



Derechos del pasajero

La Unión Europea ha establecido los derechos de los pasajeros de una compañía aérea y trabaja en su potenciación. Éstos son los principales derechos disfrutados por los pasajeros. El Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, en vigor desde el 17 de febrero de 2005, establece normas comunes para las Compañías Aéreas en materia de indemnización y de asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso de un vuelo.

Este Reglamento se aplica:

Siempre que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presenten a facturación a la hora indicada previamente o, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada:

- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado.
- A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país, cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo en cuestión sea un transportista comunitario.

Los transportistas aéreos darán prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes; así como a los menores no acompañados.

1. Denegación de embarque

Condiciones para pasajeros denegados a embarque

En el caso de que en un vuelo existan más pasajeros con reserva confirmada que plazas disponibles siempre y cuando hayan efectuado los trámites de facturación con el tiempo mínimo requerido, Blue Air pedirá voluntarios para que cedan su plaza confirmada a cambio de una indemnización pactada y la asistencia mencionada en el apartado 1.2.

Si no se encontraran suficientes voluntarios y se tuviera que denegar el embarque a otros pasajeros contra su voluntad, estos pasajeros tendrán derecho a una indemnización y a atenciones. Cuando exista una razón justificada para denegar el embarque (como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados), los pasajeros no tendrán derecho a ninguna clase de indemnización y/o asistencia. Se podrá denegar el embarque cuando ocurra cualquiera de las disposiciones previstas en nuestras condiciones de viaje (**RECHAZO O LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**).

1.1. Indemnizaciones por denegación de embarque

La indemnización se podrá efectuar a través de transferencia bancaria y/o bonos (vouchers) de viaje con previo acuerdo del pasajero. La compañía tramitará la indemnización a la mayor brevedad posible en caso de no poder gestionar el pago de modo inmediato, una vez que se obtenga la información necesaria de los pasajeros afectados. En caso necesario, el pasajero podrá completar una solicitud escrita en el mostrador del aeropuerto o bien a través de la página de contacto de nuestro sitio www.blueairweb.com.

En caso de que se deniegue el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles en función del método de la ruta ortodrómica:

A Vuelos de menos de 1.500 km	250 EUR
B Vuelos intracomunitarios de más de 1.500km y para el resto de entre 1.500 y 3.500km	400 EUR
C Resto de vuelos no incluidos en los puntos anteriores	600 EUR

1.2. Asistencia por denegación de embarque

El pasajero puede elegir entre:

- Conducción a su destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en fecha posterior a conveniencia del pasajero en función de las plazas disponibles.
- Reembolso** en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, y del trayecto o trayectos del recorrido realizados si el viaje ya no tiene razón de ser y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida.

Además el pasajero recibirá gratuitamente:

- Bebida y comida suficientes 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 fuera necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

2. Cancelaciones de vuelos

2.1. Indemnizaciones por cancelación

El Reglamento contempla que el transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo no está obligado a pagar una indemnización al pasajero:

- Si se puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo, congestión aeroportuaria, gestión del tráfico aéreo y huelgas que afecten a las operaciones del transportista aéreo).
- Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, al menos con dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista.
- Si se avisa al pasajero de la cancelación del vuelo, entre dos semanas y siete 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 final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista en el vuelo inicialmente contratado.

- Si se avisa al pasajero con menos de siete 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 inicialmente contratado.

Si no se da ninguna de estas circunstancias, los pasajeros con reserva de plaza confirmada para un vuelo que sea cancelado, tendrán derecho a:

A Vuelos de menos de 1.500 km	250 EUR
B Vuelos intracomunitarios de más de 1.500km y para el resto de entre 1.500 y 3.500km	400 EUR
C Resto de vuelos no incluidos en los puntos anteriores	600 EUR

En caso de que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- a) que no sea superior a dos horas, para todos los vuelos de 1500 kilómetros o menos, o
 - b) que no sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros, o
 - c) que no sea superior a cuatro horas, para todos los vuelos no comprendidos en a) o en b),
- el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % la compensación prevista en el apartado 2.1.

La indemnización se podrá efectuar a través de transferencia bancaria y/o bonos (vouchers) de viaje con previo acuerdo con el pasajero. La tramitación podrá efectuarse completando una solicitud escrita en el mostrador del aeropuerto o bien a través de la página de contacto de nuestra página web (www.blueairweb.com).

2.2. Asistencia por cancelación

El pasajero puede elegir entre:

- Conducción a su destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible o en fecha posterior a conveniencia del pasajero en función de las plazas disponibles.
- 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.

Además, el pasajero recibirá gratuitamente:

- Bebida y comida suficientes 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 es necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

3. Retrasos de vuelos

3.1. Asistencia por retraso

Cuando Blue Air prevea un retraso de:

- Dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 km.
- Tres horas o más, en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- Cuatro horas o más, en el resto de los vuelos.

Se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:

- Bebida y comida suficientes 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 es necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Cuando el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá optar por el 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.

Los pasajeros de los vuelos retrasados tienen derecho a ser compensados en virtud de lo dispuesto en el Reglamento 261-2004 cuando sufren, debido a tales vuelos, una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas, es decir, cuando llegan a su destino tres horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo. Sin embargo, tal retraso no da derecho a una compensación de los pasajeros si el transportista aéreo puede acreditar que el gran retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, es decir, a circunstancias que escapan al control efectivo del transportista aéreo.

En caso de retrasos, el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá compensarles en función del método de la ruta ortodrómica:

A Vuelos de menos de 1.500 km	250 EUR
B Vuelos intracomunitarios de más de 1.500km y para el resto de entre 1.500 y 3.500km	400 EUR
C Resto de vuelos no incluidos en los puntos anteriores	600 EUR

La indemnización se podrá efectuar a través de transferencia bancaria y/o bonos (vouchers) de viaje con previo acuerdo con el pasajero. La tramitación podrá efectuarse completando una solicitud escrita en el mostrador del aeropuerto o bien a través de la página de contacto de nuestra página web (www.blueairweb.com). *En virtud de las disposiciones del reglamento 261/2004, el Art 7, en su apartado 3 establece que las compensaciones serán pagadas en efectivo, a través de transferencia bancaria, orden de pago bancario, cheques o con el acuerdo del pasajero, en bonos de viajero y/u otros servicios; mas sin embargo **tomando en cuenta las modalidades reales que Blue Air puede utilizar con el fin de acordar una compensación, éstas serán pagadas por transferencia bancaria o con el acuerdo escrito del pasajero, en vouchers, tal como hemos expresado en los apartados 1.1, 2.1 y 3.1.***

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Dirección de Seguridad de la Aviación Civil y Protección al Usuario
Avenida General Perón 40, Acceso B (Recepción planta 1ª)
28020 Madrid. España
Teléfono de atención: 91-3968210
www.seguridadaerea.gob.es

807105005 (Lu-Vi: 07:00-17:00)

0.42 EUR/min & 0.109 EUR/ call (landline)

0.79 EUR/min (mobile)

902 570 852 (Lu-Vi: 09:00-19:00)

www.flyblueair.com