

# **DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS**

Reglamento (CE) número 261/2004

Normas comunes de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos

En Febrero de 2005, entró en vigor el Reglamento (CE) numero 261/2004. Este Reglamento establece normas comunes de compensación y asistencia para los pasajeros aéreos en situaciones de denegación de embarque y/o cancelación o gran retraso.

## **Denegación de embarque**

Si usted tiene una reserva confirmada y le ha sido denegado el embarque (por otras razones que las permitidas por la ley) tiene derecho a una compensación de carácter inmediato y por parte de la compañía se le ofrecerá asistencia.

Si a un pasajero se le ha denegado el embarque, la compañía deberá en primer lugar, solicitar pasajeros voluntarios que renuncien a sus reservas, a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden el pasajero y el transportista aéreo.

En el caso de que usted acepte renunciar a su reserva a cambio de determinados beneficios, no le correspondería una compensación pero sí tendría derecho a recibir los beneficios y la asistencia señalada en el párrafo "Asistencia".

## **Cancelación**

Si usted tiene una reserva confirmada y su vuelo ha sido cancelado, tiene derecho a una compensación y por parte de la compañía se le ofrecerá la asistencia señalada en el párrafo "Asistencia".

## **Vuelos retrasados**

Usted tendría derecho a una compensación si su vuelo tiene un retraso de 3 horas o más respecto a la hora programada. Además se ofrecerá asistencia para vuelos con un retraso de 4 horas o más.

## **Aplicación de este Reglamento**

Este documento y los derechos que en él se describen no se aplicarán si usted viaja con un billete de compañía o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. Sin embargo, este Reglamento y los derechos que en él se describen se aplicarán si usted está viajando con un billete emitido bajo un programa de pasajero frecuente u otro programa comercial operado por una compañía aérea o por un tour operador.

## **Indemnización por denegación de embarque**

Si usted tiene derecho a una indemnización, se le pagarán 600 EUROS en efectivo o en la divisa equivalente o, previo acuerdo firmado, el equivalente en bonos de viajes. También puede elegir la opción de 40000 Asia Miles y 300 EUROS en efectivo o el equivalente en bonos de viaje, previo acuerdo firmado por usted.

## **Compensación reducida**

La compensación se verá reducida en un 50% cuando el retraso de su vuelo sea inferior a 4 horas o la hora de llegada del vuelo alternativo no sea superior a 4 horas respecto a la hora original.

## **Asistencia**

Usted tiene derecho a los siguientes beneficios y asistencia en caso de que le haya sido denegado el embarque contra su voluntad (por otras razones que las permitidas por ley).

Usted puede elegir entre:

- a) 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;
- b) Conducción a su destino final lo antes posible y en condiciones de transporte comparable;
- c) Conducción bajo condiciones de transporte comparables a su destino final en una fecha posterior según sus necesidades (y sujeto a disponibilidad).

Además, se le ofrecerá gratuitamente:

- Bebida y comida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Alojamiento en caso de pernoctar una noche o más antes de ser reubicado en un nuevo vuelo u ofrecido un vuelo de regreso al punto de origen.
- Transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Dos llamadas telefónicas o el envío de dos mensajes de télex, o dos mensajes de fax, o dos correos electrónicos.

## **Cancelación**

Si su vuelo ha sido cancelado, no tendrá derecho a indemnización en las siguientes circunstancias:

- a) Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, al menos 14 días o más respecto a la hora de salida prevista;
- b) Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, entre 7 -13 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 con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista en el vuelo inicialmente contratado;
- d) Si se avisa al pasajero con menos de 7 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 contratado;
- c) Si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado las medidas razonables.

En caso de tener derecho a indemnización, se aplicaran los mismos términos que en el apartado de "Indemnización por denegación de embarque".

## **Vuelos retrasados**

Tendrá derecho a una indemnización en caso de que la llegada de su vuelo se retrase 3 horas o más con respecto al horario programado de llegada.

En los casos en los que tengan derecho a una indemnización, se aplicaran los mismos términos que en el apartado "Indemnización por denegación de embarque".

No tendrá derecho a indemnización si su vuelo ha sido retrasado debido a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado.

Usted también tiene derecho a la asistencia si tenemos razones para considerar que el vuelo pueda retrasarse durante 4 horas o más de su hora programada de salida original.

Si la salida del vuelo se retrasa durante 4 horas o más, nosotros le ofrecerá de forma gratuita:

- Bebida y comida suficiente 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 se espera que su vuelo tenga un retraso de al menos un día respecto a su hora original también se le ofrecerá gratuitamente:

- Alojamiento
- Transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el alojamiento.

Cuando el retraso sea superior a 5 horas y usted decide no volar, podrá optar por el reembolso 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.

Para su interés, el Organismo español responsable de velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre los derechos de los pasajeros es:

**Agencia Estatal de Seguridad Aérea**

División de Calidad y Protección al Usuario.  
Avda. General Perón 40, Acceso B (Recepción Planta 1ª)  
28020 MADRID Teléfono: 91 396 82 10  
Página web: [www.seguridadaerea.es](http://www.seguridadaerea.es)

**Contáctenos**

**España**

Cathay Pacific Airways,  
Teléfono: 900 814 735  
Página web: [www.cathaypacific.com/es](http://www.cathaypacific.com/es)