

## Asistencia y compensación

En caso de cancelaciones, retrasos, descenso de categoría y denegación de embarque



*Este aviso es requerido por el Reglamento 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea.*

# LOS DERECHOS A LOS QUE SE REFIERE ESTE FOLLETO SE APLICARÁN EN LAS SIGUIENTES CIRCUNSTANCIAS:

- Cuando su transportista operador sea:
  - AIR FRANCE o KLM, o
  - bien CityJet o bien HOP! o JOON, o
  - Delta Airlines y Kenya Airways (cuando salga de un aeropuerto situado dentro de la UE)
- Cuando disponga usted de una reserva de vuelo confirmada;
- Cuando haya completado la facturación a la hora indicada o, si no se ha especificado ninguna hora, no después de 45 minutos antes de la hora de salida;
- Cuando viaje con una tarifa disponible directa o indirectamente para el público o con un billete emitido mediante un programa de fidelización;
- Cuando viaje en un vuelo que salga de un aeropuerto de la UE o en un vuelo operado por un transportista aéreo comunitario que salga de un aeropuerto situado en un tercer país con destino en un aeropuerto situado en la UE, a menos que la normativa local se aplique en ese tercer país.

## 1 CANCELACIÓN

### 1.1 ASISTENCIA EN CANCELACIONES

Si su vuelo resulta cancelado, puede elegir entre:

- desviarse por otra ruta hacia su destino final en unas condiciones de transporte comparables, lo antes posible tal y como indica el transportista, o en una fecha posterior, a su conveniencia y dependiendo de la disponibilidad de asientos; y
- el reembolso de la parte o partes de su viaje que no se efectuara(n), y de la parte o partes ya efectuada(s) si el vuelo ya no sirviese a ningún propósito útil, teniendo en cuenta el plan de vuelo original, y además un vuelo de vuelta al primer punto de salida que figuraba en el billete (si fuese de aplicación).

Además, recibirá gratis:

- comidas y refrescos en relación razonable con el tiempo de espera;
- alojamiento en hoteles en los casos en que sea necesario pernoctar o una estancia adicional a la que usted hubiera planificado originalmente (transporte incluido);
- una tarjeta prepago de teléfono o el coste de dos llamadas telefónicas (limitado a 5 minutos cada una) o 2 mensajes de fax o 2 correos electrónicos.

### 1.2 COMPENSACIÓN POR CANCELACIÓN

Si se le ha avisado de la cancelación con menos de dos semanas de antelación a la fecha prevista de salida, no tendrá derecho a compensación, siempre y cuando las horas de salida y llegada del nuevo vuelo estén cercanas a las horas originales de salida y llegada:

- dos horas como máximo antes de la hora de salida prevista y cuatro horas como máximo después de la hora de llegada prevista si se le informó entre dos semanas y siete días antes de la salida;
- un máximo de una hora antes de la hora de salida prevista y dos horas como máximo después de la hora de llegada prevista si se le informó con menos de siete días antes de la salida.

Esta compensación por cancelación no puede pagarse en el aeropuerto y, por lo tanto, deberá ponerse en contacto con el Centro de atención al cliente (ver sección 5). Puede elegir entre la compensación ofrecida en un bono de crédito de transporte no reembolsable o un bono de crédito

reembolsable (efectivo).

Los importes de los bonos de crédito de transporte no reembolsables son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 350*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 500*
C	Vuelos no incluidos en A o B	EUR 800*

Los importes de los bonos de crédito reembolsables (efectivo) son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 250*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 400*
C	Vuelos no incluidos en A o B	EUR 600*

\* Esta compensación puede reducirse en un 50% si la hora de llegada del vuelo alternativo no excede de dos horas (vuelos dentro de A), tres horas (vuelos dentro de B) o cuatro horas (vuelos dentro de C) a la hora de llegada prevista del vuelo reservado originariamente.

No se requerirá a la compañía aérea operadora del vuelo el pago de compensación si la cancelación hubiese sido causada por circunstancias extraordinarias que ésta no hubiese podido prever y si dicha compañía aérea tomó todas las medidas razonables para evitar la cancelación. Este esquema de compensaciones se basa en el Reglamento 261/2004 de la UE. Si sale desde un aeropuerto situado fuera de la UE (estando el destino dentro de un país de la UE) puede que se apliquen reglamentos locales y otros esquemas de compensaciones. Para más información, póngase en contacto con el Centro de atención al cliente (sección 5).

## 2 RETRASO

### 2.1 ASISTENCIA EN RETRASOS

La asistencia tal y como se describe en esta sección, se facilita en el caso de que un vuelo sufriese un retraso que superase su hora prevista de salida durante 2 horas o más.

Le ofrecerán de manera gratuita:

- comidas y/o refrescos en relación razonable con el tiempo de espera;
- alojamiento en hoteles en los casos en que sea necesario pernoctar o una estancia adicional a la que usted hubiera planificado originalmente (transporte incluido);
- una tarjeta prepago de teléfono o el coste de dos llamadas telefónicas (limitado a 5 minutos cada una) o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si no deseara continuar con sus planes de viaje iniciales cuando exista un retraso mínimo de cinco horas, podrá optar el reembolso de la parte o partes de su viaje que no se efectuara(n), y de la parte o partes ya efectuada(s) si el vuelo ya no sirviese a ningún propósito útil, teniendo en cuenta el plan de vuelo original. Podrá optar además por un vuelo de vuelta al primer punto de salida que figuraba en el billete (si fuese de aplicación).

## 2.2 COMPENSACIÓN POR RETRASOS

Si su llegada se ha retrasado 3 o más horas, a partir de la hora prevista de llegada, tiene derecho a una compensación excepto en el caso de que el retraso haya sido consecuencia de circunstancias extraordinarias que la compañía aérea no haya sido capaz de prever y si la compañía aérea tomó todas las medidas razonables para evitar el retraso. La compensación no puede pagarse en el aeropuerto y, por lo tanto, deberá ponerse en contacto con el Centro de atención al cliente (ver sección 5). Puede elegir entre la compensación ofrecida en un bono de crédito de transporte no reembolsable o un bono de crédito reembolsable (efectivo).

Los importes de los bonos de crédito de transporte no reembolsables son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 350*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 500*
C	Vuelos no incluidos en A o B con retrasos superiores a 4 horas	EUR 800*

Y los importes de los bonos de crédito reembolsables (efectivo) son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 250*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 400*
C	Vuelos no incluidos en A o B con retrasos superiores a 4 horas	EUR 600*

\* Esta compensación puede reducirse en un 50% en el caso de vuelos de más de 3500 km si la llegada se produce con entre 3 y 4 horas de retraso sobre el horario de llegada previsto.

Este esquema de compensaciones se basa en el Reglamento 261/2004 de la UE. Si sale desde un aeropuerto situado fuera de la UE (estando el destino dentro de un país de la UE) puede que se apliquen reglamentos locales y otros esquemas de compensaciones. Para más información, póngase en contacto con el Centro de atención al cliente (sección 5).

## 3 CONDICIONES DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En el caso de un vuelo con exceso de reservas, la compañía aérea solicitará voluntarios dispuestos a renunciar a su reserva confirmada a cambio de una compensación acordada en Bonos de crédito de transporte. Ofreceremos además la asistencia apropiada tal y como se describe en la sección 3.1 siguiente.

Si no se encontrasen suficientes voluntarios y se le denegase el embarque contra su voluntad, tendrá derecho a asistencia y compensación por denegación de embarque siempre que cumpla los últimos requisitos de horario de facturación. No tendrá derecho a esto si hubiese motivos fundados para denegar el embarque, tales como motivos de salud, seguridad o documentación de viaje inadecuada.

### 3.1 ASISTENCIA EN DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Puede elegir entre:

- desviarse por otra ruta hacia su destino final en unas condiciones de transporte comparables, lo antes posible tal y como indica la compañía aérea, o en una fecha posterior, a su conveniencia y dependiendo de la disponibilidad de asientos; y
- el reembolso de la parte o partes de su viaje que no se efectuara(n), y de la parte o partes ya efectuada(s) si el vuelo ya no sirviese a ningún propósito útil, teniendo en cuenta el plan de vuelo original, y además un vuelo de vuelta al primer punto de salida que figuraba en el billete (si fuese de aplicación).

Además, recibirá gratis:

- comidas y refrescos en relación razonable con el tiempo de espera;
- alojamiento en hoteles en los casos en que sea necesario pernoctar o una estancia adicional a la que usted hubiera planificado originalmente (transporte incluido);
- una tarjeta prepago de teléfono o el coste de dos llamadas telefónicas (limitado a 5 minutos cada una) o mensajes de fax o correos electrónicos.

### 3.2 COMPENSACIÓN POR DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si se le hubiese denegado el embarque contra su voluntad, se le ofrecerá una compensación en el aeropuerto. Puede elegir entre un bono de crédito de transporte no reembolsable o un bono de crédito reembolsable (efectivo).

Los importes de los bonos de crédito de transporte no reembolsables son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 350*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 500*
C	Vuelos no incluidos en A o B	EUR 800*

Y los importes de los bonos de crédito reembolsables (efectivo) son los siguientes:

A	Vuelos de hasta 1500 km	EUR 250*
B	Vuelos efectuados dentro de la UE o de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km	EUR 400*
C	Vuelos no incluidos en A o B	EUR 600*

\* Esta compensación puede reducirse en un 50% si la hora de llegada del vuelo alternativo no excede de dos horas (vuelos dentro de A), tres horas (vuelos dentro de B) o cuatro horas (vuelos dentro de C) a la hora de llegada prevista del vuelo reservado originariamente.

Este esquema de compensaciones se basa en el Reglamento 261/2004 de la UE. Si sale desde un aeropuerto situado fuera de la UE (estando el destino dentro de un país de la UE) puede que se apliquen reglamentos locales y otros esquemas de compensaciones. Para más información, póngase en contacto con el Centro de atención al cliente (sección 5).

## 4 DESCENSO DE CATEGORÍA

Si se le acomoda involuntariamente en una clase inferior a la que corresponde al billete comprado, podrá solicitar el reembolso de:

- A. el 30% del precio del vuelo para todos los vuelos de hasta 1500 km, o
- B. el 50% del precio del vuelo para todos los vuelos efectuados dentro de la UE de más de 1500 km, y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km, o
- C. el 75% del precio del vuelo para todos los vuelos no incluidos en A o B.

Además, en el aeropuerto, AIR FRANCE/KLM le ofrecerán un bono de crédito no reembolsable (compensación de buena voluntad) cuyo importe dependerá de su vuelo y de su categoría de transporte.

## 5 SOLICITUDES DE REEMBOLSO, RECLAMACIONES DE COMPENSACIÓN POR CANCELACIÓN Y RETRASO Y OTRAS SOLICITUDES

Como se menciona arriba, si no desea seguir con sus planes de viaje iniciales por:

- la cancelación de su vuelo, o
- el retraso de su vuelo de cinco horas como mínimo, o
- habersele denegado el embarque contra su voluntad,

podrá solicitar el reembolso de la parte o partes de su viaje que no se efectuara(n), y de la parte o partes ya efectuada(s) si el vuelo ya no sirviese a ningún propósito útil, teniendo en cuenta el plan de vuelo original.

Todas las solicitudes de reembolso o de compensación deberán dirigirse al transportista que ha operado el vuelo o al que se suponía que iba a operarlo.

Si desea ponerse en contacto con AIR FRANCE/KLM con relación a cualquier solicitud de reembolso, reclamación de compensación o cualquier otra solicitud, contacte con la oficina de Atención al cliente local de AIR FRANCE/KLM, preferiblemente por e-mail. Encontrará los datos de contacto en [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) o [www.klm.com](http://www.klm.com).

## 6 ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES

Cada país miembro de la UE dispone de un organismo competente responsable de hacer cumplir las normas de compensación y asistencia tal y como se explica en este aviso.

Datos de contacto aquí:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

Si desea reclamar una compensación por la alteración de su vuelo, sin tener que pagar unos gastos de tramitación a un tercero, la Comisión Europea aconseja a los pasajeros ponerse en contacto directamente con el transportista y evitar hacerlo a través de una agencia de reclamaciones. (Los datos de contacto están disponibles a través del sitio web de la compañía aérea que opera el vuelo).