

Drets dels passatgers

Drets dels passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard d'un vol

El Reglament europeu (CE) 261/2004 estableix els drets dels passatgers aplicables als vols amb origen en algun aeroport de la UE i, quan no hi hagi reglamentació local, als vols de sortida des de qualsevol altre país fora de l'espai de la Unió.

Al nostre web www.iberia.com hi ha el text complet de la reglamentació, les normes comunes de la qual en matèria de denegació a embarcament, cancel·lació o demora d'un vol oferim a manera d'extracte tot seguit i a les quals Iberia afegeix una protecció prioritària als viatgers menors no acompanyats i a les persones amb necessitats especials per raó de discapacitat o mobilitat reduïda.

Les companyies aèries hem de desplegar mesures d'assistència i, fins i tot, d'indemnització sempre que la situació d'incidència no sigui deguda a una causa extraordinària o a una causa justa de denegació d'embarcament.

Les causes extraordinàries exoneren les línies aèries de qualsevol responsabilitat, ja que són situacions amb origen en un succés fora del nostre control i que, encara que l'haguéssim conegut amb anterioritat, no hauríem pogut evitar, com és el cas de les produïdes per condicions meteorològiques, inestabilitat política, vaga o problemes de seguretat. D'altra banda, la denegació d'embarcament estarà justificada si és deguda a raons sanitàries, de seguretat o per la presentació inadequada dels documents de viatge del passatger.

1. Assistència

Generalment consisteix, a elecció seva, en:

- La conducció fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, tan aviat com sigui possible o en una data posterior a conveniència del passatger i en funció de les places disponibles.
- El reemborsament (***) en un termini de 7 dies del trajecte o trajectes del bitllet no utilitzats. I a un vol de tornada al punt de partida juntament amb el reemborsament dels utilitzats si, a conseqüència de la incidència, el viatge ja no té raó de ser.

(**) La tramitació del reemborsament l'ha de fer el comprador del bitllet a l'oficina o punt de venda en què el va adquirir.

A més, oferim gratuïtament:

- Dues trucades telefòniques o l'enviament de dos tèlex, dos missatges de fax o dos correus electrònics. També reemborsarem el cost, contra factura, de dues trucades telefòniques —limitades a 5 minuts cadascuna— si en aquell moment no les vam poder oferir i ens ho sol·licita.
- Si necessita pernoctar, ens ocuparem de l'allotjament i del transport d'enllaç amb l'hotel. Així com de l'avituallament necessari, que s'oferirà segons el moment i el temps que s'hagi d'esperar.

En cas de demora en els vols, el procediment d'assistència començarà quan es prevegi un retard de 2h o més per a vols de fins a 1.500 km, de 3 h o més per a vols d'entre 1.500 i 3.500 km, i de 4 h per a la resta

2. Compensació

Les indemnitzacions o compensacions a les quals pot tenir dret varien en funció de la incidència i de la distància entre l'origen i la destinació del vol programat. Si opta per triar el nostre bo de viatge Iberia, amb el qual podrà adquirir bitllets d'avió o altres serveis, afegirem un 20 % més a la quantia indemnitzatòria.

3. Denegació d'embarcament

Vols de menys de 1.500 km	250 €
Vols intracomunitaris de més de 1.500 km i resta de destinacions d'entre 1.500 i 3.500 km	400 €
Reste de vols de més de 3.500 km	600 €

Aquesta indemnització serà immediata i es reduirà en un 50 % quan l'hora d'arribada del vol alternatiu no sigui superior a 2 h en el primer supòsit, 3 h en el segon o 4 h en la resta de vols de més de 3.500 km. Es farà efectiva immediatament, mitjançant el lliurament d'un bo de valor predeterminat, que s'ajustarà al seu cas particular en el moment del cobrament a les oficines de venda d'Iberia.

4. Cancel·lació de vols

Vols de fins a 1.500 km. *Si l'arribada a la destinació és superior a 2 h sobre l'horari previst	125€ 250€
Vols intracomunitaris de més de 1.500 km i resta de destinacions d'entre 1.500 i 3.500 km *Si l'arribada a la destinació és superior a 3 h sobre l'horari previst	200€ 400€
Reste de vols de més de 3.500 km *Si l'arribada a la destinació és superior a 3 h sobre l'horari previst	300€ 600€

No correspondrà indemnització si l'avisem almenys 15 dies abans de la cancel·lació, ni quan li ho notifiquem abans de 7 dies i li oferim transport alternatiu, la sortida i arribada del qual s'emmarquin, respectivament, en les 2 h abans i fins a les 4 h després de l'horari programat. Tampoc en cas que, informat de la cancel·lació amb menys de 7 dies, la solució oferta suposi una sortida de fins a 1 h d'antelació i una arribada posterior a 2 h en relació amb les indicades en el vol original.

5. Retard en els vols

Quan el temps de retard d'un vol sigui superior a 5 h, el passatger podrà optar pel reemborsament total o parcial del bitllet. A més, i llevat de causes extraordinàries, la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea ha reconegut el dret a compensació en termes similars als indicats per als supòsits de cancel·lació en els casos en què es produeix un retard de tres hores o més en l'arribada a la destinació final.

6. Canvi de classe

Si per aquesta o altres causes alienes a la seva voluntat, finalment l'acomodem en una classe de cabina inferior a la que havia contractat, en un termini de 7 dies reemborsarem el 30 % del preu pagat per a vols de 1.500 km o menys, el 50 % per als intracomunitaris de més de 1.500 km i d'entre 1.500 i 3.500 per a la resta, o el 75 % per a tots els vols no inclosos en els segments anteriors. El canvi involuntari a una classe superior de la contractada és totalment gratuït per a vostè.

Informació

El nostre objectiu és mantenir-lo informat puntualment de qualsevol variació que es produeixi a la reserva.

Si ens ha facilitat un telèfon o una adreça electrònica, podem utilitzar el nostre sistema CONECTA per mantenir-lo informat.

Poden dirigir-se al nostre Centre d'Atenció a l'Client en:

<https://www.iberia.com/es/relacions-clients/>

I a través de la nostra pàgina web www.iberia.com, on també trobarà el text complet dels drets del passatger.

De la mateixa manera, es pot posar en contacte amb l'organisme responsable de vigilar el compliment normatiu corresponent a cada país de la Unió a l'adreça web https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Gràcies per triar-nos.