



Drets dels passatgers:

Denegació d'embarcament,
cancel·lació o retard del vol.

Benvingut a Vueling

El nostre principal objectiu és oferir-te un servei excel·lent. Per això, la seguretat, la fiabilitat i la puntualitat són primordials.

El transport aeri està condicionat per un gran nombre de factors que poden dificultar les nostres operacions i és una tasca permanent de tots els que formem Vueling aconseguir que no afectin la teva comoditat durant el viatge.

En certes ocasions, poden produir-se situacions en les quals no et podem embarcar al vol per al qual tenies una reserva confirmada (denegació d'embarcament) o que, per circumstàncies extraordinàries, ens veiem obligats a cancel·lar el vol o que el vol tingui un retard superior a les dues hores.

En totes aquestes situacions excepcionals, Vueling t'ofereix assistència i, si escau, una compensació en funció de les circumstàncies específiques en cada cas. En aquest fullet trobaràs més informació* sobre aquests aspectes, que també pots consultar a la nostra pàgina web www.vueling.com.

Disculpa les molèsties que puguem ocasionar-te, però has de tenir la certesa que estem fent tot el possible per a què el teu viatge es realitzi en les millors condicions.

Moltes gràcies per haver triat Vueling.

Vueling, la primera línia aèria de nova generació d'Europa

*Nota: aquesta informació és l'exigida pel Reglament CE261/2004 del Parlament Europeu i del Consell de la Unió Europea.

Consideracions generals:

El Reglament (CE) núm. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer del 2014, en vigor des del 17 de febrer del 2005, estableix normes comunes per a les Companyies aèries en matèria d'indemnització i d'assistència als passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o el retard considerable d'un vol.

Aquest reglament s'aplica:

Sempre que els passatgers disposin d'una reserva confirmada en el vol afectat i, excepte en el cas de la cancel·lació, estiguin presents al taulell de facturació a l'hora prèviament indicada o, si no s'ha especificat cap hora, amb una antelació mínima de quaranta-cinc minuts respecte de l'hora de sortida anunciada:

- No s'aplicarà als passatgers que viatgin amb bitllet de companyia o amb un bitllet de preu reduït que no estigui directament o indirectament disponible per al públic.

Els transportistes aeris donaran prioritat i atenció especial a les persones amb mobilitat reduïda i a tots els seus acompanyants, així com als menors no acompanyats (de fet, Vueling sempre ha actuat així).

Denegació d'embarcament

1. Condicions per a passatgers als quals se'ls ha denegat l'embarcament

En el cas que en un vol hi hagin més passatgers amb reserva confirmada que places disponibles, Vueling demanarà voluntaris per a què cedeixin la seva plaça confirmada a canvi d'una indemnització pactada i l'assistència esmentada a l'apartat 1.2, sempre que hagin efectuat els tràmits de facturació amb el temps mínim necessari.

Si no es trobessin prou voluntaris i s'hagués de denegar l'embarcament a altres passatgers contra la seva voluntat, els passatgers afectats tindran dret a una indemnització i a atencions especials.

Quan hi hagi una raó justificada per denegar l'embarcament, com ara per motius de salut, seguretat o manca de documents de viatge, els passatgers no tindran dret a cap tipus d'indemnització o assistència.

1.1 Indemnitzacions per denegació d'embarcament.

La indemnització reglamentària corresponent serà la següent:

- A. 250€ per als vols de menys de 1.500 km*
- B. 400€* per als vols intracomunitaris de més de 1.500 km i per a la resta de vols entre 1.500 i 3.500 km
- C. 600€ per als vols de més de 3.500 km*

* La compensació es reduirà un 50 % si l'hora d'arribada del vol alternatiu no és superior a:

- 2 hores (vols inclosos a l'apartat A)
- 3 hores (vols inclosos a l'apartat B)
- 4 hores (vols inclosos a l'apartat C)

1.2 Assistència per denegació d'embarcament

El passatger pot triar entre:

a. Conducció a la teva destinació final, en condicions de transport comparables, tan aviat com sigui possible o en una data posterior segons convingui al passatger en funció de les places disponibles.

b. Reemborsament en un termini de 7 dies del trajecte o trajectes del recorregut no utilitzats, del trajecte o trajectes del recorregut realitzats si el viatge ja no té raó de ser i a un vol de tornada al primer punt de sortida.

A més, el passatger tindrà dret gratuïtament a:

- Beguda i menjar suficients en funció del temps que calgui esperar.
- Dues trucades telefòniques o l'enviament de dos missatges de tèlex, o bé dos missatges de fax o dos correus electrònics.
- Si fos necessari pernoctar, allotjament, si escau, i transport d'anada i tornada entre l'aeroport i l'indret de l'allotjament.



Derechos de los pasajeros

Denegación de embarque,
cancelación o retraso del vuelo.

2. Cancel·lacions de vols

2.1 Indemnitzacions per cancel·lació

El Reglament contempla que el transportista aeri encarregat d'efec-tuar un vol no té l'obligació de pagar una indemnització al passatger:

- Si pot demostrar que la cancel·lació es deu a circumstàncies extraor-dinàries que no es podrien haver evitat encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables (casos d'inestabilitat política, condi-cions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, riscs per a la seguretat, deficiències inesperades en la seguretat del vol, congestió aeroportuària, gestió del tràfic aeri i vagues que afectin les operacions del transportista aeri).
- Si s'avisava al passatger sobre la cancel·lació del vol entre dues setma-nes i set dies d'antelació respecte a l'hora de sortida prevista i se li ofereix un transport alternatiu que li permeti sortir amb no més de dues hores d'antelació respecte a la sortida original del vol i arribar a la destinació final amb menys de quatre hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista del vol inicialment contractat.
- Si s'avisava al passatger amb menys de set dies d'antelació a l'hora de sortida prevista i se li ofereix un altre vol que li permeti sortir amb no més d'una hora d'antelació respecte a l'hora de sortida original del seu vol i arribar a la destinació final amb menys de dues hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista del vol inicialment contractat.

Si no es dona cap d'aquestes circumstàncies, els passatgers amb reserva de plaça confirmada per a un vol que es cancel·li tindran dret a:

- A. 250€ per a vols de menys de 1.500 km*
- B. 400€ per als vols intracomunitaris de més de 1.500 km* i per a la resta de vols entre 1.500 i 3.500 km
- C. Resta de vols no inclosos en els punts anteriors 600€*

Les indemnitzacions es realitzaran per transferència bancària. Per procedir a tramitar la vostra indemnització, us preguem que us poseu en contacte a través de l'opció "Contacta'ns" de la nostra pàgina web www.vueling.com.

2.2 Assistència per cancel·lació

El passatger pot triar entre:

- a. Conducció a la teva destinació final, en condicions de transport comparables, tan aviat com sigui possible o en una data posterior segons convingui al passatger en funció de les places disponibles.
- b. Reemborsament en un termini de 7 dies del trajecte o trajectes del recorregut no utilitzats, del trajecte o trajectes del recorregut realitzats si el viatge ja no té raó de ser i dret a un vol de tornada al primer punt de sortida.
A més, el passatger rebrà l'assistència corresponent.

3. Retards dels vols

3.1 Assistència per retard

Quan Vueling prevegi un retard de:

- Dues o més hores en vols de fins a 1.500 km.
- Tres o més hores en vols intracomunitaris de més de 1.500 km i tota la resta de vols d'entre 1.500 i 3.500 km,
- Quatre o més hores a la resta dels vols.

S'oferirà gratuïtament als passatgers:

- Beguda i menjar suficients en funció del temps que calgui esperar.
- Dues trucades telefòniques o l'enviament de dos missatges de tèlex, o bé dos missatges de fax o dos correus electrònics.
- Si fos necessari pernoctar, allotjament, si escau, i transport d'ana da i tornada entre l'aeroport i l'indret de l'allotjament.

Si el retard és superior a les cinc hores, el passatger podrà optar al reemborsament, en un termini de 7 dies, del trajecte o trajectes del recorregut no utilitzats, i del trajecte o trajectes del recorregut realitzats si el viatge ja no té raó de ser, i a un vol de tornada al primer punt de sortida.

Segons la jurisprudència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea (TJUE), els passatgers podran invocar el dret a ser compensats econòmicament d'acord amb les quantitats establertes al Reglament CE 261/04 quan un passatger hagi de partir una pèrdua de temps igual o superior a les tres hores en arribar a la destinació final. El transportista encarregat d'efectuar un vol no estarà obligat a pagar una compensació si pot demostrar que el retard ha estat provocat per circumstàncies extraordinàries que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin aplicat totes les mesures raonables.

D'acord amb l'article 14.2 del Reglament CE 261/04, us informem que l'Organisme Nacional Responsable del compliment del Reglament és l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, l'adreça oficial de la qual és:

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

Demanem disculpes per les molèsties ocasionades. Si ho consideres necessari, pots posar-te en contacte amb el nostre Centre d'Atenció al Client.