

## Derechos de los Pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de un vuelo

En algunas ocasiones, pueden producirse situaciones en las que no podamos embarcarle en el vuelo para el que usted tenía una reserva confirmada (denegación de embarque), o en las que, por circunstancias extraordinarias, nos veamos obligados a cancelar su vuelo o este sufra un retraso superior a dos horas.

En todas esas situaciones excepcionales, Iberia le ofrece asistencia y, cuando procede, una compensación, dependiendo de las circunstancias específicas en cada caso. Aquí encontrará más información sobre estos aspectos, que también puede consultar en nuestra página web [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

Le rogamos que nos disculpe por las molestias que podemos estar ocasionándole; tenga la certeza de que estamos haciendo lo posible para que su viaje se realice en las mejores condiciones.

Muchas gracias por habernos elegido.

Dirección Operaciones Tierra

Esta información se basa en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en vigor desde el 17 de febrero de 2005, que establece normas comunes para las compañías aéreas en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo.

Este Reglamento se aplica:

- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.
- 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, salvo que se les hayan prestado las atenciones que disponga la legislación de ese tercer país.
- No se aplicará a los pasajeros que viajen con billete de compañía o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

Los transportistas aéreos, y así lo hacemos siempre en Iberia, damos prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes, así como a los menores no acompañados.

### 1. DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En el caso de que en un vuelo existan más pasajeros con reserva confirmada que plazas disponibles, siempre y cuando hayan efectuado los trámites de facturación con el tiempo mínimo requerido, Iberia pedirá voluntarios para que cedan su plaza confirmada a cambio de una indemnización pactada y la asistencia mencionada en el apartado 1.2. Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a otros pasajeros contra su voluntad, estos pasajeros tendrán derecho a una indemnización y a atenciones.

Cuando exista una razón justificada para denegar el embarque, como pudieran ser razones de salud, seguridad o falta de documentos de viaje, los pasajeros no tendrán derecho a ninguna clase de indemnización y/o asistencia.

#### 1.1. Indemnizaciones por denegación de embarque

La indemnización se podrá abonar en metálico, por transferencia bancaria electrónica, por transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

El bono electrónico que le proporciona Iberia en estas situaciones, puede ser canjeado por dinero en efectivo o por un bono de viaje (MCO) que tiene un valor superior y puede ser utilizado para la compra de billetes de Iberia.

|   |                                                                                       |              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| A | Vuelos de menos de 1.500 km                                                           | 250 €* o MCO |
| B | Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para el resto de entre 1.500 y 3.500 km | 400 €* o MCO |
| C | Resto de vuelos no incluidos en los puntos anteriores                                 | 600 €* o MCO |

\* La compensación se reducirá en un 50% cuando la hora de llegada del vuelo alternativo no sea superior a 2 horas (vuelos incluidos en apartado A), 3 horas (vuelos incluidos en apartado B) o 4 horas (vuelos incluidos en apartado C).

#### 1.2. Asistencia por denegación de embarque

El pasajero puede elegir entre:

- Conducción a su destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en fecha posterior a conveniencia del pasajero en función de las plazas disponibles.
- Reembolso\*\* en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, y del trayecto o trayectos del recorrido realizados si el viaje ya no tiene razón de ser y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida.

Además el pasajero recibirá gratuitamente:

- Bebida y comida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, o el envío de dos mensajes de télex, o dos mensajes de fax, o dos correos electrónicos.
- Si fuera necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

### 2. CANCELACIONES DE VUELOS

#### 2.1. Indemnizaciones por cancelación

El Reglamento contempla que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una indemnización al pasajero:

- 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 (casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo, congestión aeroportuaria, gestión del tráfico aéreo y huelgas que afecten a las operaciones del transportista aéreo).

## Derechos de los Pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de un vuelo

- Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, al menos con dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista.
- Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, entre dos semanas y siete días de antelación respecto a la hora de salida prevista y se le ofrece un transporte alternativo que le permita salir con no más de dos horas de antelación respecto a la salida original del vuelo y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista en el vuelo inicialmente contratado.
- Si se avisa al pasajero con menos de siete días de antelación a la hora de salida prevista y se le ofrece otro vuelo que le permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida original de su vuelo y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista en el vuelo inicialmente contratado.

Si no se da ninguna de estas circunstancias, los pasajeros con reserva de plaza confirmada para un vuelo que sea cancelado, tendrán derecho a:

- 125 euros para vuelos de hasta 1.500 km, cuando el transporte alternativo ofrecido tenga una hora de llegada a destino no superior a dos horas con respecto a la inicialmente prevista en el vuelo reservado; o a 250 euros, si el retraso es superior a dos horas.
- 200 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km, cuando el transporte alternativo ofrecido tenga una hora de llegada a destino no superior a tres horas, con respecto a la inicialmente prevista en el vuelo reservado; o a 400 euros si el retraso es superior a tres horas.
- 300 euros para todos los vuelos no incluidos en los puntos anteriores, cuando el transporte alternativo ofrecido tenga una hora de llegada a destino no superior a cuatro horas, con respecto a la inicialmente prevista en el vuelo reservado; o a 600 euros si el retraso es superior a cuatro horas.

Las indemnizaciones se podrán abonar en metálico, por transferencia bancaria electrónica, por transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, en bonos de viaje u otros servicios.

El bono electrónico que le proporciona Iberia en estas situaciones, puede ser canjeado por dinero en efectivo o por un bono de viaje (MCO) que tiene un valor superior y puede ser utilizado para la compra de billetes de Iberia.

Para proceder a tramitar su indemnización, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente, a través de los teléfonos o direcciones que encontrará al final de este folleto.

### 2.2. Asistencia por cancelación

El pasajero puede elegir entre:

- a. Conducción a su destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en fecha posterior a conveniencia del pasajero en función de las plazas disponibles.
- b. Reembolso\*\* en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, del trayecto o trayectos del recorrido realizado si el viaje ya no tiene razón de ser y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida.

Además, el pasajero recibirá gratuitamente:

- Bebida y comida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas o el envío de dos mensajes de télex, o dos mensajes de fax, o dos correos electrónicos.

- Si es necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

### 2.3. Información

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

## 3. RETRASOS DE VUELOS

### 3.1. Asistencia por retraso

Cuando IBERIA prevea un retraso de:

- Dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 km.
- Tres horas o más, en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- Cuatro horas o más, en el resto de los vuelos.

Se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- Bebida y comida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, o el envío de dos mensajes de télex, o dos mensajes de fax, o dos correos electrónicos.
- Si es necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Cuando el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá optar por el reembolso\*\*, en un plazo de 7 días, del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, y del trayecto o trayectos del recorrido realizado si el viaje ya no tiene razón de ser, y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida.

## 4. CAMBIO DE CLASE

Si un transportista aéreo acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días reembolsará\*\* las siguientes proporciones del precio del tramo o de los tramos en que esto se produzca:

- El 30% para todos los vuelos de 1.500 km o menos;
- El 50% para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- El 75% para todos los vuelos no incluidos en los puntos anteriores.

\*\* Reembolsos: para solicitar la tramitación de un reembolso en los casos mencionados, el comprador del billete deberá dirigirse a la oficina, agencia o punto de venta en el que realizó la compra del mismo.

Le rogamos que nos disculpe por las molestias que hayamos podido ocasionarle. Si lo considera necesario, puede ponerse en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente en:

Iberia, Líneas Aéreas de España  
Centro de Atención al Cliente  
Apdo. Correos 36315  
28080 MADRID (España)  
[www.iberia.com](http://www.iberia.com)

## **Derechos de los Pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de un vuelo**

En España el organismo nacional responsable del cumplimiento del presente Reglamento para vuelos con origen en un aeropuerto español o con destino a un aeropuerto español es:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
División de Calidad y Protección al Usuario  
Avda. General Perón, 40. Acceso B.  
(Recepción planta 1.ª)  
28020 MADRID

Tel.: + 34 91 396 82 10  
<http://www.seguridadea.es>

En Alemania el organismo nacional responsable del cumplimiento del presente Reglamento para vuelos con origen o destino a un aeropuerto alemán es:

Luftfahrt Bundesamt  
Hermann Blenck Str.26  
38108 Braunschweig

Tel.: 0531-2355 0  
Fax: 0531-2355-710  
E-mail: [info@lba.de](mailto:info@lba.de)  
[www.lba.de](http://www.lba.de)