



## Derechos de los pasajeros

**Denegación de embarque,  
cancelación o retraso del vuelo.**

### Bienvenido a Vueling

Nuestro principal objetivo es ofrecerte un servicio excelente. Para ello, la seguridad, la fiabilidad y la puntualidad son primordiales.

El transporte aéreo está condicionado por múltiples factores que pueden dificultar nuestras operaciones y es labor permanente de todos los que formamos Vueling conseguir que no afecten a tu comodidad durante el viaje.

En algunas ocasiones, pueden producirse situaciones en las que no podemos embarcarte en el vuelo para el que tenías una reserva confirmada (denegación de embarque), o que, por circunstancias extraordinarias, nos vemos obligados a cancelar tu vuelo o éste sufra un retraso superior a dos horas.

En todas esas situaciones excepcionales, Vueling te ofrece asistencia, y cuando procede, una compensación, dependiendo de las circunstancias específicas en cada caso. En este folleto encontrarás más información\* sobre estos aspectos, que también puedes consultar en nuestra página web [www.vueling.com](http://www.vueling.com).

Disculpa las molestias que podemos estar ocasionándote; ten la certeza que estamos haciendo lo posible para que tu viaje se realice en las mejores condiciones.

Muchas gracias por haber decidido Vueling.

Vueling, la primera aerolínea de nueva generación de Europa

\*Nota: Esta información es la requerida por el Reglamento CE261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea.

### Consideraciones Generales:

El Reglamento (CE) nº 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 material 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:

- No se aplicará a los pasajeros que viajen con billete de compañía o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público.

Los transportistas aéreos, y así lo hacemos siempre en Vueling, darán prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes, así como a los menores no acompañados.

## Denegación de embarque

### 1. 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, Vueling 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 pudieran ser razones de salud, seguridad o falta de documentos de viaje, los pasajeros no tendrán derecho a ninguna clase de indemnización y/o asistencia.

#### 1.1 Indemnizaciones por denegación de embarque.

La indemnización por reglamento correspondiente será:

- A. Vuelos de menos de 1.500 km 250€\*
- B. Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km 400€\* y para el resto de entre 1.500 y 3.500 km
- C. Vuelos de más de 3.500 km 600€\*

\* La compensación se reducirá en un 50% cuando la hora de llegada del vuelo alternativo no sea superior a:

- 2 horas (vuelos incluidos en el apartado A)
- 3 horas (vuelos incluidos en apartado B)
- 4 horas (vuelos incluidos en apartado C)

#### 1.2 Asistencia por denegación de embarque

El pasajero puede elegir entre:

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

b. Reembolso en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, 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 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, 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€\*
- B. Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km 400€\* y para el resto de entre 1.500 y 3.500 km
- C. Resto de vuelos no incluidos en los puntos anteriores 600€\*

Las indemnizaciones se realizarán por transferencia bancaria. Para proceder a tramitar su indemnización, le rogamos que se ponga en contacto a través del "contáctanos" de nuestra página web [www.vueling.com](http://www.vueling.com).

### 2.2 Asistencia por cancelación

El pasajero puede elegir entre:

- a. 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.
- b. Reembolso en un plazo de 7 días del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, 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 la asistencia correspondiente.

## 3. Retrasos de vuelos

### 3.1 Asistencia por retraso

Cuando Vueling 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 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.

De acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE), los pasajeros podrán invocar el derecho a ser compensados económicamente de acuerdo con las cuantías que se establecen en Reglamento CE 261/04 cuando un pasajero soporte una pérdida de tiempo igual o superior a tres horas en su llegada al destino final. El transportista encargado de efectuar un vuelo no estará obligado a pagar una compensación si puede probar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

De acuerdo con el artículo 14.2 del Reglamento CE 261/04, te informamos que el Organismo Nacional Responsable del cumplimiento del Reglamento es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, cuya dirección oficial es:

Sección de Atención al Usuario  
Avda. General Perón 40, Acceso B  
(Recepción planta 1ª)  
CP28020  
Madrid  
<http://www.seguridadaaerea.es/>

Rogamos que nos disculpes por las molestias que hayamos podido ocasionarte. Si lo consideras necesario, puedes ponerte en contacto con nuestro Centro de Atención al Cliente.