

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

El Reglamento europeo (CE) 261/2004 establece los derechos de los pasajeros que son aplicables a los vuelos con origen en algún aeropuerto de la UE y, cuando no exista reglamentación local, a los vuelos de salida desde cualquier otro país fuera del espacio de la Unión.

En nuestro sitio web www.iberia.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.

Las compañías aéreas debemos desplegar medidas de asistencia e incluso de indemnización siempre que la situación de incidencia **no se deba a una causa extraordinaria o una causa justa de denegación a embarque.**

Las causas extraordinarias exoneran a las aerolíneas de cualquier responsabilidad ya que son situaciones con origen en un suceso fuera de nuestro control y que aún conocido de antemano no hubiéramos podido evitar, como sucede con las producidas por condiciones meteorológicas, inestabilidad política, huelga o problemas de seguridad. Por su parte, la denegación de embarque estará justificada si se debe a razones sanitarias, de seguridad o a una inadecuada presentación de los documentos de viaje del propio pasajero.

1. Asistencia

Generalmente consiste, a su elección, en:

- La conducción a su destino final en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en fecha posterior a conveniencia del pasajero y en función de las plazas disponibles.
- El reembolso (**) en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del billete no utilizados y a un vuelo de vuelta al punto de partida junto al reembolso de los utilizados si, a consecuencia de la incidencia, el viaje ya no tiene razón de ser.

(**) La tramitación del reembolso ha de realizarla el comprador del billete en la oficina, agencia o punto de venta en el que lo adquirió.

Además, gratuitamente ofrecemos:

- Dos llamadas telefónicas, el envío de dos mensajes de télex, de dos mensajes de fax o de dos correos electrónicos. También reembolsaremos el coste, contrafactura, de dos llamadas telefónicas limitadas a 5 minutos cada una si en ese momento no pudimos ofrecerlas y así nos lo solicita.
- Si es necesaria pernocta, nos encargaremos del alojamiento y del transporte hasta y desde el hotel, y del avituallamiento necesario, que se provisionará en función al momento y al tiempo que sea necesario esperar.

En el caso de las demoras de vuelos, el procedimiento de asistencia comenzará cuando se prevea un retraso de 2h o más en vuelos de hasta 1.500 km; 3h o más para aquellos de entre 1.500 y 3.500 km, y de 4h para el resto.

2. Compensación

Las **indemnizaciones o compensaciones** a las que puede tener derecho varían en función de la incidencia y la distancia entre el origen y el destino del vuelo programado. Si opta por **elegir nuestro bono de viaje Iberia**, con el que podrá adquirir billetes de avión u otros servicios, **añadiremos un 20% más a la cuantía indemnizatoria.**

3. Denegación de embarque

Vuelos de menos de 1.500 km	250€
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para el resto de entre 1.500 y 3.500 km	400€
Resto de vuelos de más de 3.500 km	600€

Esta indemnización será inmediata y se reducirá en un 50% cuando la hora de llegada del vuelo alternativo no exceda 2h en el primer supuesto, 3h en el segundo o 4h en el resto de vuelos de más de 3.500 km. Se hará efectiva inmediatamente, mediante la entrega de un bono de valor predeterminado que se ajustará a su caso particular en el momento del cobro en las oficinas de venta de Iberia.

4. Cancelación de vuelos

Vuelos hasta 1.500 km	125€
*Si la llegada a destino es superior a 2h sobre el horario previsto	250€
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y resto de destinos de entre 1.500 y 3.500 km	200€
*Si la llegada a destino es superior a 3h sobre el horario previsto	400€
Resto de vuelos de más de 3.500 km	300€
*Si la llegada a destino es superior a 4h sobre el horario previsto	600€

No corresponderá indemnización si le avisamos al menos 15 días antes de la cancelación, ni cuando le notificamos antes de 7 días y le ofrecemos un transporte alternativo cuya salida y llegada se enmarquen, respectivamente, en las 2h antes y hasta las 4h después del horario programado. Tampoco en el caso de que, informado de la cancelación con menos de 7 días, la solución ofrecida suponga una salida de hasta 1h de antelación y de una llegada posterior a 2h en relación a las indicadas en su vuelo original.

5. 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.

6. Cambio de clase

Si por esta u otras causas ajenas a su voluntad, finalmente 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

Nuestro objetivo es mantenerle puntualmente informado de cualquier variación que se produzca en su reserva.

Si usted nos ha facilitado un teléfono o una dirección de correo electrónico, podremos utilizar nuestro sistema **IBERIA CONECTA**, para mantenerle informado.

Pueden dirigirse a nuestro Centro de Atención al Cliente en:

<https://www.iberia.com/es/relaciones-cliente/>

Y a través de nuestra página web www.iberia.com, donde también encontrarán el texto completo de los derechos del pasajero.

De igual forma puede contactar con el organismo responsable de vigilar el cumplimiento normativo correspondiente a cada país de la Unión en la dirección web https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

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

ANAC - Autoridade Nacional da Aviação Civil
Rua B, Edifício 4 - Aeroporto Humberto Delgado 1749-034 Lisboa
Email: passageiros@anac.pt
www.anac.pt

Gracias por elegirnos.