

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

Conforme a lo dispuesto por el reglamento europeo 261/2004 (Parlamento Europeo / Consejo de la Unión Europea)

Los derechos descritos en este documento se aplican en las siguientes circunstancias.

- El transportista efectivo es:
 - - Air France o KLM o
 - - Delta Air Lines o Kenya Airways (desde un aeropuerto de la Unión Europea);
- El pasajero tiene una reserva confirmada en el vuelo;
- El pasajero ha efectuado el check-in y se ha presentado antes de la hora límite de check-in indicada o, si no se ha indicado ninguna hora límite de check-in, 45 min. antes de la hora de salida programada del vuelo;
- El pasajero viaja con un billete accesible al público o con un billete emitido en el marco de un programa de fidelidad;
- El vuelo sale de un aeropuerto de la Unión Europea (UE).

Atención: si el vuelo sale de un aeropuerto situado en un país tercero (que no forma parte de la UE), los derechos descritos en el presente documento se aplican únicamente si el pasajero viaja en un vuelo de una compañía de la Unión Europea con destino a un aeropuerto de la Unión Europea y si no existe ninguna reglamentación local aplicable a los vuelos que salen del país tercero.

1. CANCELACIÓN

1.1 ASISTENCIA EN CASO DE CANCELACIÓN

Si el vuelo se cancela, el pasajero tiene la posibilidad de:

- Continuar el viaje hasta el destino final lo más rápidamente posible en condiciones de transporte comparables, conformes a las indicadas por el transportista, o en una fecha posterior a su conveniencia en función de los asientos disponibles.
- Obtener el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y ya utilizado(s) si decide no continuar el viaje y volver al punto de partida indicado en el billete.

Además, tendremos el gusto de ofrecerle:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (transporte incluido), si es necesario una estancia adicional.
- Dos llamadas telefónicas o dos mensajes de correo electrónico.

1.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE CANCELACIÓN

En caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho a una compensación, excepto:

- Si se ha decidido cancelar el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no podían evitarse y si la compañía tomó todas las medidas razonables para evitar cancelarlo.
- Si ha sido informado de la cancelación 2 semanas como mínimo antes de la hora de salida prevista.
- Si ha sido informado de la cancelación entre 2 semanas y 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 2 h máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar al destino final menos de 4 h después de la hora de llegada prevista.
- Si ha sido informado de la cancelación menos de 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 1 h máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar al destino final menos de 2 h después de la hora de llegada prevista.

La compensación se abonará en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación. No se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio de Atención al Cliente (ver párrafo 5).

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 800 EUR*

Importe de la compensación:

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 600 EUR*

Este esquema de compensación se basa en el Reglamento Europeo 261/2004. Si el vuelo sale de un aeropuerto no europeo (pero el destino del viaje está situado en un país de la Unión Europea), podrían aplicarse otras normativas locales y otros esquemas de compensación. Para más información, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente (ver párrafo 5).

2. RETRASO

2.1 ASISTENCIA EN CASO DE RETRASO

En caso de retraso superior a 2 h respecto a la hora de salida programada inicialmente, tendremos el gusto de ofrecerle:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (transporte incluido), si es necesario una estancia adicional.
- Dos llamadas telefónicas o dos mensajes de correo electrónico.
- Excepto si esta asistencia puede provocar un retraso más importante.

Si el vuelo tiene un retraso superior a 5 h y el pasajero no desea continuar el viaje, puede solicitar el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y del/de los tramo(s) ya utilizado(s) y, de ser necesario, ser transportado por la compañía al punto de partida que figura en el billete.

2.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE RETRASO

En caso de retraso de por lo menos 3 h a la llegada, se abonará al pasajero una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que el transportista no haya podido prever y si ha tomado todas las medidas adecuadas para evitarlo.

La compensación no se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio Posventa (ver párrafo 5).

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 h: 800 EUR*

Importe de la compensación:

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km con retraso superior a 4 h: 600 EUR*

Este esquema de compensación se basa en el Reglamento Europeo 261/2004. Si el vuelo sale de un aeropuerto no europeo (pero el destino del viaje está situado en un país de la Unión Europea), podrían aplicarse otras normativas locales y otros esquemas de compensación. Para más información, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente (ver párrafo 5).

3. DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En caso de sobrerreserva en un vuelo, se preguntará a los pasajeros si hay voluntarios dispuestos a cambiar su reserva confirmada contra una compensación contractual en forma de bono de compensación. Air France/KLM brindará igualmente la asistencia apropiada a los pasajeros voluntarios (ver párrafo 3.1 más abajo).

Si AIR FRANCE/KLM prevé denegar el embarque en un vuelo, deberá preguntar a los pasajeros si hay voluntarios dispuestos a cambiar su reserva confirmada contra una compensación contractual en forma de bono de compensación. AIR FRANCE/KLM brindará igualmente la asistencia apropiada a los pasajeros voluntarios (ver párrafo 3.1 más abajo).

Si el número de voluntarios es insuficiente y si el transportista deniega el embarque al pasajero contra su voluntad, se concederá asistencia y compensación al pasajero siempre y cuando haya respetado las reglas de presentación al embarque descritas anteriormente.

No se concederá la asistencia ni la compensación si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados.

3.1 ASISTENCIA EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En caso de denegación de embarque, el pasajero tiene la posibilidad de:

- Continuar el viaje hasta el destino final lo más rápidamente posible en condiciones de transporte comparables, conformes a las indicadas por el transportista, o en una fecha posterior a su conveniencia en función de los asientos disponibles.
- Obtener el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y ya utilizado(s) si decide no continuar el viaje y volver al punto de partida indicado en el billete.

Además, tendremos el gusto de ofrecerle:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (transporte incluido), si es necesario una estancia adicional.
- Dos llamadas telefónicas o dos mensajes de correo electrónico.

3.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si se deniega el embarque al pasajero, se le abonará una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Importe del bono de compensación (no reembolsable)

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 350 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 500 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 800 EUR*

Importe de la compensación:

- A - Vuelos hasta 1.500 km: 250 EUR*
- B - Vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km: 400 EUR*
- C - Vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km: 600 EUR*

Este esquema de compensación se basa en el Reglamento Europeo 261/2004. Si el vuelo sale de un aeropuerto no europeo (pero el destino del viaje está situado en un país de la Unión Europea), podrían aplicarse otras normativas locales y otros esquemas de compensación. Para más información, contacte con nuestro Servicio de Atención al Cliente (ver párrafo 5).

4. CAMBIO DE CLASE

Si el transportista hace viajar al pasajero contra su voluntad en una clase inferior a la que figura en el billete, el pasajero podrá solicitar el reembolso del:

- 30 % del precio del billete para todos los vuelos de 1.500 km o menos.
- 50 % del precio del billete para todos los vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y para todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km.
- 75 % del precio del billete para todos los vuelos fuera de la UE de más de 3500 km.

Además, AIR FRANCE/KLM le ofrecerá una compensación comercial no reembolsable, en función de la diferencia de clase.

5. SOLICITUDES DE REEMBOLSO Y COMPENSACIÓN EN CASO DE CANCELACIÓN Y RETRASO, Y DEMANDAS VARIAS Y PETICIONES VARIAS

Como se indica en el presente documento, si

- el vuelo se ha cancelado, o
- el vuelo tiene un retraso de por lo menos 5 h, o
- se ha denegado el embarque al pasajero contra su voluntad,

y éste no desea continuar el viaje, puede solicitar el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y del/de los tramo(s) ya utilizado(s) a nuestro Servicio Posventa más cercano cuyos datos figuran en www.airfrance.com o www.klm.com.

Las solicitudes de reembolso y compensación deberán enviarse al transportista que haya o debería haber operado el vuelo.

Si desea contactar con AIR FRANCE/KLM para presentar una solicitud de reembolso, una reclamación relativa a una compensación o para cualquier otra solicitud, diríjase al Servicio Posventa AIR FRANCE/KLM más cercano, preferentemente por correo electrónico. Los datos de los contactos figuran en www.airfrance.com o www.klm.com.

6. ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS COMPETENTES

Cada Estado miembro de la Unión Europea designa un organismo encargado de aplicar las reglas de asistencia y compensación estipuladas para las irregularidades mencionadas en el presente documento. Los datos de estas entidades están disponibles en la siguiente dirección internet:

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)

(http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

No obstante, recomendamos contactar en primer lugar con el Servicio Posventa de la compañía que haya operado efectivamente el vuelo en el que se haya producido la irregularidad (los datos figuran en el sitio web de dicha compañía).

Si desea presentar una reclamación y obtener una compensación en caso de irregularidad sin tener que pagar gastos de tratamiento a un tercero, la Comisión Europea aconseja a los pasajeros que contacten directamente con el transportista **sin pasar** por un organismo de reclamaciones. (Los datos de contacto están disponibles en el sitio web de la compañía operadora del vuelo).

Cumplimentar el formulario

Actualización febrero de 2021

FORMATO PDF

Derechos de los pasajeros

