

1  
(قوانين إلزامية النشر)

لائحة البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي (EC) رقم 261 لسنة 2004  
الصادرة بتاريخ 11 فبراير 2004

وضع قواعد مشتركة بشأن تعويض الركاب ومساعدتهم في حال منعهم من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلاتهم الجوية أو تأخيرها لفترة طويلة، وإلغاء اللائحة (EEC) رقم 295 لسنة 1991

البرلمان الأوروبي ومجلس الاتحاد الأوروبي

بالنظر إلى المعاهدة المنشئة للجماعة الأوروبية، وبالتحديد المادة رقم 80 (2) من تلك الوثيقة.

وبالنظر إلى المقترح المقدم من المفوضية الأوروبية (1)

وبالنظر إلى رأي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية الأوروبية (2)

وبعد التشاور مع لجنة الأقاليم

ووفقاً للإجراء المنصوص عليه في المادة 251 من المعاهدة (3)، وفي ضوء النص المشترك المعتمد من لجنة التوفيق بتاريخ 1 ديسمبر 2003،

الحثيات:

- (1) يجب أن يهدف الإجراء الذي تتخذه الجماعة الأوروبية في مجال النقل الجوي، من جملة الأهداف، إلى ضمان مستوى عالٍ من الحماية للركاب. كما يجب مراعاة متطلبات حماية المستهلك بشكل عام.
- (2) يتسبب منع الركاب من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلاتهم أو تأخيرها لفترة طويلة في إحداث مشكلة كبيرة أو مضايقتهم.
- (3) بالرغم من لائحة المجلس (EEC) رقم 295/91، الصادرة بتاريخ فبراير 1991، والتي تتضمن القواعد المشتركة بشأن نظام تعويض الركاب الممنوعين من الصعود على متن الطائرة (4) لضمان حماية الركاب خلال رحلاتهم الجوية، لا يزال يتزايد عدد الركاب الممنوعين من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم، وكذلك الركاب المتضررين من إلغاء رحلاتهم دون إنذار مسبق، والركاب المتضررين من تأخير رحلاتهم لفترة طويلة.
- (4) تلتزم الجماعة الأوروبية، بناءً على ذلك، برفع مستوى إجراءات الحماية الواردة في اللائحة من أجل تعزيز حقوق الركاب، وضمان عمل شركات الطيران في ظل ظروف متوافقة وسط بيئة متحررة.
- (5) نظراً لعدم إمكانية التفرقة بين الخدمات الجوية المجدولة وغير المجدولة، يجب أن تنطبق إجراءات الحماية على الركاب في الرحلات الجوية المجدولة وغير المجدولة، على حد سواء، بما في ذلك تلك الرحلات التي تُشكل جزءاً من الجولات السياحية.
- (6) يجب أن تمتد الحماية الممنوحة للركاب المغادرين من أحد الموانئ الجوية الواقعة في دولة عضوة، لتصل إلى الركاب المغادرين لأحد الموانئ الجوية الواقعة في دولة أخرى متجهين إلى أحد موانئ الدول الأعضاء، وذلك حين تكون إحدى شركات الطيران التابعة للجماعة هي المشغلة للرحلة الجوية.
- (7) لضمان التطبيق الفعال لهذه اللائحة، يجب أن تقع الالتزامات الناشئة عن اللائحة على عاتق شركات الطيران العاملة والتي تقوم برحلة الطيران أو تنوي القيام برحلة طيران، سواء بإحدى الطائرات المملوكة لها أو غير ذلك، وسواء كان ذلك بنظام عقود الإيجار الشاملة أو غير الشاملة للخدمات والصيانة.

(1) الجريدة الرسمية C103E، 2002/4/30، ص 255، والجريدة الرسمية C71E، 2003/3/25، ص 188.

(2) الجريدة الرسمية C241، 2002/7/10، ص 29.

(3) رأي البرلمان الأوروبي بتاريخ 24 أكتوبر 2002 (الجريدة الرسمية C300E، 2003/11/12، ص 443)، والموقف العام للمجلس في 18 مارس 2003 (الجريدة الرسمية C125E، 2003/27/5، ص 63)، وموقف البرلمان الأوروبي في 3 يوليو 2003، والقرار التشريعي للبرلمان الأوروبي في 18 ديسمبر 2003، وقرار المجلس في 26 يناير 2004.

(4) الجريدة الرسمية L36، 1991/8/2، ص 5.

- (8) لا تفرض هذا اللائحة أي قيود على حقوق شركات الطيران المشغلة في طلب التعويض من أي شخص، بما في ذلك أي أطراف أخرى، وذلك بموجب القانون المعمول به.
- (9) يلزم تقليل عدد الركاب الممنوعين من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم، وذلك من خلال مطالبة شركات الطيران بمهاتفة بعض المتطوعين لإلغاء حجوزاتهم في مقابل الحصول على بعض المزايا، بدلاً من تأخير الركاب عن الصعود على متن الطائرة، إلى جانب تعويض هؤلاء الممنوعين.
- (10) يجب أن يتمكن الركاب الممنوعون من الصعود على متن الطائرة من إلغاء رحلاتهم مع استرداد قيمة تذاكرهم، أو متابعتها بشروط ترضيهم، إلى جانب تقديم الرعاية اللازمة لهم في أثناء انتظارهم للرحلة اللاحقة.
- (11) يجب أن يتمكن المتطوعون أيضاً من إلغاء رحلاتهم مع استرداد قيمة تذاكرهم، أو متابعتها بشروط ترضيهم، نظراً لمصاعب السفر التي يواجهونها كما يحدث مع الركاب الممنوعين من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم.
- (12) يجب الحد من المشكلات أو المضايقات التي يتعرض لها الركاب بسبب إلغاء رحلاتهم. ويتحقق ذلك من خلال حث شركات الطيران على إخطار الركاب بأمر الإلغاء قبل موعد المغادرة المقرر، وعرض وقت آخر معقول يتيح لهم اتخاذ ترتيباتهم الأخرى. ويتعين على شركات الطيران تعويض الركاب في حال مخالفة ذلك، إلا في حال حدوث أمر الإلغاء في ظل ظروف استثنائية لا يمكن تجنبها وإن تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة.
- (13) يجب أن يتمكن الركاب الذين تم إلغاء رحلاتهم من استرداد قيمة تذاكرهم أو اتخاذ إجراءات سفر أخرى بشروط ترضيهم، إلى جانب حصولهم على الرعاية اللازمة في أثناء انتظارهم للرحلة اللاحقة.
- (14) بموجب اتفاقية مونتريال، يجب الحد من الالتزامات الواقعة على عاتق شركات الطيران المشغلة في حال وقوع حدث لظروف استثنائية لا يمكن تجنبها وإن تم اتخاذ جميع التدابير المعقولة. تحدث مثل هذه الظروف بالتحديد في حالات عدم الاستقرار السياسي، والأحوال الجوية غير المناسبة لانطلاق الرحلة المعنية، والمخاطر الأمنية، والخلل غير المتوقع الذي يتعلق بسلامة الرحلة، والإضرابات التي تؤثر في عمل شركة الطيران المشغلة.
- (15) يجب اعتبار الظروف الاستثنائية قائمة، حيث يؤثر قرار إدارة الحركة الجوية فيما يتعلق بطائرة معينة في يوم معين على التأخير لوقت طويل، أو التأخير طوال الليل، أو إلغاء رحلة واحدة أو أكثر لتلك الطائرة، وذلك على الرغم من اتخاذ شركة الطيران التدابير المعقولة لتجنب التأخير أو الإلغاء.
- (16) لا تُطبق هذه اللائحة في حال إلغاء الجولة السياحية لسبب آخر لا يتعلق بإلغاء رحلة الطيران.
- (17) يجب أن يحصل الركاب الذين تأخرت رحلتهم لبعض الوقت على الرعاية اللازمة، مع حقهم في إلغاء الرحلة واسترداد قيمة التذاكر أو متابعة الرحلة بشروط ترضيهم.
- (18) يجوز الحد من الرعاية المقدمة للركاب المنتظرين لرحلة بديلة أو مؤجلة، أو رفضها في حال كان توفير الرعاية في حد ذاته يتسبب في المزيد من التأخير.
- (19) يتعين على شركات الطيران المشغلة تلبية الاحتياجات الخاصة بالأشخاص الذين يواجهون صعوبة في الحركة ومن يرافقهم.
- (20) يجب إطلاع الركاب على حقوقهم في حال منعهم من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلاتهم أو تأخيرها لفترة طويلة، حتى يتسنى لهم ممارسة حقوقهم بشكل فعال.
- (21) يتعين على الدول الأعضاء إصدار القواعد بشأن الجزاءات المطبقة في حال مخالفة أحكام اللائحة، وتأكيد تطبيقها. ويجب أن تكون هذه الجزاءات فعالة ومتناسبة ورداعة.
- (22) يتعين على الدول الأعضاء ضمان الامتثال العام لشركات الطيران والإشراف عليها فيما يتعلق بهذه اللائحة، وتعيين هيئة متخصصة لتنفيذ هذه المهام. ويجب ألا تؤثر أعمال الإشراف في حقوق الركاب وشركات الطيران في طلب التعويض القانوني من المحاكم بموجب إجراءات القانون الوطني.
- (23) يتعين على المفوضية تحليل عملية تطبيق هذه اللائحة، وتقييم فرصة توسيع نطاقها بالتحديد ليشمل جميع الركاب المتعاقدين مع إحدى الجهات المشغلة للجولات السياحية أو شركات الطيران التابعة للجماعة، وذلك عند المغادرة من

ميناء جوي تابع لدولة أخرى إلى أحد موانئ الدول الأعضاء.

(24) عقدت مملكة إسبانيا مع المملكة المتحدة اتفاقاً، في لندن بتاريخ 2 ديسمبر 1987، على اتخاذ الترتيبات اللازمة للتعاون بشأن استخدام ميناء جبل طارق الجوي، وذلك بموجب إعلان رسمي صرح به وزير الشؤون الخارجية لكلا البلدين. ولكن لم تدخل هذه الترتيبات في حيز التنفيذ حتى الآن.

(25) تعتبر اللائحة (EEC) رقم 295/91 مُلغاة وفقاً لذلك.

وعليه، تم اعتماد هذه اللائحة:

### المادة (1)

#### الموضوع

1. تتضمن هذه اللائحة، بموجب الشروط المنصوص عليها في هذه الوثيقة، الحد الأدنى من حقوق الركاب، وذلك في الحالات التالية:
  - (أ) في حال منعهم من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم.
  - (ب) في حال إلغاء رحلة الطيران.
  - (ج) في حال تأجيل رحلة الطيران.
2. يتم تطبيق هذه اللائحة على ميناء جبل طارق الجوي دون الإخلال بالأوضاع القانونية ذات الصلة بمملكة إسبانيا والمملكة المتحدة فيما يتعلق بالنزاع القائم على سيادة هذا الإقليم الذي يقع على أرضه الميناء الجوي.
3. يتم تعليق إجراءات تطبيق هذه اللائحة على ميناء جبل طارق الجوي حتى يتم تنفيذ الترتيبات التي اتفق عليها وزير الشؤون الخارجية لمملكة إسبانيا والمملكة المتحدة في الإعلان المشترك بتاريخ 2 ديسمبر 1987. ومن المقرر أن يقوم البلدان بإبلاغ المجلس بتاريخ دخول هذه الترتيبات حيز التنفيذ.

### المادة (2)

#### التعريفات

لأغراض هذه اللائحة:

- (أ) يُقصد بـ "شركة الطيران" شركة نقل جوي لديها ترخيص سارٍ للعمل وإدارة النشاط.
- (ب) يُقصد بـ "شركة الطيران المُشغلة" شركة الطيران التي تقوم برحلة الطيران أو تنوي القيام بها بموجب عقد مع أحد الركاب، أو نيابة عن شخص آخر، سواء شخصية اعتبارية أو قانونية، يربطه بهذا الراكب عقد.
- (ج) يُقصد بـ "شركة طيران الجماعة الأوروبية" شركة نقل جوي لديها ترخيص سارٍ للعمل من إحدى الدول الأعضاء وفقاً لأحكام لائحة المجلس رقم (EEC) 2407/92 الصادرة بتاريخ 23 يوليو 1992 لترخيص شركات الطيران. (1)
- (د) يُقصد بـ "مُشغل الجولات"، باستثناء شركة الطيران، الجهة المنظمة بالمعنى المقصود في النقطة الثانية من المادة رقم (2)، في توجيه المجلس رقم 90/314/EEC الصادر بتاريخ 13 يونيو 1990 بشأن السفر والإجازات والجولات السياحية. (2)

(1) الجريدة الرسمية L204، 24/8/1992، ص 1.

(2) الجريدة الرسمية L158، 23/6/1990، ص 59.

(هـ) يُقصد بـ "البرنامج المتكامل" الخدمات الموضحة في النقطة الأولى من المادة (2) في توجيه رقم 90/314/EEC.

(و) يُقصد بـ "التذكرة" المستند الصالح الذي يمنح الحق في الانتقال، أو ما يعادله في صيغة غير ورقية، ويشمل ذلك

الصيغة الإلكترونية الصادرة أو المرخصة من شركة الطيران أو من وكالة تابعة لها.

- (ز) يُقصد بـ "الحجز" حقيقة حصول الركاب على تذكرة، أو إثبات آخر، بما يُشير إلى قبول الحجز أو تسجيله بمعرفة شركة الطيران أو مشغّل الجولات.
- (ح) يُقصد بـ "الوجهة النهائية" المكان المدوّن على التذكرة المقدمة في مكتب تسجيل الوصول، أو وجهة الرحلة الأخيرة في حالة الرحلات المتابعة مباشرة، ولا تؤخذ الرحلات البديلة المتاحة بعين الاعتبار في حالة الالتزام بموعد الوصول المحدد.
- (ط) يُقصد بـ "الشخص بطيء الحركة" أي شخص يواجه صعوبة في الحركة عند استخدام وسائل النقل؛ نظرًا لإصابته بإعاقة جسدية (حسية أو حركية، دائمة أو مؤقتة)، أو اضطراب عقلي، أو لكبر سنّه، أو أي سبب آخر. ويُقصد به أيضًا الشخص الذي يحتاج إلى رعاية خاصة والتكيف مع احتياجاته من الخدمات المتاحة لجميع الركاب.
- (ي) يُقصد بـ "المنع من الصعود على متن الطائرة" رفض نقل الركاب على رحلة الطيران رغم تقديم أنفسهم للصعود على متن الطائرة وفقًا للشروط المنصوص عليها في المادة 3 (2)، إلا في حالة وجود أسباب معقولة تمنعهم من الصعود على متن الطائرة، مثل التي تتعلق بالصحة أو السلامة أو الأمن أو وثائق السفر غير الكافية.
- (ك) يُقصد بـ "المتطوع" الشخص المتقدم للصعود على متن الطائرة وفقًا للشروط الواردة في المادة 3 (2)، ويستجيب بشكل إيجابي إلى دعوة شركة الطيران لوقف حجزه في مقابل الحصول على مزايا أخرى.
- (ل) يُقصد بـ "الإلغاء" عدم القيام بالرحلة المخطط لها سابقًا، والتي لم يتم حجز سوى مقعد واحد بها على الأقل.

### المادة (3)

#### النطاق

1. تنطبق هذه اللائحة على:

- (أ) الركاب المغادرين من أحد الموانئ الجوية الواقعة على أراضي دولة عضوة تُطبق عليها المعاهدة.
- (ب) الركاب المغادرين من ميناء جوي يقع في دولة أخرى متجهين إلى ميناء آخر يقع في أراضي إحدى الدول الأعضاء التي تُطبق عليها المعاهدة ما لم يتلقوا أي مزايا أو تعويضات مع حصولهم على المساعدة في الدولة الأخرى، وذلك في حال كانت شركة الطيران المشغّلة لرحلة الطيران المعنية هي شركة الطيران التابعة للجماعة الأوروبية.

2. تُطبق الفقرة رقم 1 شريطة أن:

- (أ) يمتلك الركاب حجزًا مؤكدًا لرحلة الطيران المعنية، إلا في حالة الإلغاء المُشار إليها في المادة (5)، وأن يكونوا حاضرين بأنفسهم في مكتب تسجيل الوصول.

- وفقًا لما هو منصوص عليه وفي الوقت المحدد مسبقًا في صيغة كتابية (وأيضًا عبر الوسائل الإلكترونية) من شركة الطيران أو مشغّل الجولات أو وكيل السفر المعتمد.

أو، في حال عدم تحديد الوقت:

- في موعد أقصاه 45 يومًا قبل وقت المغادرة المُعلن عنه.

- (ب) ينتقل الركاب بواسطة شركة طيران أو مشغّل جولات، من رحلة الطيران المحجوزة إلى رحلة أخرى، بغض النظر عن السبب.

3. لا تنطبق هذه اللائحة على الركاب المسافرين مجانًا أو بتكلفة مخفضة ليست متاحة للعموم، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. ومع ذلك، تنطبق اللائحة على الركاب الحاملين لتذاكر برنامج المسافر الدائم أو أي برنامج تجاري آخر تقدمه شركة الطيران أو مشغّل الجولات.

4. تنطبق هذه اللائحة فقط على الركاب المسافرين في طائرة ثابتة الجناحين.
5. تنطبق هذه اللائحة على أي شركة طيران مُشغلة تُقدم خدمة نقل الركاب على النحو المذكور في الفقرة 1 والفقرة 2. وفي حال قيام شركة الطيران المشغلة غير المتعاقدة مع الركاب بأداء الالتزامات المفروضة بموجب هذه اللائحة، يعتبر ذلك نيابة عن الشخص المتعاقد مع الراكب.
6. لا تؤثر هذه اللائحة في حقوق الركاب بموجب التوجيه رقم 90/314/EEC. كما لا تُطبق في حال إلغاء الجولات لأسباب لا تتعلق بإلغاء رحلة الطيران.

#### المادة 4

##### المنع من الصعود على متن الطائرة

1. في حال توقعت شركة الطيران منع الصعود على متن الطائرة، يتعين عليها في بادئ الأمر الاتصال بالمتطوعين لإلغاء حجوزاتهم في مقابل الحصول على مزايا أخرى بموجب شروط يتفق عليها الراكب المعني وشركة الطيران المشغلة. ويلزم تقديم المساعدة إلى المتطوعين بموجب المادة (8)، إلى جانب المزايا المذكورة في هذه الفقرة.
2. في حال عدم توفر عدد كافٍ من المتطوعين للسماح للركاب المتبقين بالصعود على متن الطائرة، يجوز لشركة الطيران المشغلة في هذه الحالة منع الركاب من الصعود رغماً عنهم.
3. في حال منع الركاب من الصعود على متن الطائرة رغماً عنهم، تلتزم شركة الطيران المشغلة في الحال بتعويض الركاب بموجب المادة (7)، إلى جانب تقديم المساعدة اللازمة بموجب المادتين (8) و(9).

#### المادة (5)

##### الإلغاء

1. في حال إلغاء رحلة الطيران:
- (أ) يحصل الركاب على المساعدة من شركة الطيران المشغلة بموجب المادة (8).
- (ب) يحصل الركاب على المساعدة من شركة الطيران المشغلة بموجب المادة رقم 9 (1) (أ) و9 (2). وفي حال متابعة الرحلة، حيث يكون وقت مغادرة الرحلة الجديدة في اليوم التالي على الأقل على النحو المخطط للرحلة الملغاة، يحصل الركاب على المساعدة اللازمة بموجب المادة رقم 9 (1) (ب) و9 (1) (ج).
- (ج) يحق للركاب الحصول على تعويض من شركة الطيران المشغلة وفقاً للمادة (7)، وذلك ما لم:
- (i) يتم إبلاغهم بأمر الإلغاء قبل موعد المغادرة المقرر بأسبوعين.
- (ii) يتم إبلاغهم بأمر الإلغاء في ما بين أسبوعين وسبعة أيام قبل موعد المغادرة المقرر؛ وما لم يتم عرض متابعة الرحلة، بما يسمح لهم بالمغادرة خلال ساعتين على الأقل قبل موعد المغادرة المقرر، والوصول إلى الوجهة المقصودة في أقل من أربع ساعات بعد موعد الوصول المقرر.
- (iii) يتم إبلاغهم بأمر الإلغاء قبل سبعة أيام على الأقل من موعد المغادرة المقرر؛ وما لم تتم متابعة الرحلة، بما يسمح لهم بالمغادرة خلال ساعتين على الأقل قبل موعد المغادرة المقرر، والوصول إلى الوجهة المقصودة في أقل من ساعتين بعد موعد الوصول المقرر.
2. في حال إبلاغ الركاب بأمر الإلغاء، يلزم تقديم توضيح بشأن وسيلة النقل البديلة المحتملة.
3. لا تلتزم شركة الطيران المشغلة بدفع تعويض وفقاً للمادة (7)، وذلك في حال أثبتت أن سبب الإلغاء يرجع لظروف

استثنائية لم تتمكن من تجنبها حتى مع اتخاذ جميع التدابير المعقولة.

4. تتحمل شركة الطيران المشغلة مسؤولية الإجابة عن الأسئلة المتعلقة بإبلاغ الركاب عن أمر إلغاء الرحلة ومتى كان ذلك.

#### المادة (6)

##### التأخير

1. في حال توقعت شركة الطيران المشغلة - على نحو معقول - أمر تأخر الرحلة عن موعد المغادرة المقرر:

(أ) لمدة ساعتين أو أكثر في حال كانت رحلة الطيران تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.

(ب) لمدة ثلاث ساعات أو أكثر في حال كانت جميع الرحلات بين دول الجماعة الأوروبية تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، وكانت جميع الرحلات الأخرى تقطع مسافة بين 1500 و 3500 كيلومتر.

(ج) لمدة أربع ساعات أو أكثر في حال كانت جميع رحلات الطيران لا تندرج تحت الفقرتين (أ) أو (ب).

تقدم شركة الطيران المشغلة للركاب:

(i) المساعدة المذكورة في المادة رقم 9 (1) (أ) و 9 (2).

(ii) المساعدة المذكورة في المادة رقم 9 (1) (ب) و 9 (1) (ج) حين يكون وقت المغادرة المتوقع بعد يوم واحد من وقت المغادرة المُعلن عنه سابقاً.

(iii) المساعدة المذكورة في المادة رقم 8 (1) (أ) حين تتأخر الرحلة لمدة خمس ساعات على الأقل.

2. يلزم تقديم المساعدة في جميع الأحوال خلال الحدود الزمنية الواردة أعلاه حسب المسافة.

#### المادة (7)

##### الحق في التعويض

1. يحصل الركاب بموجب هذه المادة على تعويض مالي قيمته:

(أ) 250 يورو لجميع الرحلات التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.

(ب) 400 يورو لجميع الرحلات بين الدول التابعة للجماعة الأوروبية، والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، وجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة من 1500 إلى 3500 كيلومتر.

(ج) 600 يورو لجميع الرحلات التي تندرج تحت الفقرتين (أ) أو (ب).

وعند تحديد المسافة، تعتبر الوجهة النهائية هي الأساس، حيث يؤدي إجراء المنع من الصعود على متن الطائرة أو إلغاء الرحلة إلى تأخير الركاب عن الوصول في الموعد المقرر.

2. في حال تقديم عرض على الركاب بإمكانية متابعة الرحلة إلى الوجهة المقصودة ولكن على متن رحلة بديلة وفقاً للمادة (8)، يجب ألا يتجاوز وقت وصول الرحلة البديلة الوقت المقرر لوصول الرحلة المحجوزة في الأصل.

(أ) ساعتان، بالنسبة لجميع الرحلات التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.

(ب) ثلاث ساعات، بالنسبة لجميع الرحلات بين الدول التابعة للجماعة الأوروبية والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، وجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة بين 1500 و3500 كيلومتر.

(ج) أربع ساعات، بالنسبة لجميع الرحلات التي لا تندرج تحت الفئتين (أ) أو (ب).

يجوز لشركة الطيران المشغلة تقليل قيمة التعويض الموضح في الفقرة 1 بنسبة 50%.

3. يلزم دفع التعويض الموضح في الفقرة 1 نقدًا، إما عن طريق التحويل المصرفي الإلكتروني، أو طلب بنكي، أو شيك بنكي، أو بموجب اتفاق موقع من الراكب، أو عن طريق قسائم السفر و/أو خدمات أخرى.

4. تُقاس المسافات المذكورة في الفقرتين 1 و2 بطريقة "الدائرة الكبرى".

## المادة (8)

### حق التعويض أو المتابعة

1. بموجب هذه المادة، يلزم عرض الخيارات التالية على الراكب:

(أ) التعويض في غضون سبعة أيام بالطرق المنصوص عليها في المادة 7 (3)، بتقديم التكلفة الكاملة للذكورة بسعر شرائها، عن جزء أو أجزاء لم تُستكمل في الرحلة، وعن جزء أو أجزاء تم استكمالها في الرحلة بالفعل؛ إذ لم يعد للرحلة أي غرض يتعلق بخطة السفر الأصلية للراكب، إلى جانب توفير

رحلة عودة إلى نقطة المغادرة الأولى في أقرب فرصة ممكنة، حسبما يقتضي الأمر.

(ب) متابعة الرحلة، حسب ظروف النقل المماثلة، إلى الوجهة النهائية في أقرب فرصة ممكنة.

(ج) متابعة الرحلة، حسب ظروف النقل المماثلة، إلى الوجهة النهائية في موعد لاحق يناسب الراكب، وذلك رهناً بتوفر المقاعد.

2. تنطبق الفقرة رقم 1 (أ) أيضًا على الراكب الذين تُشكل رحلاتهم جزءًا من برنامج الرحلة، باستثناء حقهم في الحصول على التعويض، حيث ينشأ هذا الحق بموجب التوجيه رقم 90/314/EEC.

3. حين تعرض شركة الطيران المشغلة على أحد الراكب الذهاب في رحلة إلى ميناء جوي بديل غير الميناء المقصود، وذلك في البلدان أو المدن أو الأقاليم التي تتوفر بها العديد من الموانئ الجوية، تتحمل الشركة تكاليف انتقال الراكب من الميناء الجوي البديل إلى الميناء المقصود، أو إلى ميناء آخر أقرب من الوجهة بالاتفاق مع الراكب.

## المادة 9

### حق الرعاية

1. بموجب هذه المادة، يحصل الراكب مجانًا على ما يلي:

(أ) وجبات ومشروبات بكمية معقولة تتناسب مع وقت الانتظار:

(ب) إقامة فندقية في الحالات التالية:

- عندما يصبح البقاء لمدة ليلة واحدة أو أكثر أمرًا ضروريًا.

- عندما يضطر الراكب إلى البقاء لمدة أطول من تلك التي كان ينتويها.

(ج) الانتقال بين الميناء الجوي ومكان الإقامة (فندق أو مكان آخر).

2. بالإضافة إلى ذلك، يحصل الركاب مجاناً على مكالمات هاتفيتين، ورسالتين نصيتين عبر التلكس أو الفاكس، أو رسالتين عبر البريد الإلكتروني.
3. عند تطبيق هذه المادة، يتعين على شركة الطيران المشغلة الانتباه إلى احتياجات الأشخاص ممن يعانون من صعوبة الحركة ومن يرافقهم، وكذلك الأطفال غير المصحوبين بذويهم.

### المادة (10)

#### رفع المستوى وخفضه

1. في حال قدمت شركة الطيران المشغلة للركاب مقعداً أعلى مستوى من المقعد المحجوز بالتذكرة المشتراة، لا يجوز للشركة طلب أي مدفوعات إضافية.
2. في حال قدمت شركة الطيران المشغلة مقعداً أقل مستوى من المقعد المحجوز بالتذكرة المشتراة، يتعين على الشركة تعويض الراكب بأي مما يلي خلال سبعة أيام بأي من الطرق المنصوص عليها في المادة 7 (3):
  - (أ) تقديم 30% من قيمة التذكرة لجميع رحلات الطيران التي تقطع مسافة 1500 كيلومتر أو أقل.
  - (ب) تقديم 50% من قيمة التذكرة لجميع الرحلات داخل الدول التابعة للجماعة الأوروبية، والتي تقطع مسافة أكبر من 1500 كيلومتر، فيما عدا رحلات الطيران بين الأراضي الأوروبية التابعة للدول الأعضاء وأقاليم ما وراء البحار، والقيمة نفسها لجميع الرحلات الأخرى التي تقطع مسافة من 1500 إلى 3500 كيلومتر.
  - (ج) تقديم 75% من قيمة التذكرة لجميع الرحلات غير المندرجة تحت الفئرتين (أ) أو (ب)، بما في ذلك رحلات الطيران الرحلات المنطلقة بين الأراضي الأوروبية التابعة للدول الأعضاء وأقاليم ما وراء البحار.

### المادة (11)

#### الأشخاص ذوو الإعاقة الحركية أو ذوو الاحتياجات الخاصة

1. يتعين على شركات الطيران المشغلة إعطاء الأولوية في نقل الأشخاص الذين يعانون من صعوبة الحركة وأي من الأشخاص أو كلاب الخدمة المعتمدة المصاحبة لهم، بالإضافة إلى الأطفال دون مرافق.
2. في حالات المنع من الصعود على متن الطائرة أو إلغاء الرحلة وتأخيرها لفترة طويلة، يحق للأشخاص الذين يعانون من صعوبة الحركة ومرافقيهم وكذلك الأطفال دون مرافق الحصول على الرعاية في أقرب وقت ممكن بموجب المادة 9.

### المادة (12)

#### تعويض إضافي

1. تُطبق هذه اللائحة دون الإخلال بحقوق الركاب في الحصول على تعويضات إضافية. يمكن اقتطاع هذا التعويض الممنوح بموجب هذه اللائحة من هذا التعويض.
2. دون الإخلال بمبادئ القانون الوطني وقواعده ذات الصلة، بما في ذلك القانون القضائي، لا تسري الفقرة رقم 1 على الركاب الذي ألغوا حجوزاتهم طوعاً، بموجب المادة 4 (1).

## المادة (13)

## حق الانتصاف

في حال قامت شركة الطيران المشغلة بدفع التعويض أو الوفاء بالالتزامات الأخرى المنوطة بها بموجب هذه اللائحة، لا يجوز تفسير أي من أحكام هذه اللائحة على أنه يقيد حقها في الحصول على التعويض من أي شخص، بما في ذلك أي أطراف أخرى، وذلك بموجب القانون المعمول به. وعلى وجه الخصوص، لا تشكل هذه اللائحة، بأي حال من الأحوال، قيدًا على حق شركة الطيران المشغلة في طلب الحصول على تعويض من مشغل الجولات أو أي شخص آخر متعاقد مع شركة الطيران. وبالمثل، لا يُفسر أي من أحكام هذه اللائحة على أنه يقيد حق مشغل الجولات أو أي طرف آخر متعاقد مع شركة الطيران في الحصول على تعويض من شركة الطيران المشغلة بموجب القوانين المعمول بها ذات الصلة.

## المادة (14)

## مسؤولية إبلاغ الركاب بحقوقهم

1. تضمن شركة الطيران المشغلة عرض إخطار مقروء بوضوح يتضمن النص التالي عند تسجيل الوصول: "يرجى من الركاب الذين تم منعهم من الصعود على متن الطائرة أو تم إلغاء رحلتهم أو تأخيرها التوجه مباشرة إلى مكتب تسجيل الوصول أو بوابة الصعود إلى الطائرة؛ للاطلاع على حقوقهم المستحقة فيما يتعلق بالتعويض والمساعدة".
2. يتعين على شركة الطيران المشغلة المسؤولة عن منع الركاب من الصعود على متن الطائرة أو إلغاء الرحلة أو تأخيرها أن تقدم لكل راكب متضرر إخطارًا خطيًا يتضمن قواعد التعويض والمساعدة بما يتماشى مع اللائحة. وتلتزم الشركة أيضًا بتقديم إخطار مماثل لكل راكب متضرر من تأخر الرحلة لمدة ساعتين على الأقل. ويلزم أيضًا تقديم بيانات الاتصال الخاصة بالجهة الوطنية المعنية، المشار إليها في المادة (16)، في صيغة خطية.
3. تُطبق أحكام هذه المادة على المكفوفين وضعاف البصر، ولكن باستخدام وسائل بديلة مناسبة.

## المادة (15)

## استثناء التنازل

1. لا يجوز، بموجب هذه اللائحة، الحد من الالتزامات المتعلقة بالركاب أو التنازل عنها، خاصةً بسبب وجود حالة استثناء أو بند تقييدي في العقد ذي الصلة.
2. في حال تطبيق حالة الاستثناء أو البند التقييدي المتعلق بأحد الركاب، أو في حال عدم إبلاغ الركاب بحقوقه بشكل صحيح، مما أدى إلى موافقته على تعويض أقل من المنصوص عليه في هذه اللائحة، لا يزال من حق الركاب أن يرفع الدعاوى اللازمة أمام المحاكم أو الجهات المختصة للحصول على تعويض إضافي.

## المادة (16)

## المخالفات

1. يتعين على كل دولة عضوة تعيين جهة مسؤولة عن إنفاذ اللائحة فيما يتعلق برحلات الطيران من الموانئ الجوية الواقعة على أراضيها، ورحلات الطيران المنطلقة من دولة أخرى ومتجهة إلى أراضيها. وتلتزم هذه الجهة، حسبما يقتضي الأمر، باتخاذ التدابير اللازمة لضمان الوفاء بحقوق الركاب واحترامها. ويلزم الدول الأعضاء إبلاغ المفوضية بالجهة المنوطة وفقًا لما تتضمنه هذه الفقرة.
2. ودون الإخلال بالمادة (12)، يجوز للركاب التوجه إلى أي جهة معينة بموجب الفقرة رقم 1، أو إلى أي جهة

مختصة أخرى تعينها الدولة العضوة، وذلك لتقديم شكوى بشأن أي مخالفة تتعلق بهذه اللائحة في ميناء جوي يقع على أرض إحدى الدول الأعضاء، أو تتعلق برحلة الطيران المنطلقة من دولة أخرى وموجهة إلى أحد الموانئ الجوية الواقعة في أرض الدولة العضوة.

3. يجب أن تكون الجزاءات التي تفرضها الدول الأعضاء على أي مخالفة بهذه اللائحة فعالة ومنتاسبة ورادعة.

### المادة (17)

#### التقرير

تقدم المفوضية تقريراً إلى البرلمان والمجلس الأوروبي في يناير 2007 حول عملية إنفاذ اللائحة ونتائجها، وخاصةً فيما يتعلق بالنقاط التالية:

- حالة المنع من الصعود على متن الطائرة وإلغاء رحلات الطيران.
- التوسيع المحتمل في نطاق هذه اللائحة ليشمل الركاب المتعاقدين مع شركة الطيران التابعة للجماعة الأوروبية، أو من لديهم حجوزات لرحلة طيران تُشكل جزءاً من "جولة" ينطبق عليها التوجيه رقم 90/314/EEC، والمغادرين من ميناء جوي في دولة أخرى متجهين إلى أحد الموانئ الجوية في الدول الأعضاء، ولكن على متن رحلات لا تشغلها شركات الطيران التابعة للجماعة الأوروبية.
- المراجعة المحتملة لمبالغ التعويض المُشار إليها في المادة 7 (1).

تُرفق بالتقرير مقترحات تشريعية، حسبما يقتضي الأمر.

### المادة (18)

#### الإلغاء

لا تسري اللائحة رقم (EEC) No 295/91 وتعتبر مُلغاة.

### المادة (19)

#### دخول حيز النفاذ

تدخل هذه اللائحة حيز النفاذ اعتباراً من 17 فبراير 2005.

تعتبر هذه اللائحة ملزمة بالكامل ومعمولاً بها في جميع الدول الأعضاء.  
ستراسبورغ، 11 فبراير 2004



**تصريح المفوضية الأوروبية**

تشير اللجنة إلى اعتزامها الترويج للاتفاقيات الطوعية أو تقديم مقترحات لتوسيع نطاق تدابير المجتمع لحماية الركاب لتشمل وسائل النقل الأخرى غير الطرق الجوية، لا سيما السكك الحديدية والملاحة البحرية.