

# Información para los pasajeros sobre el Reglamento del Parlamento Europeo 261/2004



Estimado pasajero,

si su vuelo ha sido cancelado, sufre un retraso o le es negado el embarque a pesar de poseer una reserva confirmada porque se ha producido una sobreventa, el Reglamento del Parlamento Europeo 261/2004, que ha entrado en vigor el 17.02.2005, le hace acreedor de unos derechos que la compañía aérea que efectúa el vuelo está obligada a otorgarle.

## Validez

La norma es válida siempre que:

- el pasajero embarque al vuelo en un país de la Comunidad Europea o proceda de un país tercero a otro de la Comunidad Europea con una compañía perteneciente a un país miembro de la Comunidad Europea, a menos que disfrute de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país,
- disponga de una reserva confirmada para el vuelo,
- se haya presentado a la facturación antes de una hora determinada de cierre de aceptación al vuelo (excepto en los casos de cancelación). Si esta hora no se hubiera determinado se entenderá como tal 45 minutos antes de la hora programada de salida,
- viaje con una tarifa disponible al público general.

**No tendrá derecho** a las compensaciones que el Reglamento Europeo dicta si el incidente se produce por **circunstancias de fuerza mayor** que no hayan podido evitarse mediante la aplicación de medidas razonables, por ejemplo, por circunstancias meteorológicas adversas, inestabilidad política, huelgas, amenazas a la seguridad o restricciones de tráfico aéreo inesperadas. Tampoco tendrá derecho a cualquier compensación si no es aceptado al vuelo por razones justificables, como son los motivos de salud, la seguridad general o corporativa o la carencia de los documentos necesarios para el viaje en cuestión.

## Retrasos

El Reglamento 261/04 de la Comunidad Europea considera retraso a las salidas que se demoran más de 4 horas con respecto a la hora programada en vuelos de más de 3500 Km., 3 o más horas en vuelos entre 1500 y 3500 Km. así como en vuelos de más de 1500 Km. dentro de la Comunidad Europea y de 2 o más horas en vuelos de 1500 Km o menos.

Si está previsto que su vuelo sufra un retraso de este tipo tiene derecho a ciertas atenciones por parte de la compañía aérea. Estas son: alimentos y bebida en cantidad adecuada al tiempo de espera, alojamiento en hotel y traslado entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel y otros) dado el caso y la posibilidad de establecer dos comunicaciones cortas de teléfono, fax o correo electrónico). Estas atenciones no serán obligatorias si por el hecho de observarlas pudiera retrasarse aún más el vuelo. El transportista atiende a los pasajeros sin solicitud previa

Si el retraso es superior a 5 horas, tiene usted derecho a renunciar al vuelo y recuperar el precio del billete o de los cupones de vuelo no utilizados y los utilizados si el viaje ya no tiene razón de ser así como un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo mas rápidamente posible. Señalamos expresamente a este propósito que para los paquetes de viajes combinados es aplicable la Directiva 90/314/CEE que, en caso de que usted anule el paquete, permite cargarle a usted unos gastos de cancelación que pueden resultar elevados.

## Gran retraso

En caso de un retraso a la llegada de tres horas o más, según las sentencias del tribunal europeo C-581/10 y C-629/1 tiene Usted adicionalmente derecho a una compensación en forma de pago en efectivo, por talón, transferencia o - con su consentimiento - en forma de un voucher. El importe del pago depende de la distancia del trayecto programado y del transporte alternativo que se le haya ofrecido: En caso de distancias de hasta 1.500km el importe de compensación asciende a 250€, entre 1.500 y 3.500 km y vuelos dentro de la Unión Europea de más de 1.500km es de 400€ y en

vuelos de más de 3.500km es de 600€, a excepción de que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias.

## Denegación de Embarque

Si su transportista aéreo le ha presentado una oferta de renunciar voluntariamente al vuelo o el transportista deniega el embarque contra su voluntad al vuelo que tiene reservado, tiene derecho a las mismas atenciones y reembolsos que en el caso de un retraso importante. Además, debe serle ofrecido un **transporte alternativo** al destino final que señale su reserva de vuelos. El transportista atiende a los pasajeros sin solicitud previa. El transporte alternativo ha de cumplirse del modo más rápido posible y en condiciones comparables. Usted podrá optar por un transporte posterior al ofrecido como alternativa a su destino final si hay disponibilidad de plazas, pero en este caso los costes de alimentación, bebida, alojamiento y transporte a los establecimientos hoteleros correrán por su cuenta. Adicionalmente, si no ha podido acceder a su vuelo por una denegación de embarque contra su voluntad, el transportista aéreo deberá compensarles inmediatamente en metálico, cheque o transferencia bancaria o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bonos de viaje u otros servicios. El monto de la compensación depende de la distancia del vuelo programado y del transporte alternativo que le haya sido ofrecido: para vuelos de hasta 1500 Km. de distancia el importe será de 250€; para vuelos entre 1500 y 3500 Km. y vuelos de más de 1500 Km. dentro de la Comunidad Europea el importe alcanzará 400€; y en vuelos de más de 3500 Km. será de 600€.

Estas cantidades se reducirán en un 50% si su destino está a menos de 1500 Km. y el transporte alternativo ofrecido le lleva allí con un retraso inferior a la hora de llegada programada de 2 horas, si está entre 1500 y 3500 Km. y en los vuelos dentro de la Comunidad Europea de más de 1500 Km. si el retraso a la llegada no supera las 3 horas y en todos los vuelos de más de 3500 Km. si la llegada se retrasa menos de 4 horas.

## Cancelación

Si el vuelo que tiene reservado ha sido cancelado, recibirá una explicación relativa a los posibles transportes alternativos, las atenciones, los reembolsos y las compensaciones mencionados anteriormente.

Cuando el vuelo se cancele por circunstancias de fuerza mayor **no habrá lugar** a la compensación. Igualmente, no será aplicable si es informado de la cancelación:

- al menos 14 días antes de la fecha del vuelo reservado,
- entre 14 y 7 días antes de la salida, si la hora de salida del vuelo alternativo que le ofrecen no es más de 2 horas antes que la del original y la hora de llegada no pasa de más de 4 horas respecto del original,
- menos de 7 días antes de la salida, si el vuelo alternativo no despegue más de 1 hora antes del original y la llegada no pasa de 2 horas respecto del original.

Para contactar Condor / Thomas Cook Airlines directamente por escrito puede utilizar el formulario adjunto que encontrará en:

Condor Flugdienst GmbH:

<https://www.condor.com/es/ayuda-y-contacto/contacto.jsp>

Thomas Cook Airlines Bretaña:

[www.thomascookairlines.com/en/help-contact/contact-us.jsp](http://www.thomascookairlines.com/en/help-contact/contact-us.jsp)

Thomas Cook Airlines Escandinavia:

[www.thomascookairlines.dk](http://www.thomascookairlines.dk)

Conforme a la Normativa Europea, a continuación ponemos a su disposición los datos de contacto, de las entidades inspectoras que garantizan la aplicación de los derechos del pasajero:

[https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

(Incl. Alemania, Bretaña, Escandinavia, España, Portugal, Italia, etc.)