los pasajeros ~~no siempre tienen claro qué equipaje les está permitido llevar a bordo de la aeronave en~~***, reforzar sus derechos y garantizar la armonización de las actividades de los transportistas aéreos, también por*** 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~~ ***del*** equipaje~~, facturado y sin facturar, que incluye su billete, las compañías aéreas deben indicarlas 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~~ ***de mano. De conformidad con la sentencia del*** Tribunal de Justicia ~~en su sentencia~~ en el asunto C-487/12 (Vueling Airlines~~, S.A./Instituto~~ ***SA/Instituto*** Galego de Consumo de la Xunta de Galicia)[27]~~, se les debe permitir llevar consigo, sin coste, los efectos personales que constituyan un~~***, el equipaje de mano (es decir, el equipaje no facturado) debe considerarse un*** «elemento indispensable ~~de su~~» ***del*** transporte ~~en la cabina,~~***de los pasajeros*** siempre ~~que dichos efectos cumplan con los requisitos de seguridad y protección aplicables y respondan~~***y cuando dicho equipaje responda*** a las «exigencias razonables» relativas a su peso y dimensiones~~. Se entiende por efectos personales que constituyen un elemento indispensable del~~ ***y, por tanto, su*** transporte ***no debe ser objeto de un suplemento de precio. Asimismo, los transportistas aéreos deben comunicar con claridad las dimensiones del equipaje de cabina a***~~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~~. **[Enm. 43]**

---

27 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.

(46 bis) Debe aportarse mayor claridad en los casos en que un efecto personal o equipaje de mano quede olvidado o se pierda en la cabina de la aeronave, a fin de facilitar la tramitación de tales solicitudes, garantizar un proceso ágil y evitar cualquier carga adicional o malentendido para los pasajeros. **[Enm. 44]**

~~(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) nº 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo[28], la viabilidad de establecer normas mínimas uniformes para el equipaje de mano.~~ **[Enm. 45]**

---

28 ~~Reglamento (CE) n.° 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).~~

(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. ***A fin de permitir a los pasajeros afectados valorar si sus instrumentos musicales pueden guardarse en la cabina, los transportistas aéreos deben informarles del tamaño de los compartimentos.*** 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. **[Enm. 46]**

(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 Consejo[29]. Por consiguiente, debe suprimirse.

---

29 Reglamento (CE) n.°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).

~~(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.~~ **[Enm. 47]**

(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~~***Estas conclusiones apoyan la decisión del legislador*** de la ~~entrada en vigor del Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Comisión debe evaluar la viabilidad~~***Unión*** de revisar ~~su~~***el*** ámbito de aplicación ***del presente Reglamento*** 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. **[Enm. 48]**

(53) ~~En el contexto de la revisión del Reglamento (CE) n.º 1008/2008, debe evaluarse un mecanismo para proteger a~~***La protección financiera de*** los pasajeros en caso de ***que una aerolínea cese sus actividades es un elemento clave de un régimen eficaz en materia de derechos de los pasajeros. Con el fin de fortalecer la protección de los pasajeros aéreos en caso de cancelaciones de vuelos debidas a la*** insolvencia ~~del~~***de un*** transportista aéreo ***o a la suspensión de las operaciones de un transportista aéreo debido a la revocación de su licencia de explotación, los transportistas aéreos deben estar obligados a proporcionar pruebas suficientes de que existen garantías para el reembolso a los pasajeros o su repatriación***. **[Enm. 49]**

(53 bis) La creación de un fondo de garantía o la contratación de un seguro obligatorio debe permitir, por ejemplo, a los transportistas aéreos garantizar el reembolso a los pasajeros o su repatriación en caso de anulación del vuelo debido a insolvencia del transportista aéreo o a la suspensión de sus actividades a consecuencia de la revocación de su licencia de explotación. **[Enm. 50]**

~~(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.~~ **[Enm. 51]**

~~(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.~~ **[Enm. 52]**

(55 bis) ***El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos, en particular, por la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, y en especial la protección de los consumidores, el derecho a la protección de los datos de carácter personal, la prohibición de todo tipo de discriminación y la integración de las personas con discapacidad, así como el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juez imparcial.*** **[Enm. 53]**

(55 ter) ***Para mejorar la protección de los pasajeros aéreos más allá de las fronteras de la Unión, tales derechos deben tratarse también en acuerdos bilaterales e internacionales.*** **[Enm. 54]**

(55 quater) ***Deben ofrecerse, sin coste alguno para los pasajeros, infraestructuras específicas para los pasajeros con discapacidades graves que necesiten vestuarios y servicios higiénicos en todos los aeropuertos de la Unión con un volumen anual de tráfico de pasajeros superior a un millón de pasajeros.*** **[Enm. 55]**

(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

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

a) denegación de embarque;

b) cancelación, retraso o cambio de horario de su vuelo;

c) pérdida de un vuelo de conexión;

d) cambio a una clase de transporte inferior o superior.»

2) El artículo 2 se modifica como sigue:

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

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

c) “transportista aéreo de la Unión”, todo transportista aéreo que posea una licencia válida de explotación expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CE) n.º 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo*;

c bis)“entidad gestora del aeropuerto”, la entidad que, conjuntamente o no con otras actividades y en virtud de las disposiciones nacionales legales, reglamentarias o contractuales, tenga por misión la administración y la gestión de las infraestructuras de un aeropuerto o de una red aeroportuaria y la coordinación y el control de las actividades de los distintos operadores presentes en el aeropuerto o en la red aeroportuaria de que se trate; **[Enm. 56]**

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;

f bis) “coste del billete de avión”, el precio final que debe pagarse al final del proceso de reserva, y que incluye la tarifa aérea y todos los impuestos, cargos, recargos adicionales y comisiones aplicables pagados por todos los servicios opcionales y no opcionales incluidos en el billete, excluidas las comisiones de intermediación, independientemente de que dichos importes adicionales y comisiones se hayan pagado junto con la tarifa del servicio de transporte o por separado en un momento posterior; **[Enm. 57]**

f ter) “reserva”, el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por el transportista aéreo o el organizador; **[Enm. 58]**

---

* Reglamento (CE) nº 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°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);~~ **[Enm. 59]**

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 ***cualquier discapacidad física (sensorial o motora, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectuales o cualquier otra causa de discapacidad, o por*** la edad***, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de todos los pasajeros***; **[Enm. 60]**

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~~; **[Enm. 61]**

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 **[Enm. 62]**

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~~.»; **[Enm. 63]**

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; ***cuando la aeronave haya despegado, pero posteriormente se haya visto obligada a regresar al aeropuerto de salida y haya despegado de nuevo más tarde, se considerará que el vuelo ha experimentado un retraso a la llegada;*** **[Enm. 64]**

p) “clase de transporte”, parte de la cabina de pasajeros de la aeronave caracterizada ***bien por un código específico indicado en el contrato de transporte aéreo, bien por una combinación de*** ~~por~~ asientos diferentes, una configuración diferente de los asientos ~~o cualquier otra diferencia~~ ***y otras diferencias —como un servicio de restauración específico—*** respecto del servicio prestado a los pasajeros de otras partes de la cabina; **[Enm. 65]**

q) “contrato de transporte aéreo”, todo contrato de transporte celebrado entre un transportista aéreo o su agente autorizado y ~~un pasajero~~***uno o más pasajeros***, con vistas a la prestación de uno o varios servicios de vuelo; **[Enm. 66]**

~~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;~~ **[Enm. 67]**

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 ***al amparo de un único contrato de transporte o de una única referencia de reserva, o ambas cosas,*** que, como parte de un viaje, haya de permitir al pasajero salir del punto inicial de salida y llegar a un punto de trasferencia 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; **[Enm. 68]**

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 bis bis) “menor no acompañado”, todo niño que viaje sin un tutor adulto y al que el transportista aéreo se haya comprometido a atender de acuerdo con las normas por él publicadas; **[Enm. 69]**

z ter) “bebé”, toda persona menor de 2 años en la fecha de salida del vuelo o del primer vuelo de conexión en virtud de un contrato de transporte aéreo;

z quater) “soporte duradero”, todo instrumento que permita al pasajero almacenar información de forma que en el futuro pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;

z quinquies) “formato accesible”, todo formato que dé a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitarle un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumpla los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, en particular la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo*;

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

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

z septies bis) “accesorio personal”, un bulto de equipaje no facturado que cumpla los requisitos de seguridad y protección y que, o bien tenga unas dimensiones máximas de 40×30×15 cm, o bien quepa debajo del asiento situado delante del que ocupe el pasajero;
[Enm. 70]

z septies ter) “equipaje de mano”, un bulto de equipaje no facturado que no constituya un accesorio personal y que cumpla los requisitos de seguridad y protección.
[Enm. 71]

---

* 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 ***equivalentes*** y de asistencia en ese tercer país~~, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista de la Unión~~. **[Enm.72]**

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.~~

[Enm. 73]

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.~~ **[Enm. 74]**

~~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.~~ **[Enm.75]**

~~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.~~». **[Enm. 76]**

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 a una compensación*** y al derecho a asistencia con arreglo al ~~artículo 9~~***presente Reglamento***.
[Enm. 77]

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~~***El transportista aéreo informará a los voluntarios de sus derechos de conformidad con el presente Reglamento. El*** acuerdo con cada voluntario sobre los beneficios únicamente sustituirá al derecho a compensación del voluntario, tal como se establece en el artículo 7, apartado 1, si el voluntario lo aprueba expresamente 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,~~***inmediatamente*** de conformidad con el artículo 7, apartado 1. **[Enm. 78]**

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~~***inmediatamente***. **[Enm. 79]**

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 ***inmediatamente*** 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~~. **[Enm. 80]**

~~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.~~ **[Enm. 81]**

5 bis. A los pasajeros no se les denegará el embarque en el viaje de vuelta, tampoco cuando este conste de varios vuelos, por no haber efectuado el viaje de ida de un billete de ida y vuelta o por no haber abonado una tasa suplementaria a tal fin. Si se deniega el embarque a pasajeros contra su voluntad por esas razones, se aplicará el presente artículo. Además, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo compensará inmediatamente a los pasajeros afectados, de conformidad con el artículo 7, y les prestará asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9. **[Enm. 82]**

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.~~».

[Enm. 83]

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,~~ ***por medios electrónicos*** 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~~ ***en cuanto*** esa información ~~de manera clara en el plazo de siete días naturales a partir~~***esté disponible y, en todo caso, a más tardar treinta minutos después*** de la ~~presentación de la solicitud~~***hora de salida prevista***. **[Enm. 84]**

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~~***y/o*** cuando lleguen a su destino final con un retraso a la llegada que supere ~~los límites establecidos~~***el límite establecido*** 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 ***de conformidad con el artículo 16 bis bis del Reglamento [2023/0437(COD)] relativo a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión***. El transportista aéreo proporcionará una respuesta en el plazo establecido en el artículo 7, apartado 5. **[Enm. 85]**

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~~***al anterior vuelo efectuado*** 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. ***Si el transportista aéreo no proporciona una prueba por escrito que justifique la existencia de circunstancias extraordinarias, deberá pagar la compensación prevista en el artículo 7.*** **[Enm. 86]**

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 bis. En caso de cancelación de un vuelo debido a la insolvencia, quiebra o suspensión o cese de las actividades de un transportista aéreo, los pasajeros que se queden en tierra tendrán derecho a un reembolso, a un vuelo de vuelta al punto de partida o a la prosecución del viaje en un transporte alternativo, así como derecho a recibir asistencia, según lo establecido en los artículos 8 y 9 del presente Reglamento. Del mismo modo, los pasajeros aéreos que no hayan iniciado su viaje tendrán derecho a un reembolso. Los transportistas aéreos demostrarán que han tomado todas las medidas necesarias, como por ejemplo la contratación de un seguro o la creación de un fondo de garantía, a fin de garantizar a los pasajeros que se queden en tierra la asistencia, el reembolso o la prosecución del vuelo en un transporte alternativo, según proceda. Todos los pasajeros afectados se beneficiarán de los derechos citados, independientemente de su lugar de residencia, punto de salida o lugar de compra del billete.». **[Enm. 87]**

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 ~~ofrecerá asistencia~~***informará*** a los pasajeros afectados de ~~conformidad con~~***los motivos del retraso del vuelo en cuanto esta información esté disponible y, en todo caso, a más tardar treinta minutos después de la hora de salida prevista. 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 enviará a los pasajeros el formulario común precumplimentado, en un plazo de 48 horas a partir de la incidencia en el viaje, para los fines del reembolso y la compensación previstos en*** el artículo ~~9~~***6 quater***. **[Enm. 88]**

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~~***el límite establecido*** en el artículo 7, apartado 2, ~~calculados~~***calculado*** con respecto a la hora de salida indicada en el billete de los pasajeros, el transportista aéreo ***encargado de efectuar el vuelo*** ofrecerá a los pasajeros afectados, sin demora indebida, la posibilidad de optar entre un reembolso y un transporte alternativo, con arreglo al artículo 8. **[Enm. 89]**

3 bis. Los pasajeros tendrán derecho a una compensación por parte del transportista encargado de efectuar el vuelo, de conformidad con el artículo 7, cuando salgan con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y lleguen a su destino final con un retraso igual o superior a dos horas con respecto a la hora de llegada prevista, siempre que el tiempo total perdido por el pasajero antes de la salida y después del retraso en la llegada sea igual o superior al límite establecido en el artículo 7, apartado 2. **[Enm. 90]**

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~~***el límite establecido*** en el artículo 7, apartado 2. ***A tal fin, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará al pasajero, sistemáticamente en las 48 horas siguientes al retraso, un formulario precumplimentado de conformidad con el artículo 16 bis bis del Reglamento [2023/0437(COD)] relativo a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión.*** **[Enm. 91]**

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~~***el límite establecido*** en el artículo 7, apartado 2, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b). **[Enm. 92]**

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~~***al vuelo anterior efectuado*** 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. ***Si el transportista aéreo no proporciona una prueba por escrito que justifique la existencia de circunstancias extraordinarias, deberá pagar la compensación prevista en el artículo 7. Lo anterior no exime a los transportistas aéreos de la obligación de proporcionar asistencia a los pasajeros de conformidad con el artículo 9.».*** **[Enm. 93]**

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~~***dos*** horas en un aeropuerto ***con tráfico comercial de pasajeros*** situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones de los Tratados, la aeronave deberá dirigirse a la puerta o a otro punto de desembarque adecuado donde se permita desembarcar a los pasajeros. Superado ese plazo, únicamente se podrá prolongar la permanencia en la plataforma del aeropuerto cuando existan motivos relacionados con la seguridad, la inmigración, el control del tráfico aéreo o la protección que impidan a la aeronave abandonar su posición en la plataforma. **[Enm. 94]**

4. Los pasajeros que desembarquen con arreglo al apartado 3 podrán ejercer los derechos establecidos en el artículo 6 y, en su caso, el artículo11, 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 período 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~~***el límite establecido*** en el artículo 7, apartado 2.
[Enm. 95]

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~~***el límite establecido*** en el artículo 7, apartado 2, tras haber optado por un transporte alternativo con arreglo al artículo 8, apartado 1, letra b).
[Enm. 96]

Cuando sean de aplicación los apartados 2 y 3 del presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo proporcionará al pasajero, sistemáticamente en las 48 horas siguientes a la pérdida del vuelo de conexión, un formulario precumplimentado de conformidad con el artículo 16 bis bis del Reglamento [2023/0437(COD)] relativo a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión. **[Enm. 97]**

4. ~~Cuando un pasajero planifique y realice una parada-estancia, el aeropuerto en el que la realice se considerará su destino final.~~ **[Enm. 98]**

Artículo 6 quater
Circunstancias extraordinarias

1. Se considerarán circunstancias extraordinarias los acontecimientos que, por su naturaleza u origen, no sean inherentes al ejercicio normal de la actividad del transportista aéreo de que se trate y escapen a su control efectivo. A los efectos del presente Reglamento, las circunstancias extraordinarias se limitarán a las enumeradas en el anexo.

2. ***Cuando un pasajero tenga derecho a recibir una compensación del transportista aéreo de conformidad con los artículos 4, 5 y 6, el transportista aéreo le enviará por escrito, en un plazo de 48 horas, información sobre la presencia o ausencia de circunstancias extraordinarias y le dará acceso a un formulario común precumplimentado de conformidad con el [artículo 16 bis bis del Reglamento [2023/..] relativo a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión].***

3. ***Cuando se haya producido un acontecimiento inusual que escape al control de uno o más Estados miembros, que tenga un impacto importante en el transporte aéreo con importantes consecuencias desfavorables para el sector de la aviación y que no esté cubierto por el anexo del presente Reglamento, la Comisión estará facultada para adoptar un acto delegado con arreglo al artículo 16 nonies por el que se modifique la lista exhaustiva establecida en el anexo añadiendo la circunstancia extraordinaria de que se trate, siempre que sea estrictamente necesario para responder a dicho acontecimiento inusual.».*** **[Enm. 99]**

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~~***de 1 500*** kilómetros o menos; **[Enm. 100]**

   b) ~~500~~***400*** EUR para ***todos los*** viajes de más de ***1 500 y hasta*** 3 500 kilómetros~~.~~***;*** **[Enm. 101]**

   b bis) 600 EUR para todos los viajes de más de 3 500 kilómetros; **[Enm. 102]**

   ~~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.~~ **[Enm. 103]**

1 bis. Cada tres años, la Comisión adoptará un acto delegado por el que los importes de compensación recogidos en el presente apartado se ajusten automáticamente a la tasa general de inflación combinada de los tres años anteriores sobre la base del índice de precios de consumo europeo publicado por Eurostat de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/792*. **[Enm. 104]**

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***, o tras una pérdida de tiempo, con arreglo al artículo 6, apartado 3 bis, de tres horas o más, independientemente de la distancia del viaje.*** ~~de más de:~~ **[Enm. 105]**

~~a) cuatro horas para todos los viajes dentro de la Unión y para viajes de 3 500 kilómetros o menos;~~ **[Enm. 106]**

~~b) seis horas para viajes de más de 3 500 kilómetros.~~ **[Enm. 107]**

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~~***su*** viaje con arreglo al artículo 8, apartado 1, ~~letra b)~~***letras a), b) o c)***, y se produce otra incidencia durante el transporte alternativo, el derecho del pasajero a compensación ~~solo se generará una única vez~~***se respetará*** durante el ~~viaje al~~***transporte alternativo a su punto de partida inicial o a su*** destino final. **[Enm. 108]**

4 bis. ***La compensación mencionada en el apartado 1 se abonará por transferencia bancaria electrónica a la cuenta indicada por el pasajero que presente la solicitud. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y el pasajero que presente la solicitud podrán acordar, en un soporte duradero, que la compensación se abone únicamente mediante tarjeta de crédito o en efectivo.*** **[Enm. 109]**

4 ter. ***La carga de la prueba para determinar cuándo y cómo el pasajero aceptó el acuerdo relativo a la forma de pago de la compensación, recogida en el apartado 4 bis del presente artículo, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.*** **[Enm. 110]**

5. Los pasajeros presentarán las solicitudes de compensación con arreglo al presente artículo ***utilizando el formulario común precumplimentado enviado por el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo*** en el plazo de ~~seis meses~~***un año*** a partir de la fecha ~~real de salida indicada en su billete~~***en que se efectuó o estaba previsto efectuar el vuelo***. En un plazo de ~~catorce días naturales~~***siete días laborables*** 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, ***y el artículo 6 quater,*** 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.~~ **[Enm. 111]**

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.~~ **[Enm. 112]**

---

* ***Reglamento (UE) 2016/792 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2016, sobre los índices de precios de consumo armonizados y el índice de precios de la vivienda, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2494/95 del Consejo (DO L 135 de 24.5.2016, p. 11).».***

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~~***el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo*** ofrecerá a los pasajeros, sin ~~coste alguno, la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones~~***más consideraciones y*** en las condiciones establecidas en los artículos 4, 5, 6 o 6 ter y el presente artículo***, la posibilidad de elegir entre las siguientes opciones, que se proporcionarán sin coste alguno***: **[Enm. 113]**

a) el reembolso automático ***una vez completado el formulario común precumplimentado***, en un plazo de ~~catorce días naturales~~***siete días laborables*** a partir de la ~~fecha de salida que se indique en el billete~~***solicitud*** del pasajero del vuelo en el que se haya producido la incidencia~~, en metálico o, si~~ ***que se indique en el billete del pasajero, únicamente mediante transferencia bancaria electrónica, devolución con la tarjeta de crédito o transferencia bancaria a la cuenta indicada por*** el pasajero ~~da su acuerdo en un documento firmado, por cualquier otro medio digital en soporte duradero~~***con derecho a su recepción***, 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.
[Enm. 114]

b) la continuación del viaje del pasajero ***en condiciones de transporte comparables***, 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 **[Enm. 115]**

c) un transporte alternativo***, en condiciones de transporte comparables,*** hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles. **[Enm. 116]**

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará la información a los pasajeros con arreglo al presente artículo de manera clara e inequívoca por medios electrónicos y, a petición del pasajero, por otros medios, por ejemplo en papel. **[Enm. 117]**

~~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.~~ **[Enm. 118]**

2. A fin de que el pasajero llegue a su destino, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1, lo antes posible ***y con un tiempo de trayecto total lo más próximo que sea razonablemente posible al tiempo de viaje del vuelo original***, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá 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: **[Enm. 119]**

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~~***los mismos*** 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 el contrato de transporte aéreo al aeropuerto alternativo, o del aeropuerto alternativo al aeropuerto indicado~~***de salida y de llegada, tal como se indica*** en el contrato de transporte aéreo;
[Enm. 120]

b bis) un transporte alternativo con origen o destino en aeropuertos alternativos a los indicados en el contrato de transporte aéreo, en cuyo caso el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo correrá con los gastos de trasladar al pasajero entre el aeropuerto indicado en el contrato de transporte aéreo y el aeropuerto alternativo;
[Enm. 121]

c) el uso de servicios operados por otro transportista aéreo, o

d) cuando sea conveniente por la distancia del viaje, el uso de otro modo de transporte.

En caso de transporte alternativo mediante otro modo de transporte o con otro transportista aéreo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo seguirá siendo responsable de la información, la asistencia y el transporte alternativo únicamente hasta la salida de dicho servicio de transporte alternativo. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo seguirá siendo responsable de la compensación por retraso a la llegada al destino final, de conformidad con el artículo 7. El transportista encargado de efectuar el servicio de transporte alternativo será responsable de todos los demás derechos relacionados con dicho servicio, de conformidad con la legislación de la Unión aplicable en materia de derechos de los pasajeros para ese modo de transporte. **[Enm. 122]**

3. Cuando un pasajero haya informado al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su decisión de continuar el viaje con arreglo al apartado 1, letra b), y al apartado 4, y siempre que el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo no le haya ofrecido en un plazo de tres horas un transporte alternativo, ***en condiciones de transporte comparables,*** el pasajero podrá organizar su propio transporte alternativo de conformidad con el apartado 2. ***Si el pasajero opta por organizar su propio transporte alternativo, informará de ello al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. El pasajero tendrá derecho a rechazar las opciones de transporte alternativo si dichas opciones no se ofrecen en condiciones de transporte comparables, y, en tal caso, mantendrá sus derechos a asistencia tal como se especifican en al artículo 9 a la espera del transporte alternativo.*** **[Enm. 123]**

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~~***siete días laborables*** 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.~~ **[Enm. 124]**

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

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

4 bis. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará la información a los pasajeros con arreglo al presente artículo de manera clara e inequívoca por medios electrónicos y, a petición del pasajero, por otros medios, por ejemplo en papel. La carga de la prueba sobre la elección del pasajero corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. A tal fin, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo también velará por que la elección realizada por el pasajero con arreglo al presente artículo se confirme mediante un documento firmado o por cualquier medio digital en soporte duradero.». **[Enm. 125]**

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~~***Cuando se haga referencia al*** 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: **[Enm. 126]**

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. **[Enm. 127]**

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

2. Además, cuando sea necesario pernoctar una o varias noches, a la espera del vuelo o del transporte alternativo, se ofrecerá a los pasajeros gratuitamente lo siguiente:

a) alojamiento en hotel;

b) transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el hotel de alojamiento.

3. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo podrá utilizar vales para cumplir las obligaciones que le incumben en virtud del apartado 1, letras a) y b), y el apartado 2. Los vales proporcionados con arreglo al apartado 1 podrán utilizarse en todos los locales que ofrezcan comida y bebida en el aeropuerto en el que queden bloqueados los pasajeros afectados, a bordo de su vuelo y, cuando proceda, en el alojamiento proporcionado en virtud del apartado 2, letra a). ***Un vale entregado de conformidad con el apartado 2, letra a), solo podrá emitirse si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ha reservado previamente una habitación para el pasajero de que se trate.*** **[Enm. 128]**

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 ***alojamiento,*** las bebidas y comidas en el lugar en donde se encuentre el aeropuerto o el alojamiento en el que queden bloqueados. ***En caso de que el transportista aéreo no proporcione alojamiento en un hotel en un plazo de tres horas, el pasajero tendrá derecho a organizar su propio alojamiento y a ser reembolsado por el transportista aéreo previa presentación del recibo correspondiente en un plazo de siete días hábiles.*** Cuando la entidad gestora del aeropuerto active su plan de contingencia, el plazo podrá ampliarse a ~~30~~***[...]*** días naturales. ***El importe reembolsable será de hasta un límite máximo aplicable a los hoteles mencionado en un índice publicado por la Comisión que refleje los precios en los Estados miembros en consonancia con los datos de Eurostat multiplicados por un coeficiente de 2, con el fin de tener en cuenta la disponibilidad limitada y los precios durante los picos e incentivar la provisión de alojamiento, en el plazo de tres horas, a través de los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos. Cuando el límite máximo multiplicado por el coeficiente no sea suficiente para permitir al pasajero afectado encontrar un alojamiento adecuado, el derecho del pasajero a organizar por sí mismo su alojamiento no eximirá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de su obligación de proporcionar alojamiento.*** **[Enm. 129]**

5. En todos los aeropuertos de la Unión ***con tráfico comercial de pasajeros***, la entidad gestora del aeropuerto adoptará medidas para garantizar que haya agua potable y estaciones de recarga de dispositivos electrónicos disponibles de forma gratuita, independientemente de la hora del día, el vuelo o la terminal. **[Enm. 130]**

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~~***siete días laborables*** 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~~***reembolsará***: **[Enm. 131]**

   a) el ~~40~~***30*** % del precio del vuelo en todos los vuelos de ~~3 500~~***1 500*** kilómetros o menos, o **[Enm. 132]**

   b) el ~~75~~***50*** % del precio del vuelo en todos los vuelos ***dentro de la Unión*** de más de ***1 500 kilómetros y en todos los demás vuelos de entre 1 500 y*** 3 500 kilómetros~~.~~***, o*** **[Enm. 133]**

b bis) el 75 % del precio del vuelo en todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y las regiones ultraperiféricas de Francia. **[Enm. 134]**

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~~***los servicios auxiliares, como aquellos relativos*** a asientos o servicios de restauración específicos~~.~~***, que son independientes de la clase de transporte y se venden por separado***.». **[Enm. 135]**

12) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 10 bis
Planes de emergencia aeroportuarios

1. En los aeropuertos de la Unión ~~cuyo~~***con un volumen de*** tráfico ~~anual~~ de pasajeros ~~sea superior a cinco~~***no inferior a cuatro*** millones de pasajeros ***durante al menos tres años consecutivos***, la entidad gestora del aeropuerto velará por que sus operaciones y las de los prestadores de servicios aeroportuarios esenciales, en particular los transportistas aéreos y los prestadores de servicios de asistencia en tierra, estén coordinadas por medio de un plan de emergencia apropiado para hacer frente a posibles situaciones de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos que dejen bloqueados en el aeropuerto a un número considerable de pasajeros. El plan de emergencia se establecerá para garantizar que se proporcione información adecuada a los pasajeros bloqueados e incluirá disposiciones encaminadas a reducir al mínimo su tiempo de espera y molestias. **[Enm. 136]**

2. Los planes de emergencia aeroportuarios tendrán en consideración las necesidades particulares e individuales de los pasajeros a que se refiere el artículo 11.

3. El plan de emergencia se establecerá en particular con la participación del comité de usuarios del aeropuerto a que se refiere la Directiva 96/67/CE del Consejo*, de los prestadores de servicios de asistencia en tierra y de otros prestadores de servicios aeroportuarios esenciales***, como los prestadores de asistencia para pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. El plan de emergencia se establecerá con la participación de las autoridades pertinentes cuando proceda***. El plan de emergencia incluirá también los datos de contacto de la persona o personas designadas por los transportistas aéreos que participe(n) en el comité de usuarios del aeropuerto para representarlos sobre el terreno en caso de múltiples cancelaciones, múltiples retrasos de vuelos o ambos. El transportista aéreo velará por que cualquier persona designada disponga de los medios necesarios para prestar asistencia a los pasajeros con arreglo a las obligaciones derivadas del presente Reglamento en caso de incidencia. **[Enm. 137]**

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~~***garante del cumplimiento designado con arreglo al*** artículo 16~~, apartado 1,~~***. El organismo nacional garante del cumplimento supervisará el cumplimiento de los requisitos*** del presente ~~Reglamento~~***artículo por parte de la entidad gestora del aeropuerto***. **[Enm. 138]**

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. Los derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida establecidos en el presente artículo se entenderán sin perjuicio de los derechos que les confiere el Reglamento (CE) n.º 1107/2006. **[Enm. 139]**

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~~***El transportista aéreo*** ofrecerá gratuitamente a toda persona que acompañe a una de las personas mencionadas en el apartado 2 o que acompañe a un niño***, en el marco del mismo contrato de transporte aéreo,*** la posibilidad de ocupar un asiento contiguo al de dicha persona o niño. ***Cuando los asientos contiguos no estén disponibles, el transportista aéreo procurará ayudar al acompañante o acompañantes a encontrar asientos contiguos.*** **[Enm. 140]**

4. Durante el embarque, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo dará prioridad a las personas mencionadas en el apartado 2 y a cualquier persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe***, así como a los niños en cochecito o silla de paseo con la persona que los acompañe***. **[Enm. 141]**

4 bis. ***Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo velarán, sin coste adicional, por que los bebés y niños que necesiten cochecito o silla de paseo puedan ser transportados en cochecito o silla de paseo hasta la puerta de embarque o la puerta de la aeronave, y por que se les facilite un cochecito o silla de paseo en la puerta de la aeronave, a menos que existan restricciones relacionadas con la seguridad, la protección o la capacidad, o restricciones operativas.*** **[Enm. 142]**

4 ter. ***Cuando el aeropuerto no cumpla las obligaciones que le incumben en virtud de los artículos 7 y 8 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 y, como consecuencia de ello, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida o los menores no acompañados pierdan su vuelo, el transportista aéreo será responsable de la compensación, el transporte alternativo y la asistencia a dichos pasajeros de conformidad con los artículos 7, 8 y 9 del presente Reglamento. A más tardar el … [fecha de aplicación del presente Reglamento modificativo], la Comisión definirá las disposiciones detalladas para la aplicación de las responsabilidades respectivas del transportista aéreo y de la entidad gestora del aeropuerto, así como las vías de recurso, mediante un acto de ejecución de conformidad con el artículo 16 ter quinquies del presente Reglamento. Este acto de ejecución no afectará a las responsabilidades del transportista aéreo en relación con la compensación, el transporte alternativo y la asistencia a los pasajeros en virtud del presente apartado.*** **[Enm. 143]**

5. Al proporcionar el transporte alternativo y prestar asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prestará particular atención a las necesidades de las personas mencionadas en el apartado 2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo proporcionará el transporte alternativo y la asistencia lo antes posible a dichas personas, entre las que se incluye a toda persona o perro de asistencia reconocido que las acompañe.

6. El artículo 9, apartado 6, no se aplicará a los pasajeros mencionados en el apartado 2 ni a las personas o perros de asistencia reconocidos que los acompañen.».

13 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 11 bis

Derecho a un accesorio personal y al equipaje de mano

1. Los pasajeros siempre tendrán derecho a llevar a bordo un accesorio personal, como un bulto pequeño, un bolso de mano, una mochila o una bolsa para ordenador portátil, a condición de que pueda guardarse de forma segura bajo el asiento situado delante del pasajero. Los transportistas aéreos no cobrarán al pasajero ningún suplemento o tasa adicional al precio del billete por este accesorio personal. Es obligatorio que los transportistas faciliten información clara, transparente y de fácil acceso sobre los requisitos de peso y dimensiones del accesorio personal en el momento de la reserva y una vez completada esta, asegurándose de que los pasajeros estén plenamente informados antes del viaje.

2. ***Los pasajeros siempre tendrán derecho a llevar a bordo una pieza de equipaje de mano. El equipaje de mano no estará sujeto a un suplemento sobre el precio del billete de avión dentro de las dimensiones máximas de 100 cm (suma de la longitud, la anchura y la altura) y de un peso máximo de 7 kilos. Los transportistas aéreos podrán aplicar disposiciones diferentes en relación con el equipaje de mano adicional o de mayor tamaño.***

   El equipaje de mano puede almacenarse en la cabina de la aeronave (como equipaje de cabina) o en la bodega de la aeronave. El transportista solo podrá negarse a que se suba equipaje de mano a bordo por motivos de seguridad relacionados con el peso o el tamaño del equipaje de mano, habida cuenta de las características de la aeronave.

   Los transportistas aéreos facilitarán información clara, transparente y de fácil acceso sobre los requisitos de peso y dimensiones del equipaje de mano en el momento de la reserva y una vez completada esta, asegurándose de que los pasajeros estén plenamente informados antes del viaje.

3. En caso de que un accesorio personal o equipaje de mano quede olvidado en la cabina de la aeronave, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y la compañía aérea contratante establecerán por adelantado qué parte será responsable de tramitar cualquier reclamación al respecto. El transportista aéreo designado responsable informará automáticamente a los pasajeros, una vez completada la reserva, del procedimiento para recuperar los accesorios personales o el equipaje de mano olvidados. Esta información se comunicará de manera clara y completa e incluirá los datos de contacto electrónicos, los formularios aplicables y cualquier otra información pertinente necesaria para que el pasajero inicie una reclamación.». **[Enm. 144]**

13 ter) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 11 bis bis

Derecho a transferir un billete en caso de fallecimiento del pasajero en cuestión o de un familiar cercano

1. ***Se permitirá la transferencia de un billete a otra persona en caso de fallecimiento del pasajero en cuestión o de un familiar cercano. El pasajero afectado por la pérdida o la persona que se ocupe de los asuntos del pasajero fallecido podrán solicitar la transferencia del billete previa presentación de la documentación justificativa adecuada en un soporte duradero.***
2. ***Los transportistas aéreos, los operadores o los intermediarios estarán obligados a tramitar dichas solicitudes en condiciones transparentes y justas.***
3. ***Cuando dichas solicitudes se presenten al menos 72 horas antes del vuelo y previa presentación de la documentación justificativa adecuada en un soporte duradero, se considerarán razonables en todos los casos y no estarán sujetas a ningún cargo adicional.***

4. ***Cuando dichas solicitudes se presenten en las 72 horas anteriores a la salida del vuelo y previa presentación de la documentación justificativa adecuada en un soporte duradero, el transportista aéreo o el intermediario informarán al cedente de los posibles gastos en que pueda incurrir. Estos gastos deberán ser razonables y no superar los costes reales que recaigan en el transportista o intermediario como consecuencia de la transferencia del billete.».*** **[Enm. 145]**

13 quater) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 13 quater
Facturación

1. ***Los pasajeros tendrán derecho a facturar en línea o en el aeropuerto sin devengar ninguna tasa adicional. A tal fin, los transportistas aéreos podrán ofrecer estaciones de facturación automática en el aeropuerto para facilitar el proceso de facturación.***

2. Los pasajeros tendrán derecho a elegir, a su discreción, utilizar una tarjeta de embarque en papel o en formato digital.». **[Enm. 146]**

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.».

14 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 12 bis

Corrección de errores ortográficos

1. Cuando reciba una solicitud presentada a más tardar 48 horas antes de la hora de salida prevista, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo corregirá los errores ortográficos en el nombre del pasajero o actualizará el nombre del pasajero en caso de cambio administrativo. Dicha corrección o actualización se efectuará de forma gratuita al menos una vez.

2. Las solicitudes a las que hace referencia el apartado 1 podrán ser presentadas por:

a) un pasajero en relación con su nombre o el nombre de cualquier pasajero cuyo billete forme parte del mismo contrato de transporte aéreo que el billete del pasajero que presente la solicitud;

b) un intermediario en relación con el nombre de un pasajero con respecto al cual haya efectuado la reserva.

Ninguna corrección o actualización efectuada con arreglo al apartado 1 podrá constituir una transferencia del billete del pasajero a otra persona.». **[Enm. 147]**

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

«Artículo 13
Derecho de reparación

Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo abone una compensación o dé cumplimiento a las demás obligaciones que le incumben en virtud del presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último o del Derecho nacional limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con el Derecho de la Unión o el Derecho nacional aplicable. ***En particular, el presente Reglamento no limitará en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de reclamar una compensación o de recuperar sus costes de un aeropuerto u otra tercera parte con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo haya celebrado un contrato***.». **[Enm. 148]**

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~~***y el intermediario incluirán*** en su sitio web y en su aplicación móvil***, de forma clara, accesible e inequívoca,*** una nota informativa que especifique los derechos en virtud del presente Reglamento, en particular ***información sobre*** el procedimiento de tramitación de reclamaciones. ***A fin de cumplir este requisito, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá 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.*** **[Enm. 149]**

2. Al ofrecer billetes para un vuelo o un vuelo de conexión y antes de la compra ***de dichos vuelos***, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo y los intermediarios informarán al pasajero de lo siguiente:

a) el tipo de billete o billetes ofrecidos, en particular si el billete o los billetes están cubiertos por un único contrato de transporte aéreo o por una combinación de contratos de transporte aéreo independientes;

b) los derechos y las obligaciones del pasajero, el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo y el intermediario en virtud del presente Reglamento, tal como se adjuntan al contrato de transporte aéreo, incluida información sobre el procedimiento de reembolso;

b bis) los servicios básicos de viaje y los suplementos opcionales de precio;

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.~~ **[Enm. 150]**

~~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.~~ **[Enm. 151]**

4. La entidad gestora del aeropuerto ~~velará~~***y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velarán*** por que en todos los mostradores de facturación (incluidas las máquinas de facturación automática)***, en la página web*** y en la puerta de embarque se exponga***, de manera claramente visible para los pasajeros,*** ~~de forma clara~~ el siguiente texto: «En caso de ~~que se le deniegue el~~***denegación de*** embarque, ***cancelación o retraso*** ~~o~~ de ~~que~~ su vuelo ~~se cancele o retrase de por lo menos~~***superior a*** dos horas ***a la salida, o superior a tres horas a la llegada al destino final***, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque la nota informativa en la que se indican sus derechos, especialmente en materia de reembolso o transporte alternativo, asistencia y posible compensación». Este texto se mostrará al menos en la lengua o lenguas del lugar en donde se encuentre el aeropuerto y en una lengua utilizada internacionalmente. ***La entidad gestora del aeropuerto y el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo velarán asimismo por que en los mostradores de facturación, junto al texto, se muestre un código QR o cualquier otro medio técnico para acceder a la aplicación móvil de la Comisión sobre los derechos de los pasajeros que contenga un resumen del presente Reglamento.*** A tal efecto, las entidades gestoras del aeropuerto cooperarán con los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos. **[Enm. 152]**

4 bis. ***En el momento de la reserva, los transportistas aéreos encargados de efectuar los vuelos facilitarán información a los pasajeros sobre los procesos de tramitación de reclamaciones y los plazos pertinentes, tal como se definen en el artículo 15 bis bis. También se podrá acceder a la información sobre la tramitación de reclamaciones en los sitios web y aplicaciones de los transportistas aéreos y de los intermediarios y esta se comunicará en el correo electrónico que notifique a los pasajeros de cualquier suceso que pueda dar lugar a los derechos establecidos en el presente Reglamento.*** **[Enm. 153]**

4 ter. ***Los transportistas aéreos establecerán, en cada aeropuerto en el que operen, puntos de contacto en los que garantizarán la presencia de personal de contacto o de un tercero encargado por el transportista aéreo en cuestión, a fin de facilitar a los pasajeros la información necesaria relativa a sus derechos —incluidos los procedimientos de reclamación—, prestarles asistencia y adoptar medidas inmediatas en caso de cancelación o retraso de vuelos, denegación de embarque o pérdida o retraso de equipajes. Dichos puntos de contacto estarán disponibles durante el horario de actividad de los transportistas aéreos y hasta la salida del último pasajero de la última aeronave y durante el tiempo razonablemente necesario para completar las formalidades aduaneras y de pasaporte, recuperar cualquier equipaje facturado y llegar al punto de contacto designado sin prisas, a fin de prestar asistencia a los pasajeros, por ejemplo, en lo que respecta al reembolso, al transporte alternativo, al cambio de reserva y a la aceptación de sus reclamaciones.*** **[Enm. 154]**

4 quater. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo facilitará a los pasajeros información claramente legible y transparente sobre los derechos de los pasajeros y los contactos de ayuda y asistencia en relación con los billetes electrónicos y las versiones electrónica e impresa de la tarjeta de embarque. **[Enm. 155]**

4 quinquies. En caso de incidencias en los viajes que den lugar a los derechos establecidos en el presente Reglamento, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará plenamente, lo antes posible, a los pasajeros afectados y les facilitará un impreso en el que se indiquen las normas en materia de reembolso, transporte alternativo, compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento, incluida información sobre posibles limitaciones con arreglo al artículo 9, apartado 4; cuando proceda, también enviará a los pasajeros el formulario común previamente cumplimentado con arreglo al artículo 15 bis. Los datos de contacto del organismo nacional responsable del cumplimiento o de otro organismo designado en virtud del artículo 16 se proporcionarán a los pasajeros por escrito. **[Enm. 156]**

4 sexies. Cuando proceda, los transportistas aéreos y los intermediarios proporcionarán la información de conformidad con el presente artículo en la lengua del contrato de transporte aéreo y en una lengua utilizada internacionalmente en un soporte duradero. **[Enm. 157]**

4 septies.Por lo que respecta a la información que se facilite a los pasajeros y a la correspondencia que se mantenga con ellos en virtud del presente Reglamento podrán utilizarse también medios electrónicos cuando sea técnicamente posible. Cuando la información se facilite por tales medios, los transportistas aéreos y los intermediarios velarán por que pueda conservarse para su ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los pasajeros y la carga de probar cuándo se ha proporcionado dicha información recaerán en el transportista aéreo y los intermediarios. Todos los medios de comunicación permitirán al pasajero ponerse rápida y gratuitamente en contacto con los transportistas aéreos y los intermediarios y comunicarse eficazmente con ellos. **[Enm. 158]**

4 octies. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las personas con discapacidad cognitiva o intelectual, y otras personas con movilidad reducida, el presente artículo deberá aplicarse utilizando los medios alternativos y accesibles adecuados. **[Enm. 159]**

4 nonies. La entidad gestora del aeropuerto velará por que la información general sobre los derechos de los pasajeros esté clara y visiblemente expuesta en las zonas de pasajeros del aeropuerto. Sobre la base de la información recibida, velará asimismo por que se informe a los pasajeros presentes en el aeropuerto sobre las causas de los retrasos e incidencias en los vuelos, tales como la cancelación de su vuelo y sus derechos relacionados con esos retrasos e incidencias, y sobre sus derechos en caso de que la aerolínea suprima operaciones de modo imprevisto como en caso, por ejemplo, de insolvencia o revocación de su licencia de explotación. **[Enm. 160]**

4 decies. En caso de cancelación o retraso en la salida, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo informará a los pasajeros de la situación —incluida la causa de la incidencia, en cuanto esta información esté disponible y, en todo caso, a más tardar treinta minutos después de la hora de salida prevista— y les comunicará la hora de salida estimada, siempre que el transportista aéreo haya recibido los datos de contacto del pasajero de conformidad con el [*Reglamento de Ejecución] en caso de que el billete se haya adquirido a través de un intermediario. **[Enm. 161]**

4 undecies. Los transportistas aéreos y los intermediarios facilitarán un servicio de asistencia telefónica accesible y eficaz destinado a todos los pasajeros una vez realizada la reserva; dicho servicio deberá proporcionar información y propuestas alternativas en caso de perturbación del vuelo y su coste no excederá en ningún caso el de una llamada local. **[Enm. 162]**

4 duodecies. Toda comunicación electrónica dirigida al pasajero en la que se le notifique una cancelación, gran retraso o cambio de horario indicará de manera visible que el pasajero tiene derecho a compensación o asistencia con arreglo al presente Reglamento.». **[Enm. 163]**

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.~~ **[Enm. 164]**

2. ~~Cuando los viajeros presenten~~***Los pasajeros podrán presentar a cualquier transportista aéreo o intermediario*** una reclamación ~~mediante el mecanismo~~***relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia a través de los mecanismos*** a que se refiere el apartado 1~~, esta~~***. Dicha reclamación*** 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~~***un año*** 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~~***en que salió o estaba previsto que saliera el vuelo***. **[Enm. 165]**

2 bis. ***Si el transportista aéreo alude a la existencia de circunstancias extraordinarias, comunicará al pasajero en su respuesta las circunstancias específicas responsables de la cancelación o el retraso. Asimismo, el transportista aéreo deberá justificar que ha tomado todas las medidas razonables para evitar la cancelación o el retraso del vuelo.*** **[Enm. 166]**

2 ter. ***La carga de la prueba relativa al suministro de la información necesaria a los pasajeros recaerá en el transportista aéreo y el intermediario.*** **[Enm. 167]**

3. ~~La presentación de~~***Dentro de los siete días laborables siguientes a la recepción de la reclamación, el destinatario confirmará dicha recepción al pasajero. Dentro de los dos meses siguientes a la recepción de la reclamación, el destinatario remitirá al pasajero una respuesta motivada. Si el destinatario no remite dicha respuesta en el plazo de dos meses, se entenderá que ha aceptado las*** 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~~***del pasajero***. **[Enm. 168]**

3 bis. ***En la respuesta motivada, el destinatario también comunicará al pasajero 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, le informará de sus responsabilidades respectivas.*** **[Enm. 169]**

3 ter. ***Si el transportista aéreo alude a la existencia de circunstancias extraordinarias, comunicará al pasajero en su respuesta las circunstancias específicas que dieron lugar a la cancelación o el retraso. Asimismo, el transportista aéreo deberá demostrar que ha tomado todas las medidas razonables para evitar la cancelación o el retraso del vuelo.*** **[Enm. 170]**

3 quater. La carga de la prueba relativa al suministro de la información necesaria a los pasajeros recaerá en el transportista aéreo y el intermediario.». **[Enm. 171]**

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

«Artículo 16

~~Garantía~~Designación ***de los organismos nacionales garantes*** **del cumplimiento [Enm. 172]**

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos ~~nacionales~~ que sean garantes del cumplimiento ~~del~~***de las obligaciones establecidas en el*** 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.~~ **[Enm. 173]**

2. ~~El~~***En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y procedimiento*** de ***adopción de decisiones, cada*** organismo ~~nacional garante del cumplimiento hará un estrecho seguimiento del cumplimiento~~***será independiente*** de los ~~requisitos del presente Reglamento y adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros~~***transportistas aéreos, las entidades gestoras*** de ***aeropuertos,*** los ***intermediarios u otros intereses comerciales***. **[Enm. 174]**

2 bis. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos designados conforme al presente artículo y le comunicarán su responsabilidad o sus responsabilidades respectivas, incluida cualquier modificación de estas. La Comisión y el organismo o los organismos designados publicarán esta información en sus sitios web. **[Enm. 175]**

~~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.~~ **[Enm. 176]**

~~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.~~ **[Enm. 177]**

~~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.~~ **[Enm. 178]**

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.».

18 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 -bis

Funciones de garantía del cumplimiento

1. ***El organismo nacional garante del cumplimiento supervisará de cerca el cumplimiento del presente Reglamento y tomará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros.***
2. ***Los organismos nacionales garantes del cumplimiento podrán solicitar a los transportistas aéreos, las entidades gestoras de los aeropuertos y los intermediarios que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones contempladas en el apartado 1. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, a menos que el organismo nacional garante del cumplimiento especifique otra cosa.***
3. ***En el desempeño de sus funciones, los organismos nacionales garantes del***

cumplimiento tendrán en cuenta, cuando proceda, la información que les comunique el otro organismo designado para la tramitación de las reclamaciones con arreglo al artículo 16 ter, apartado 2.

4. ***Las actividades de supervisión podrán ser realizadas conjuntamente por los organismos nacionales garantes del cumplimiento en el caso de los servicios entre dos o más Estados miembros de la Unión.***

5. ***Los Estados miembros velarán por que sus respectivos organismos nacionales garantes del cumplimiento estén suficientemente facultados para adoptar medidas de ejecución.***

6. ***En caso de que el transportista aéreo aluda a circunstancias extraordinarias como justificación para denegar una compensación con arreglo al presente Reglamento, el transportista aéreo justificará su alegación aportando pruebas adecuadas sobre dichas circunstancias y problemas técnicos relacionados a los organismos nacionales garantes del cumplimiento en un plazo de 48 horas. Además, el transportista aéreo deberá demostrar que se han tomado todas las medidas razonables para evitar la cancelación o el retraso del vuelo de que se trate.***

7. ***Si la información está disponible, el organismo nacional garante del cumplimiento la remitirá a los organismos designados para la resolución alternativa de litigios de conformidad con el presente Reglamento.***

8. ***Los organismos nacionales garantes del cumplimiento publicarán cada dos años, a más tardar el 30 de junio, informes con estadísticas sobre sus actividades, incluidas, cuando proceda, las sanciones aplicadas durante los dos últimos años naturales.***

9. ***Sobre la base de los datos que los transportistas aéreos, las entidades gestoras de los aeropuertos y los intermediarios están obligados a proporcionar en relación con las normas de calidad del servicio definidas en el artículo 15 bis, los organismos nacionales garantes del cumplimiento publicarán estadísticas sobre el número y la naturaleza de las reclamaciones y el número de cancelaciones, denegaciones de embarque y retrasos y su duración, así como datos sobre los equipajes perdidos, dañados o entregados con retraso.***

10. Los transportistas aéreos y los intermediarios comunicarán sus datos de contacto a los organismos nacionales garantes del cumplimiento de los Estados miembros en los que operen.». **[Enm. 179]**

18 ter) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 -bis bis

Tramitación de las reclamaciones por los organismos nacionales garantes del cumplimiento y otros organismos

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a obtener una reparación alternativa en virtud de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo[1 bis], y después de haber reclamado sin éxito ante el transportista aéreo o el intermediario, en virtud del artículo 13 bis, el pasajero podrá presentar una reclamación ante el organismo nacional garante del cumplimiento o ante cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del presente artículo, a más tardar un año a partir de la recepción de la denegación por parte del transportista aéreo o del intermediario de la reclamación inicial.

2. ***Cualquier pasajero podrá presentar una reclamación acerca de una presunta infracción del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o en relación con cualquier vuelo procedente de cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o de un tercer país con destino a dichos aeropuertos, ya sea ante el organismo nacional garante del cumplimiento o ante cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro.***

3. ***El organismo nacional garante del cumplimiento o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 deberá acusar recibo de la reclamación en un plazo de dos semanas a partir de su recepción. La reclamación tardará en tramitarse como máximo tres meses a partir de la fecha de creación del expediente de reclamación. El procedimiento de tramitación de reclamaciones se pondrá a disposición de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida en un formato accesible.***

4. Cuando una reclamación esté relacionada con presuntas infracciones cometidas por una entidad gestora de aeropuertos, tramitará la reclamación el organismo nacional garante del cumplimiento o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del Estado miembro en cuyo territorio haya ocurrido el incidente.

5. Los organismos nacionales garantes del cumplimiento o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del presente artículo podrán tramitar las reclamaciones individuales de los pasajeros y se les otorgarán, como mínimo, las competencias mínimas de investigación y ejecución definidas en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo[1 ter].

6. Las decisiones de los organismos nacionales garantes del cumplimiento o de cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 serán vinculantes para ambas partes y ejecutables, sin perjuicio del derecho de las partes a acceder al sistema judicial.

_____

[1bis] ***Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre resolución alternativa de litigios en materia de consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).***

[1 ter] ***Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj).».***

[Enm. 180]

18 quater) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 -bis ter

1. ***Cuando un Estado miembro designe varios organismos con arreglo a los artículos 16 y 16 ter del presente Reglamento, dichos organismos deberán garantizar el intercambio de información pertinente entre ellos, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, con el fin de facilitar al organismo nacional garante del cumplimiento el desempeño de sus funciones de supervisión y garantía del cumplimiento, y para que el organismo tramitador de las reclamaciones designado conforme al artículo 16 ter pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.***
2. ***A efectos de coordinación transfronteriza, los organismos nacionales garantes del cumplimiento de los distintos Estados miembros intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas en materia de toma de decisiones. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.».*** **[Enm. 181]**

18 quinquies) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo16 -bis quater
Inspecciones de los organismos nacionales garantes del cumplimiento

1. ***La Comisión podrá llevar a cabo inspecciones de los organismos nacionales garantes del cumplimiento con el fin de supervisar la aplicación del Reglamento por parte de los Estados miembros y formular recomendaciones para mejorar su cumplimiento.***
2. ***La Comisión informará al Estado miembro interesado con tiempo suficiente antes de la inspección.***
3. ***Cada informe de inspección de la Comisión se comunicará al organismo nacional garante del cumplimiento del Estado miembro de que se trate, que, en su respuesta, expondrá las medidas adoptadas para subsanar los incumplimientos detectados y dar respuesta a las recomendaciones.***
4. ***El informe, junto con la respuesta del organismo nacional garante del cumplimiento, se comunicará posteriormente a los organismos nacionales garantes del cumplimiento de los demás Estados miembros, cuando proceda.».*** **[Enm. 182]**

18 sexies) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo16 bis quinquies
Sanciones

1. ***Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros notificarán a la Comisión dichas normas y medidas y le notificarán sin demora toda modificación posterior que las afecte.***
2. ***En el marco de la cooperación contemplada en el artículo 16 quater, el organismo nacional garante del cumplimiento a efectos de lo dispuesto en el artículo 16 ter, apartados 4 o 5, previa petición del organismo nacional garante del cumplimiento que tramite la reclamación, investigará la infracción del presente Reglamento detectada por dicho organismo y, si procede, impondrá sanciones.».*** **[Enm. 183]**

18septies) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 -bis sexies
Cooperación entre los Estados miembros y la Comisión

1. ***Los Estados miembros deberán enviar regularmente la información pertinente en relación con la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a la Comisión, que pondrá esta información a disposición de los demás Estados miembros en soporte electrónico.***
2. ***A petición de la Comisión, los organismos nacionales garantes del cumplimiento investigarán las presuntas prácticas específicas de incumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Reglamento por parte de uno o varios transportistas aéreos, entidades gestoras de los aeropuertos, e informarán de sus conclusiones a la Comisión en un plazo de cuatro meses a partir de la solicitud.***
3. ***La Comisión apoyará el diálogo y promoverá la cooperación entre los Estados miembros sobre la interpretación y aplicación a escala nacional del presente Reglamento mediante el Comité a que se refiere el artículo 16 bis del [Reglamento de Ejecución].***

4. A petición de un Estado miembro o de un organismo nacional garante del cumplimiento, o por propia iniciativa, la Comisión examinará los casos en que surjan diferencias en la aplicación y cumplimiento de cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento.

5. Cuando proceda, la Comisión podrá adoptar directrices con vistas a promover la aplicación común del presente Reglamento.»; **[Enm. 184]**

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. ***La participación de*** los ~~Estados miembros podrán decidir aplicar el presente artículo a controversias entre~~ transportistas aéreos ~~o~~***y los*** intermediarios~~, por un lado, y únicamente consumidores, por otro.~~ ***y otros agentes incluidos en el ámbito de aplicación del presente Reglamento en los procedimientos de resolución alternativa de litigios será obligatoria y sus decisiones vinculantes, sin perjuicio del derecho de las partes de acceder al sistema judicial****.»;*
[Enm. 185]

19 bis) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis bis

Documentación de conformidad

1. ***Los transportistas aéreos de la Unión elaborarán y presentarán al organismo nacional garante del cumplimiento del Estado miembro que expidió su licencia de explotación de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1008/2008 y a la Comisión a más tardar el [1 de enero de xxxx] un documento que demuestre, con un nivel razonable de detalle, que sus procedimientos de explotación son suficientes para garantizar que cumplen sistemáticamente todos los artículos del presente Reglamento.***

2. ***La Comisión podrá adoptar actos de ejecución por los que se establezca el contenido mínimo de dicha documentación de conformidad. El contenido mínimo incluirá al menos los planes de emergencia para incidencias importantes, identificará a los responsables de la prestación de asistencia y otros derechos, las modalidades prácticas y procedimientos mediante los cuales se tramitan las reclamaciones y se proporciona asistencia y compensación, y los procedimientos y modelos de comunicación con los pasajeros. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo contemplado en el artículo 16 quater, apartado 2.***

3. ***Cualquier otro transportista que preste servicio desde un aeropuerto de la Unión presentará la documentación de conformidad a los organismos nacionales garantes del cumplimiento de todos los Estados miembros en los que opera y a la Comisión.***

4. ***Los transportistas aéreos revisarán su documentación de conformidad y presentarán versiones actualizadas a los organismos nacionales garantes del cumplimiento y a la Comisión cada tres años a partir del [1 de enero de xxxx].***

5. ***El organismo nacional garante del cumplimiento tomará en consideración la documentación de conformidad presentada por los transportistas aéreos, contrastando, en la medida de lo posible, la validez de dicha documentación con la información sobre reclamaciones.».*** **[Enm. 186]**

19 ter) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis ter
Ejercicio de la delegación

1. ***Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.***

2. ***Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 6 quater y en el artículo 7 se otorgan a la Comisión por un período de cinco años a partir del [fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo]. La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.***

3. ***La delegación de poderes mencionada en el artículo 6 quater y en el artículo 7 podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. La decisión surtirá efecto el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de la Unión Europea o en una fecha posterior indicada en ella. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.***

4. Antes de la adopción de un acto delegado, la Comisión consultará a los expertos designados por cada Estado miembro de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación.

5. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

6. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 6 quater y el artículo 7 entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses a partir de su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ninguna de estas instituciones formula objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, ambas informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.».
[Enm. 187]

19 quater) Se inserta el artículo siguiente:

«Artículo 16 bis quater
Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Derechos de los Pasajeros, compuesto por dos representantes de cada Estado miembro, uno de los cuales como mínimo representará a un organismo nacional garante del cumplimiento. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.».
[Enm. 188]

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.~~ **[Enm. 189]**

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.~~ **[Enm. 190]**

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;~~ **[Enm. 191]**

~~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];~~ **[Enm. 192]**

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~~ ***y que, o bien*** tenga unas dimensiones máximas de ~~40x30x15 cm o que~~***40×30×15 cm, o bien*** quepa debajo del asiento que esté delante del que ocupe el pasajero;
[Enm. 193]

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~~.~~ ***se sustituye por el texto siguiente:***

«2. En todos los aeropuertos dentro del territorio de la Unión, la compañía aérea de la UE y los agentes de asistencia en tierra que actúen en su nombre establecerán un servicio que facilite a los pasajeros formularios de reclamación que les permitan presentar inmediatamente reclamaciones por deterioro o retraso de su equipaje en cuanto lleguen. Del mismo modo, la compañía aérea de la Unión garantizará que los pasajeros dispongan de un acceso sencillo y de uso fácil al formulario de reclamación a que se refiere el presente apartado mediante el uso de códigos QR. Dichos códigos QR se comunicarán y mostrarán de manera clara y visible, también en los mostradores de facturación, las oficinas de servicio aeroportuario, las puertas de embarque y en el sitio web de la compañía aérea o plataforma en línea equivalente, de modo que los pasajeros puedan acceder al formulario de reclamación con rapidez y sin dificultades indebidas. Los formularios, que podrán adoptar la forma de un parte común de irregularidad de equipaje (PIR), serán aceptados por la compañía aérea en el aeropuerto como reclamación con arreglo al artículo 31, apartado 2, del Convenio de Montreal. Esta posibilidad no afectará al derecho del pasajero a presentar una reclamación por otros medios dentro de los plazos fijados en el Convenio de Montreal.
[Enm. 194]

2 bis. La Comisión podrá adoptar actos de ejecución por los que se establezca la forma del formulario de reclamación normalizado. Dichos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo/de examen contemplado en el artículo 6 septies, apartado 2.».
[Enm. 195]

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.

3 bis. En caso de extravío, retraso o deterioro del equipaje, los transportistas aéreos deberán, en primer lugar, compensar a los pasajeros con quienes tengan un contrato, antes de poder presentar una reclamación ante los aeropuertos o los prestadores de servicios por los daños de los que los transportistas no sean necesariamente responsables.». **[Enm. 196]**

6) El artículo 6 se modifica como sigue:

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

«1. Todas las compañías aéreas, cuando presten servicios de transporte aéreo en la Unión, ***proporcionarán a los pasajeros, de manera clara y accesible, información completa sobre los procedimientos aplicables que deben seguirse en caso de retraso, deterioro o extravío del equipaje. Las compañías aéreas*** garantizarán que se facilite a los pasajeros un resumen de las principales disposiciones por las que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y sus equipajes, incluidos los plazos para presentar una reclamación de indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje, en todos los puntos de venta, incluida la venta por teléfono y ~~por~~***a través de*** internet. Para dar cumplimiento a este requisito de información, las compañías aéreas de la Unión harán uso del aviso informativo contenido en el anexo. Dicho resumen o aviso informativo no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del presente Reglamento ni las del Convenio de Montreal.»; **[Enm. 197]**

a bis) se inserta el apartado siguiente:

«1bis 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 a través de internet. Para dar cumplimiento a este requisito de información, las compañías aéreas de la Unión harán uso del aviso informativo contenido en el anexo. Dicho resumen o aviso informativo no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del presente Reglamento ni las del Convenio de Montreal. La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados con arreglo al artículo 6 quinquies en lo referente a adaptar los importes mencionados en el anexo, con excepción del importe mencionado en el artículo 5, apartado 2, a la luz de una decisión de la Organización de Aviación Civil Internacional de conformidad con el artículo 24, apartado 2, del Convenio de Montreal.»;

[Enm. 198]

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 ***comunicará a los pasajeros sus derechos y*** 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. ***La Comisión adoptará actos de ejecución por los que se establezca el modelo de formulario que haya de utilizarse para dicha declaración de interés. Esos actos de ejecución se adoptarán de conformidad con el procedimiento consultivo contemplado en el artículo [6 septies, apartado 2].*** 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. **[Enm. 199]**

Cuando los intermediarios vendan transporte aéreo en nombre de la compañía aérea de la Unión, ***comunicarán a los pasajeros sus derechos y*** ofrecerán a los pasajeros de que se trate la oportunidad de efectuar, en un formato accesible, una declaración especial ***de interés*** 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. **[Enm. 200]**

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 bis bis

1. El organismo nacional garante del cumplimiento designado en virtud del artículo 16 del Reglamento (CE) n.º 261/2004 velará por el cumplimiento del presente Reglamento. A tal fin, supervisará:

a) las condiciones de los contratos de transporte aéreo;

b) el ofrecimiento sistemático de una declaración especial de interés del valor de la entrega respecto del equipo de movilidad facturado, y de un nivel de compensación adecuado en caso de deterioro causado al equipo de movilidad;

c) el abono de un anticipo de conformidad con el artículo 5, apartado 1, cuando proceda;

d) la aplicación del artículo 6.

2. A efectos de supervisión de la protección de los pasajeros con movilidad reducida y de los pasajeros con discapacidad en caso de deterioro de sus equipos de movilidad o dispositivos de apoyo, el organismo nacional garante del cumplimiento también examinará y tendrá en cuenta la información sobre las reclamaciones relativas a equipos de movilidad presentadas ante los organismos designados de conformidad con el artículo 16 bis del Reglamento (CE) n.º 261/2004.

3. Las sanciones establecidas por los Estados miembros por las infracciones del presente Reglamento serán eficaces, proporcionadas y disuasorias.

4. En los informes anuales que elaboren de conformidad con el artículo 16, apartado 6, del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los organismos nacionales garantes del cumplimiento publicarán también estadísticas sobre su actividad y sobre las sanciones impuestas en relación con la aplicación del presente Reglamento. **[Enm. 201]**

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.

Las tasas básicas y adicionales por los servicios de viaje deben ser claramente identificables y poder adquirirse por separado. **[Enm. 202]**

Si un equipaje de mano se traslada de la cabina de la aeronave a la bodega antes del embarque del vuelo o antes del inicio del despegue del vuelo, deberá ser devuelto como equipaje de mano al pasajero correspondiente en el momento de desembarcar de la aeronave. **[Enm. 203]**

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~~***accesorio*** personal ***y equipaje de mano dentro de las dimensiones máximas de 100 cm (suma de la longitud, la anchura y la altura)*** en la cabina ***y*** sin coste adicional ***de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004***. ***La franquicia de equipaje de cabina podrá expresarse en dimensión máxima o peso máximo del equipaje de cabina total por pasajero, o de ambas formas, pero sin limitarlo en modo alguno a un número específico de bultos.*** **[Enm. 204]**

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. **[Enm. 205]**

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 del 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. ***Cuando se acepte el transporte en la cabina de la aeronave de***~~La compañía aérea podrá decidir que~~ un instrumento musical***, este formará*** ~~forme~~ parte de la franquicia de equipaje ~~no facturado~~***de mano*** del pasajero ~~y no se transporte como~~***. La compañía aérea podrá decidir aplicar tasas adicionales por el*** equipaje ~~adicional~~***de mano transportado adicionalmente*** a esa franquicia. **[Enm. 206]**

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~~***de mano*** en un segundo asiento. ~~Además, podrá exigirse~~***Esta tarifa adicional no estará sujeta al pago de la correspondiente tasa aeroportuaria de salida. Cuando se adquiera un segundo asiento, la compañía aérea procurará sentar*** al pasajero ~~que escoja y adquiera para el instrumento musical un asiento contiguo al suyo, en cuyo caso el~~***al lado del*** 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.~~ **[Enm. 207]**

2 bis. ***Cuando se disponga de espacio 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. Las compañías aéreas deberán facilitar etiquetas especiales que se expondrán claramente encima de los instrumentos musicales para garantizar que se tratan con el cuidado necesario. Únicamente se permitirá el transporte en la bodega de carga de instrumentos que estén debidamente empaquetados en un contenedor rígido o de tapas duras diseñado específicamente para tales objetos.*** **[Enm. 208]**

2 ter. ***La compañía aérea deberá indicar claramente en la reserva y en sus condiciones las bases con arreglo a las que se transportarán instrumentos musicales, incluida las tasas aplicables, las instalaciones de transporte de instrumentos musicales disponibles en la aeronave en cuestión y las dimensiones de estas instalaciones. Cuando deba reservarse un segundo asiento, se ofrecerá a los pasajeros la posibilidad de reservarlo en línea.*** **[Enm. 209]**

---

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

«Artículo 6 quinquies

1. La Comisión estará asistida por el Comité de Derechos de los Pasajeros. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.».

[Enm. 210]

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

«Artículo 7

A más tardar el …[~~cinco~~***tres*** años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento modificativo], la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento. ***El informe irá acompañado, en su caso, de propuestas legislativas.***». **[Enm. 211]**

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].~~ **[Enm. 212]**

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

Hecho en ..., el

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
La Presidenta	*La Presidenta / El Presidente*

ANEXO I

«Anexo

~~ANEXO~~*Lista exhaustiva* de circunstancias *que pueden considerarse extraordinarias a los efectos del presente Reglamento* [Enm. 213]

~~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~~***Son susceptibles de considerarse*** extraordinarias las siguientes circunstancias: **[Enm. 214]**

   a) ~~circunstancias no relacionadas con la operación de la aeronave, tales como:~~ **[Enm. 215]**

      i) catástrofes naturales ~~o medioambientales~~ que sean incompatibles con la operación segura del vuelo; **[Enm. 216]**

      ii) condiciones meteorológicas ~~y daños en la aeronave relacionados con fenómenos meteorológicos que sean~~ incompatibles con ***la seguridad del vuelo o que hayan deteriorado la aeronave durante el vuelo o en la plataforma tras habérsele dado vía libre y que impidan*** la operación segura del vuelo ~~(por ejemplo: impacto de rayos, granizo, tormentas eléctricas, turbulencias graves o fuertes vientos)~~; **[Enm. 217]**

iii) guerras***, inestabilidad política, actos de sabotaje o terrorismo que impidan*** ~~o insurrecciones que sean incompatibles con~~ la operación segura del vuelo; **[Enm. 218]**

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 Consejo[1] que sean incompatibles con la operación segura del~~***riesgos sanitarios o emergencias médicas que obliguen a interrumpir o desviar el*** vuelo~~; y~~ ***afectado;*** **[Enm. 219]**

v) ~~colisiones de la~~***daños causados a una*** aeronave ~~con aves u otros objetos extraños que sean incompatibles con la operación segura del vuelo~~***por un objeto extraño situado en una pista de un aeropuerto***; **[Enm. 220]**

~~b) incidentes relacionados con los pasajeros, entre otros:~~ **[Enm. 221]**

i) ~~incidente con~~***el comportamiento imprudente de un pasajero que provoque que el piloto al mando de la aeronave desvíe el vuelo de que se trate hacia un aeropuerto distinto del aeropuerto de llegada para desembarcar a dicho pasajero o*** 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~~***y a su equipaje***; **[Enm. 222]**

~~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;~~ **[Enm. 223]**

~~c) otros incidentes, tales como:~~ **[Enm. 224]**

~~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;~~ **[Enm. 225]**

ii) defectos ocultos de fabricación o diseño comunicados por el fabricante o una autoridad competente e incompatibles con la operación segura del vuelo; **[Enm. 226 - no afecta a la versión española]**

iii) restricciones ***imprevistas*** de gestión del tráfico aéreo o de la capacidad aeroportuaria, o cierre ***imprevisto*** del espacio aéreo***, incluido el cierre de las pistas por parte de las autoridades***; **[Enm. 227]**

~~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;~~ **[Enm. 228]**

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~~***conflictos laborales imprevistos*** en el transportista aéreo encargado de efectuar ~~un~~***el*** vuelo ***o en prestadores de servicios esenciales como aeropuertos y prestadores de servicios de navegación aérea, excluidas las huelgas del personal del transportista aéreo, a menos que se deriven de demandas que solo puedan satisfacer las autoridades públicas***~~, siempre que la huelga esté vinculada a peticiones ajenas a las competencias del operador encargado del vuelo~~; **[Enm. 229]**

~~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;~~ **[Enm. 230]**

vii) ~~daños en~~ la ***colisión de una*** aeronave ~~causados cuando se encuentra en tierra por terceros de los que no sea responsable el~~***en posición de estacionamiento con una aeronave de otro*** transportista aéreo ~~y que sean incompatibles con la operación segura del vuelo~~***causada por el movimiento de la aeronave del otro transportista aéreo***; **[Enm. 231]**

~~viii)~~ ~~daños causados a un neumático de una aeronave por un objeto extraño que sean incompatibles con la operación segura del vuelo;~~ **[Enm. 232]**

ix) ***la presencia de gasolina en una*** pista ~~contaminada en un~~***que dé lugar al cierre del*** aeropuerto ~~que sea incompatible con la operación segura del~~***y, en consecuencia, al retraso significativo de un vuelo con origen o destino en dicho aeropuerto, siempre que la gasolina no proceda de una aeronave del transportista aéreo encargado de efectuar el*** vuelo; **[Enm. 233]**

~~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 **[Enm. 234]**

~~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.~~ **[Enm. 235]**

xi bis) la colisión entre una aeronave y un ave, y cualquier daño causado por dicha colisión; **[Enm. 236]**

xi ter) la escasez de personal en el aeropuerto que presta servicios de carga de equipajes; **[Enm. 237]**

xi quater) la congestión del aeropuerto debida a las condiciones meteorológicas, que obligue al operador aéreo a retrasar o cancelar el vuelo; **[Enm. 238]**

xi quinquies) un fallo generalizado del sistema de repostaje de la aeronave, cuando el aeropuerto de origen del vuelo o la aeronave en cuestión sea responsable del sistema de repostaje de la aeronave. **[Enm. 239]**

~~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).~~

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.° 1082/2013/UE (DO L 314 de 6.12.2022, p. 26, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2371/oj).~~». **[Enm. 240]**

ANEXO II

«Anexo

~~ANEXO~~ Anuncio de información 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. **[Enm. 241 - no afecta a la versión española]**

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~~***el transportista aéreo*** indicará entre paréntesis el importe aproximado en divisa local]. La tarifa estará a disposición de los pasajeros que la soliciten. **[Enm. 242]**

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

[Enm. 243 - no afecta a la versión española]

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.».