

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 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 fidelización.
- 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.
- O bien, 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.

Asimismo, se ofrecerá gratuitamente al pasajero:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (incluido el traslado desde/hasta el hotel y el aeropuerto) si es necesario una estancia adicional.
- Una tarjeta telefónica prepagada (o, si se solicita, el reembolso de dos llamadas (limitadas a 5 min. cada una) o el envío de 2 faxes o 2 correos electrónicos).

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 no puede abonarse en el aeropuerto; por lo tanto, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente (cf. sección 5). Puede elegir entre una compensación en forma de bono de viaje (voucher) no reembolsable o una compensación económica.

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- Todos los otros vuelos: 800 EUR*

Importe de la compensación económica:

- 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- Todos los otros vuelos: 600 EUR*

** El importe de la compensación podría reducirse un 50% si la hora de llegada del vuelo de reemplazo es inferior a 2 horas (A), 3 horas (B) o 4 horas (C) respecto a la hora de llegada prevista del vuelo inicial. 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 (cf. 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 al destino final, se abonará al pasajero una 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 puede abonarse en el aeropuerto; por lo tanto, deberá contactar con nuestro Servicio de Atención al Cliente (cf. sección 5). Puede elegir entre una compensación en forma de bono de viaje (voucher) no reembolsable o una compensación económica.

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- Todos los otros vuelos: 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- Todos los otros vuelos: 600 EUR*

** El importe de la compensación puede reducirse un 50% para los vuelos de 3.500 km o más, si el vuelo aterriza entre 3 y 4 horas después de la hora de llegada prevista. 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 (cf. 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.

Asimismo, se ofrecerá gratuitamente al pasajero:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (incluido el traslado desde/hasta el hotel y el aeropuerto) si es necesario una estancia adicional.
- Una tarjeta telefónica prepagada (o, si se solicita, el reembolso de dos llamadas (limitadas a 5 min. cada una) o el envío de 2 faxes o 2 correos electrónicos).

3.2 Compensación en caso de denegación de embarque

Si se deniega el embarque al pasajero, se le abonará una compensación, excepto si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados. La compensación se abonará en el aeropuerto. Podrá elegir entre un bono de compensación no reembolsable o una compensación económica.

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- Todos los otros vuelos: 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- Todos los otros vuelos: 600 EUR*

**El importe de la compensación podría reducirse un 50% si la hora de llegada del vuelo de reemplazo es inferior a 2 horas (A), 3 horas (B) o 4 horas (C) respecto a la hora de llegada prevista del vuelo inicial.*

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 (cf. 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 otros vuelos.

5. Solicitudes de reembolso y compensación en caso de cancelación y retraso, y demandas varias y peticiones varias

Como ya se ha indicado, si el pasajero no desea continuar el viaje porque:

- El vuelo se ha cancelado
- O el vuelo tiene un retraso de por lo menos 5 h
- O se le ha denegado el embarque contra su voluntad

Puede solicitar el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y del/de los tramo(s) ya utilizado(s) a nuestro Servicio de Atención al Cliente cuyos datos figuran en la sección "[Contactarnos](#)" de nuestro sitio web.

Las solicitudes de reembolso y compensación deben 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 a nuestro Servicio de Atención al Cliente cuyos datos figuran en la sección "[Contactarnos](#)" de nuestro sitio web.

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: [National Enforcement Bodies \(NEB\) \(europa.eu\)](http://europa.eu)

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 septiembre de 2024