I

(Actos cuya publicación es una condición para su aplicabilidad)

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) nº 295/91

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, y en particular el apartado 2 de su artículo 80,

Vista la propuesta de la Comisión ([1]),

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ([2]),

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado ([3]), a la vista del texto conjunto aprobado por el Comité de Conciliación el 1 de diciembre de 2003,

Considerando lo siguiente:

(1) La actuación de la Comunidad en el ámbito del transporte aéreo debe tener como objetivo, entre otros, garantizar un elevado nivel de protección de los pasajeros. Además, se deben tomar plenamente en consideración los requisitos de protección de los consumidores en general.

(2) Las denegaciones de embarque y las cancelaciones o los grandes retrasos de los vuelos ocasionan graves trastornos y molestias a los pasajeros.

(3) A pesar de que el Reglamento (CEE) nº 295/91 del Consejo, de 4 de febrero de 1991, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque en el transporte aéreo regular ([4]), estableció un régimen de protección básica del pasajero, el número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad sigue siendo demasiado alto, al igual que el de los afectados por cancelaciones sin aviso previo y el de los afectados por los largos retrasos.

(4) La Comunidad debe por ello reforzar las normas mínimas comunes de protección establecidas por dicho Reglamento con el fin de consolidar los derechos de los pasajeros y, al mismo tiempo, garantizar que los transportistas aéreos desarrollan sus actividades en condiciones armonizadas en un mercado liberalizado.

(5) Dado que la distinción entre servicios aéreos regulares y no regulares tiende a difuminarse, el régimen de protección debe aplicarse no sólo a los pasajeros de vuelos regulares, sino también a los de vuelos no regulares, incluidos los que forman parte de viajes combinados.

(6) La protección otorgada a los pasajeros que salen de un aeropuerto situado en un Estado miembro debe ampliarse a los pasajeros que salen de un aeropuerto situado en un tercer país y que se dirigen a un aeropuerto situado en un Estado miembro, cuando el encargado de efectuar el vuelo sea un transportista aéreo comunitario.

(7) Para garantizar la aplicación eficaz del presente Reglamento, las obligaciones que éste impone deben incumbir al transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, o que se proponga efectuarlo, con una aeronave propia, arrendada con o sin tripulación, o bajo cualquier otra modalidad.

(8) El presente Reglamento no debe limitar los derechos del transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo a pedir indemnización a cualquier persona, incluso a terceros, de conformidad con las normas que sean de aplicación.

(9) Debe reducirse el número de pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad, exigiendo para ello a los transportistas aéreos que pidan que se presenten voluntarios para renunciar a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en lugar de denegar el embarque a los pasajeros, y que indemnicen íntegramente a aquellos a los que se haya denegado definitivamente el embarque contra su voluntad.

([1]) DO C 103 E de 30.4.2002, p. 225 y DO C 71 E de 25.3.2003, p. 188.
([2]) DO C 241 de 7.10.2002, p. 29.
([3]) Dictamen del Parlamento Europeo, de 24 de octubre de 2002 (DO C 300 E de 11.12.2003, p. 443), Posición Común del Consejo, de 18 de marzo de 2003 (DO C 125 E de 27.5.2003, p. 63) y Posición del Parlamento Europeo, de 3 de julio de 2003. Resolución legislativa del Parlamento Europeo, de 18 de diciembre de 2003 y Decisión del Consejo de 26 de enero de 2004.
([4]) DO L 36 de 8.2.1991, p. 5.

(10) Debe ofrecerse a los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlos en condiciones satisfactorias, así como el derecho a ser bien atendidos mientras esperan un vuelo posterior.

(11) También debe ofrecerse a los voluntarios la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlos en condiciones satisfactorias, por cuanto experimentan dificultades de transporte similares a las de los pasajeros a los que se deniega el embarque contra su voluntad.

(12) Asimismo, deben reducirse los trastornos y molestias que ocasiona a los pasajeros la cancelación de un vuelo. A fin de alcanzar este objetivo, debe inducirse a los transportistas aéreos a informar a los pasajeros de las cancelaciones antes de la hora de salida prevista y ofrecerles, además, un transporte alternativo razonable, de modo que los pasajeros puedan optar por otra solución. Los transportistas aéreos deben compensar a los pasajeros si no hacen lo anterior, excepto en el caso de que las cancelaciones se produzcan debido a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

(13) Los pasajeros cuyos vuelos queden cancelados han de tener la posibilidad de obtener el reembolso de los billetes o un transporte alternativo en condiciones satisfactorias, y deben recibir atención adecuada mientras esperan un vuelo posterior.

(14) Del mismo modo que en el marco del 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. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

(15) Debe considerarse que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo interesado haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones.

(16) No se debe aplicar el presente Reglamento cuando un viaje combinado se cancele y el motivo no sea la cancelación del vuelo.

(17) Los pasajeros cuyos vuelos tengan un retraso de duración determinada deben recibir atención adecuada y han de tener la posibilidad de cancelar sus vuelos, con reembolso de sus billetes, o de proseguirlo en condiciones satisfactorias.

(18) La atención a los pasajeros que esperan una alternativa o un vuelo con retraso podrá limitarse o denegarse si esa atención es causa de más retraso.

(19) Los transportistas aéreos encargados de efectuar un vuelo deben satisfacer las necesidades especiales de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes.

(20) Se debe informar exhaustivamente a los pasajeros de los derechos que les asisten en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos para que así puedan ejercerlos eficazmente.

(21) Los Estados miembros deben establecer el régimen de sanciones aplicables en caso de infracción del presente Reglamento y velar por su aplicación. Dichas sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.

(22) Los Estados miembros han de garantizar y supervisar el cumplimiento general del presente Reglamento por parte de los transportistas aéreos y designar el correspondiente organismo para llevar a cabo esa función de velar por su cumplimiento. La supervisión no debe afectar a los derechos de los pasajeros y los transportistas aéreos a obtener reparación por vía judicial con arreglo a los procedimientos de Derecho nacional.

(23) La Comisión debe analizar la aplicación del presente Reglamento y evaluar, en particular, la conveniencia de ampliar su ámbito de aplicación a todos los pasajeros que tengan un contrato con un operador turístico o con un transportista comunitario, cuando se trate de un vuelo con salida de un aeropuerto de un tercer país y con destino a un aeropuerto situado en un Estado miembro.

(24) El Reino de España y el Reino Unido acordaron en Londres, el 2 de diciembre de 1987, mediante una declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores de ambos Estados, un régimen para una mayor cooperación en la utilización del aeropuerto de Gibraltar, y dicho régimen no ha comenzado aún a aplicarse.

(25) Debe derogarse en consecuencia el Reglamento (CEE) nº 295/91.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

Objeto

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

a) denegación de embarque contra su voluntad;

b) cancelación de su vuelo;

c) retraso de su vuelo.

2. La aplicación del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar se entiende sin perjuicio de las respectivas posiciones jurídicas del Reino de España y del Reino Unido en la controversia respecto a la soberanía sobre el territorio en que el aeropuerto se encuentra situado.

3. La aplicación del presente Reglamento al aeropuerto de Gibraltar quedará suspendida hasta que comience la aplicación del régimen contenido en la declaración conjunta de los Ministros de Asuntos Exteriores del Reino de España y del Reino Unido de 2 diciembre de 1987. Los Gobiernos del Reino de España y del Reino Unido informarán en este sentido al Consejo sobre dicha fecha.

Artículo 2

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

a) *transportista aéreo*, toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida;

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 con un pasajero o en nombre de otra persona, jurídica o física, que tenga un contrato con dicho pasajero;

c) *transportista comunitario*, todo transportista aéreo que posea una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de conformidad con las disposiciones del Reglamento (CEE) nº 2407/92 del Consejo, de 23 de julio de 1992, sobre la concesión de licencias a las compañías aéreas [1];

d) *operador turístico*, con excepción de los transportistas aéreos, un organizador con arreglo al punto 2 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados [2];

e) *viaje combinado*, los servicios que se definen en el punto 1 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE;

f) *billete*, todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por el transportista aéreo o por su agente autorizado;

g) *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 operador turístico;

h) *destino final*, el destino que figura en el billete presentado en el mostrador de facturación o, en caso de vuelos con conexión directa, el destino correspondiente al último vuelo; no se tomarán en consideración vuelos de conexión alternativos si se respeta la hora de llegada inicialmente programada;

i) *persona con movilidad reducida*, toda persona cuya movilidad esté reducida a efectos de la utilización de un medio de transporte debido a cualquier deficiencia física (sensorial o de locomoción, permanente o temporal) o mental, a su edad o a cualquier otra causa de discapacidad, y cuya situación necesite una atención especial y la adaptación a sus necesidades de los servicios que se ponen a disposición de todos los pasajeros;

j) *denegación de embarque*, la negativa a transportar pasajeros en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados;

k) *voluntario*, toda persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas en el apartado 2 del artículo 3 y acceda, a petición del transportista aéreo, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios;

l) *cancelación*, la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza.

Artículo 3

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento será aplicable:

a) a los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado;

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 del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

2. El apartado 1 se aplicará a condición de que los pasajeros:

a) dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación mencionado en el artículo 5, se presenten a facturación:

— en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito (inclusive por medios electrónicos)por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado,

o bien, de no indicarse hora alguna,

— con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada, o

b) hayan sido transbordados por un transportista aéreo u operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, 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 operador turístico.

[1] DO L 240 de 24.8.1992, p. 1.
[2] DO L 158 de 23.6.1990, p. 59.

4. El presente Reglamento se aplicará sólo a los pasajeros transportados por aviones motorizados de ala fija.

5. El presente Reglamento será aplicable a cualquier transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que proporcione transporte a los pasajeros a los que se hace referencia en los apartados 1 y 2. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que no tenga contrato con el pasajero dé cumplimiento a obligaciones en virtud del presente Reglamento, se considerará que lo hace en nombre de la persona que tiene un contrato con el pasajero.

6. El presente Reglamento se entenderá sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE. El presente Reglamento no se aplicará cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

Artículo 4

Denegación de embarque

1. Cuando un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, deberá, en primer lugar, pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero interesado y el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo. Los voluntarios recibirán asistencia de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, además de los beneficios mencionados en este apartado.

2. En caso de que el número de voluntarios no sea suficiente para que los restantes pasajeros con reservas puedan ser embarcados en dicho vuelo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos.

3. En caso de que deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles inmediatamente de conformidad con el artículo 7 y prestarles asistencia de conformidad con los artículos 8 y 9.

Artículo 5

Cancelación de vuelos

1. En caso de cancelación de un vuelo:

a) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme al artículo 8, y

b) el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados conforme a la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9 así como, en caso de que se les ofrezca un transporte alternativo cuando la salida prevista del nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, la asistencia especificada en las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9, y

c) los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme al artículo 7, a menos que:

   i) se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o

   ii) se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o

   iii) se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

2. Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

3. Un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una compensación conforme al artículo 7 si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

4. La carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo, así como del momento en que se le ha informado, corresponderá al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo.

Artículo 6

Retraso

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo prevé el retraso de un vuelo con respecto a la hora de salida prevista:

a) de dos horas o más en el caso de todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) de tres horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) de cuatro horas o más en el caso de todos los vuelos no comprendidos en las letras a) o b),

el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá a los pasajeros la asistencia especificada en:

   i) la letra a) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 9, y

   ii) las letras b) y c) del apartado 1 del artículo 9 cuando la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada, y

   iii) la letra a) del apartado 1 del artículo 8 cuando el retraso es de cinco horas como mínimo.

2. En cualquier caso, se ofrecerá la asistencia dentro de los límites de tiempo establecidos más arriba con respecto a cada tramo de distancias.

Artículo 7

Derecho a compensación

1. Cuando se haga referencia al presente artículo, los pasajeros recibirán una compensación por valor de:

a) 250 euros para vuelos de hasta 1 500 kilómetros;

b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros;

c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en a) o b).

La distancia se determinará tomando como base el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque o a la cancelación.

2. En caso de que, con arreglo al artículo 8, se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b),

el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 1.

3. La compensación a que hace referencia el apartado 1 se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

4. Las distancias indicadas en los apartados 1 y 2 se calcularán en función del método de la ruta ortodrómica.

Artículo 8

Derecho al reembolso o a un transporte alternativo

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerán a los pasajeros las opciones siguientes:

a) — el reembolso en siete días, según las modalidades del apartado 3 del artículo 7, del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero, junto con, cuando proceda:

— un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

2. Lo dispuesto en la letra a) del apartado 1 se aplicará también a los pasajeros cuyos vuelos formen parte de un viaje combinado, excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

3. En el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo que ofrezca al pasajero un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

Artículo 9

Derecho a atención

1. Cuando se haga referencia a este artículo, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

a) comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar;

b) alojamiento en un hotel en los casos:

— en que sea necesario pernoctar una o varias noches, o

— en que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero;

c) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otros).

2. Además, se ofrecerán a los pasajeros gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

3. Al aplicar el presente artículo, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

Artículo 10

Cambio de clase

1. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que se pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno.

2. Si un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días, con arreglo a lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 7, reembolsará:

a) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1 500 kilómetros o menos, o

b) el 50 % del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1 500 kilómetros, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar, y para todos los demás vuelos de entre 1 500 y 3 500 kilómetros, o

c) el 75 % del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b), incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

Artículo 11

Personas con movilidad reducida o necesidades especiales

1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

2. En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir atención conforme al artículo 9 lo antes posible.

Artículo 12

Compensación suplementaria

1. El presente Reglamento se aplicará sin perjuicio de los derechos del pasajero a obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al presente Reglamento podrá deducirse de la misma.

2. Sin perjuicio de los principios y normas pertinentes del Derecho nacional, incluida la jurisprudencia, el apartado 1 no se aplicará a los pasajeros que hayan renunciado voluntariamente a una reserva con arreglo a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 4.

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 impone el presente Reglamento, no podrá interpretarse que las disposiciones de este último limitan su derecho a reclamar una compensación a cualquier otra persona, incluidos terceros, de conformidad con la legislación aplicable. En especial, este Reglamento no limita en ningún modo el derecho del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo de tratar de lograr que un operador turístico u otra persona con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tiene un contrato le reembolse. Asimismo, ninguna disposición del presente Reglamento podrá interpretarse como una restricción al derecho del operador turístico o de un tercero, no pasajero, con quien el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo tenga un contrato, de solicitar de este último el reembolso o una compensación con arreglo a la legislación aplicable en la materia.

Artículo 14

Obligación de informar a los pasajeros de sus derechos

1. El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto: «En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia».

2. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia con arreglo al presente Reglamento. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas. Los datos de contacto del organismo nacional a que se refiere el artículo 16 se proporcionarán al pasajero por escrito.

3. Con respecto a las personas invidentes o con problemas de vista, las disposiciones de este artículo deberán aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados.

Artículo 15

Inadmisibilidad de exenciones

1. Las obligaciones para con los pasajeros establecidas en el presente Reglamento no podrán limitarse ni derogarse, especialmente por medio de la inclusión de una cláusula de inaplicación o una cláusula restrictiva en el contrato de transporte.

2. Si, no obstante, dicha cláusula de inaplicación o cláusula restrictiva se aplica con respecto al pasajero, o si no se le informa debidamente acerca de sus derechos y por esa razón acepta una compensación inferior a la que dispone este Reglamento, el pasajero seguirá teniendo el derecho de emprender las acciones necesarias en los tribunales y organismos competentes para obtener una compensación adicional.

Artículo 16

Incumplimientos

1. Cada Estado miembro designará un organismo responsable del cumplimiento del presente Reglamento en lo que concierne a los vuelos procedentes de aeropuertos situados en su territorio y a los vuelos procedentes de un país tercero y con destino a dichos aeropuertos. Cuando proceda, este organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los pasajeros. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo que hayan designado con arreglo al presente apartado.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12, todo pasajero podrá reclamar ante cualquier organismo designado en el apartado 1, o ante cualquier otro organismo competente designado por un Estado miembro, por un supuesto incumplimiento del presente Reglamento en cualquier aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro o con respecto a cualquier vuelo desde un tercer país a un aeropuerto situado en ese territorio.

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

Artículo 17

Informe

A más tardar el 1 de enero de 2007, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre el funcionamiento y los resultados del presente Reglamento y, en particular, sobre:

— la frecuencia de los casos de denegación de embarque y de cancelación de vuelos,

— la posible ampliación del ámbito de aplicación del presente Reglamento a los pasajeros que tengan un contrato con un transportista comunitario o hayan hecho una reserva de vuelo que forme parte de un viaje combinado al que sea de aplicación la Directiva 90/314/CEE y que tenga su salida de un aeropuerto de un tercer país y su destino en un aeropuerto de un Estado miembro, cuando se trate de vuelos que no correspondan a un transportista aéreo comunitario,

— la posible revisión de los importes de la compensación que se menciona en el apartado 1 del artículo 7.

En su caso, se adjuntarán al informe las propuestas legislativas pertinentes.

Artículo 18

Derogación

Queda derogado el Reglamento (CEE) nº 295/91.

Artículo 19

Entrada en vigor

El presente Reglamento entrará en vigor el 17 de febrero de 2005.

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

Hecho en Estrasburgo, el 11 de febrero de 2004.

Por el Parlamento Europeo	*Por el Consejo*
El Presidente	*El Presidente*
P. COX	M. McDOWELL