

Ley de Servicios de Aviación de Israel 5772-2012

Conozca los derechos que establece la nueva ley que desde el 16 de agosto de 2012 aplica en todos los vuelos operados por Iberia a/desde Israel

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.

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.

Gracias por habernos elegido.

Esta información se basa en la Ley de Servicios de Aviación de Israel 5772-2012, en vigor desde el 16 de agosto de 2012, y aplica en todos los vuelos operados por Iberia con origen o destino a Israel.

Esta ley se aplica siempre que usted:

- Sea titular de una reserva confirmada para algunos de los vuelos operados por Iberia a/desde Israel. Incluidos los vuelos con escalas.
- El billete adquirido corresponda a una tarifa publicada o relacionada con el programa Iberia Plus.
- Haya facturado, y se haya presentado en el aeropuerto, con al menos 90 minutos de anticipación a la salida programada de su vuelo.

Y esté afectado por alguna de las siguientes circunstancias: cancelación, denegación de embarque, retraso o cambio de clase.

En Iberia siempre daremos prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes, así como a los menores no acompañados.

1. CANCELACIÓN

Si su vuelo fue cancelado sin previo aviso y la cancelación no se debió a circunstancias extraordinarias, fuera de nuestro control, le proporcionaremos:

- Asistencia gratuita para realizar dos llamadas telefónicas, o el envío de un fax o un correo electrónico; comida y bebida adecuadas al tiempo de espera. Alojamiento y desplazamiento aeropuerto-hotel-aeropuerto, si procede.
- El reembolso de su billete o un billete alternativo, tan pronto como sea posible, al punto de destino contratado.
- La indemnización correspondiente de entre las que se indican a continuación:

| A | Distancia del vuelo | Indemnización (Shékels) |
|---|---------------------|-------------------------|
| B | Hasta 2.000 km | 1.440 |
| C | Hasta 4.500 km | 2.310 |
| D | Más de 4.500 km | 3.460 |

- No obstante, la cantidad indemnizatoria se reducirá en un 50% si optó por un vuelo alternativo que le transporte a su destino:
 - Con hasta 4 horas de diferencia para vuelos de 2.000 km.
 - Con hasta 5 horas de diferencia para los vuelos de más de 2.000 km y menos de 4.500 km.
 - Con hasta 6 horas de diferencia para los vuelos de más de 4.500 km.

2. DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si le hemos denegado el embarque, se deberá a que no hemos encontrado suficientes voluntarios que

optaran por nuestra compensación económica a cambio de ceder su plaza y reubicarse en otro vuelo posterior. En estas circunstancias le proporcionaremos una indemnización igual a la descrita en la tabla de cancelaciones, manteniendo el descuento del 50% para cada franja de distancia de vuelo y hora de llegada a destino.

3. VUELOS RETRASADOS

Si su vuelo demorase su salida, le asistiremos en función del tiempo de espera, tal y como indicamos:

- De 2 a 5 h:
 - Comida y bebida adecuada al tiempo de espera.
 - Servicios de comunicación similares a los ya referidos para las cancelaciones, así como alojamiento y transporte cuando la pernocta sea necesaria.
- Más de 5 y hasta 8 h: además de la protección del tramo anterior se añade:
 - Oferta de reembolso o reubicación en vuelo posterior.
- Superior a 8 h: para estos casos ofreceremos a nuestros clientes la protección destinada a cancelación de vuelos.

4. CAMBIO DE CLASE

Si nos vemos obligados a cambiar su plaza de clase Business por una plaza en clase Turista, en 21 días le compensaremos por un valor igual al 80% del precio de su billete.

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:

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

Esta notificación contiene un resumen de los derechos y beneficios previstos en la ley. En caso de conflicto entre los términos de esta notificación y lo dispuesto en dicha norma, las disposiciones de la Ley prevalecerán. Ley de Servicios de Aviación de Israel 5772-2012: Promulgada por el Parlamento (Knesset) el 29 del mes de Iyar del año 5772 (21 de mayo de 2012)