Derechos de los Pasajeros

Los derechos de pasajeros en la Unión Europea están regulados por el Reglamento europeo (CE) 261/2004

La legislación comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, establecida en el Reglamento 261/2004, es aplicable a todos los vuelos que salgan de aeropuertos de la Unión Europea, así como para todos aquellos vuelos operados por compañías comunitarias aunque partan de aeropuertos no comunitarios, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país equiparables a los contemplados en el mencionado Reglamento.
El Reglamento 261/2004 solo es aplicable a la compañía aérea que opera el vuelo o es la encargada de efectuar el vuelo.
En nuestro sitio web www.airnostrum.com se encuentra el texto completo de la reglamentación, cuyas normas comunes en materia de denegación a embarque, cancelación o demora de un vuelo extractamos a continuación y a las que Iberia añade una protección prioritaria a sus viajeros menores no acompañados y las personas con necesidades especiales por razón de discapacidad y/o movilidad reducida.

1. Asistencia

En caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso en el vuelo, la compañía aérea debe proporcionar la asistencia necesaria: comida y bebida suficiente en función del tiempo de espera, dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o acceso al correo electrónico y; si fuese necesario, a una o varias noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
En el caso de las demoras de los vuelos, el procedimiento de asistencia comenzará cuando se prevea un retraso respecto a la hora de salida prevista de 2h o más en vuelos de hasta 1.500km; 3h o más para aquellos de entre 1.500km y 3.500km; y de 4h o más para el resto.

2. Denegación de embarque

En caso de denegación de embarque, la compañía deberá preguntar por voluntarios y acordar con ellos las contraprestaciones, si finalmente no hay voluntarios suficientes y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que asisten son:

- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo,** donde el pasajero podrá elegir una de las siguientes 3 opciones que debe ofrecer la compañía:
  - Reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
  - El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
  - El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles
- **Derecho a compensación**
  La compensación a la que se hace referencia será inmediata y podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios

Distancia de vuelo	**Compensación**	**Reducción 50% si la hora de llegada respecto a la prevista**
Hasta 1,500 km	250€	Inf 2 h. (125€)
Vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400€	Inf 3 h. (200€)
Vuelos de más de 3.500 Km	600€	Inf 4 h.. (300€)

3. Cancelación de un vuelo

Además del derecho al reembolso o transporte alternativo mencionado en el punto 2, el pasajero tendrá:

- **Derecho a compensación** por parte de Iberia a menos que:
  - Se le haya informado de la cancelación con una antelación de 2 semanas o más con respecto a la hora de salida prevista, o
  - Se le haya informado de la cancelación con una antelación de entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se le 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
  -Se le haya informado de la cancelación con menos de 7 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, o
  - Si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias, como 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.

Si no se da ninguna de estas circunstancias, los pasajeros tendrán derecho a:

Distancia de vuelo	**Compensación**	**Reducción 50% si la hora de llegada respecto a la prevista**
Hasta 1.500 Km	250€	Inf 2 h.. (125€)
Vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos entre 1.500 km y 3.500 km	400€	Inf 3 h. (200€)
Vuelos de más de 3.500 Km	600€	Inf 4 h. (300€)

4. Retraso de vuelos

Cuando el tiempo de retraso en la salida de un vuelo sea superior a 5h, el pasajero podrá optar al reembolso total o parcial de su billete. Además, y salvo causas extraordinarias, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha reconocido el derecho a compensación en términos similares a los indicados para los supuestos de cancelación, en los casos en que se produce un retraso de tres horas o más en la llegada a destino final.

5. Cambios de clase

Si por causas ajenas a su voluntad, le acomodamos en una clase de cabina inferior a la que contrató, en 7 días reembolsaremos el 30% del precio pagado para vuelos de 1.500 km o menos; el 50% para los intracomunitarios de más de 1.500 km y de entre 1.500 y 3.500 km para el resto o el 75% para todos los vuelos no incluidos en los segmentos anteriores. El cambio involuntario a clase superior a la contratada es, para usted, totalmente gratis.

Más información

Este aviso es obligatorio conforme al Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea.
Pueden dirigirse a nuestro Centro de Atención al Cliente en:
https://www.iberia.com/es/relaciones-cliente/
El organismo en España encargado del cumplimiento de este Reglamento es:
Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
www.seguridadaerea.es
Av. General Perón, 40
Madrid 28020
Teléfono: +34 913 968 210
Consulte el organismo responsable de cada país de la Unión en la web:
https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf