

Derechos del pasajero

Estimado pasajero:

Si su vuelo ha sido cancelado, sufre un gran retraso o se le ha denegado el embarque en un vuelo para el que tenía una reserva confirmada, tiene una serie de derechos de acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004 de la UE que entró en vigor el 17/02/2005. La compañía aérea en cuyo vuelo se produzca la irregularidad es la responsable de garantizarle estos derechos.

Validez

El Reglamento será aplicable en los siguientes casos:

- Para pasajeros cuyo vuelo regular salga de un Estado miembro de la UE o pasajeros cuyo vuelo regular esté operado por una compañía aérea de la UE y salga de un tercer país con destino a un Estado de la UE, siempre y cuando el pasajero no haya percibido ninguna compensación ni ayuda financiera en este tercer país.
- Solo si el pasajero tiene una reserva confirmada en el vuelo afectado.
- Solo si el pasajero se presenta en el check-in a la hora indicada previamente (excepto en caso de cancelación del vuelo) o, en caso de que no se hubiese especificado ninguna hora, al menos 45 minutos antes del horario de salida anunciado.
- Solo si el pasajero viaja con una tarifa disponible para el público en general.

Retrasos

De acuerdo con el Reglamento (CE) 261/2004, se considera un retraso a las salidas que se retrasen cuatro horas o más con respecto al horario de salida previsto en el caso de vuelos de más de 3.500 km, tres horas o más en el caso de vuelos de entre 1.500 y 3.500 km y de vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE, y dos horas en el caso de vuelos de hasta 1.500 km. Si se espera que su vuelo sufra un gran retraso, como pasajero tiene derecho a recibir asistencia por parte de la compañía aérea durante la espera.

Esto incluye: comidas y refrescos en una cantidad proporcional al tiempo de espera, la posibilidad de alojarse en un hotel (incluyendo los gastos de traslado) y la posibilidad de realizar dos llamadas telefónicas breves o de enviar dos mensajes de fax o e-mail. La compañía aérea no está obligada a proporcionar esta asistencia si usted es responsable de que la salida de su vuelo se retrase aún más. En el caso de retrasos de más de cinco horas, el pasajero tiene derecho a obtener en un plazo de siete días un reembolso del billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada, o a la parte del viaje efectuada si el propósito del viaje no se ha cumplido debido al retraso y, además, cuando proceda, a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo antes posible.

El pasajero tiene derecho a una compensación si su llegada al aeropuerto de destino se retrasa en más de tres horas y el retraso no se puede atribuir a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado tomando todas las medidas razonables. Este tipo de circunstancias incluye, por ejemplo, malas condiciones meteorológicas, inestabilidad política, huelgas, riesgos de seguridad o deficiencias inesperadas en seguridad aérea.

Overbooking

Si, en caso de overbooking, se le deniega el embarque involuntariamente en un vuelo para el que tenía una reserva confirmada, el pasajero tiene derecho a recibir de la compañía aérea la misma asistencia que se describe anteriormente en la sección de "Retrasos". Además, se le debe ofrecer una nueva ruta que le lleve al destino final del vuelo que había reservado. Esta nueva ruta ha de efectuarse lo antes posible y con unas condiciones similares.

En función de la disponibilidad de plazas, el pasajero podrá optar por viajar hasta su destino final en una fecha/hora posterior que le venga mejor. En este caso, el pasajero deberá hacerse cargo de los eventuales gastos de comidas/refrescos, alojamiento y transporte entre el hotel y el aeropuerto.

Si se le deniega el embarque, voluntaria o involuntariamente, tendrá derecho a un vuelo alternativo o a un reembolso y una compensación, los cuales podrán hacerse efectivos mediante cheque o transferencia bancaria o, con su consentimiento, en forma de un vale. El valor de la compensación depende de la distancia de la ruta programada y de la ruta alternativa que se le haya ofrecido: en el caso de vuelos con una distancia

- de hasta 1.500 km, la compensación es de 250 €;
- para vuelos con una distancia entre 1.500 y 3.500 km y vuelos con una distancia de más de 1.500 km dentro de Europa, la compensación es de 400 €;
- para vuelos con una distancia de más de 3.500 km, la compensación es de 600 €.

La distancia se calcula en base al último destino al que el pasajero llega más tarde de la hora de llegada planificada como resultado de que se le haya denegado el embarque o se haya cancelado el vuelo.

En caso de que se le ofrezca un vuelo alternativo cuya hora de llegada sea como máximo dos horas después de la hora de llegada planificada para el vuelo reservado originalmente en vuelos de hasta 1.500 km, como máximo de tres horas después de la hora de llegada planificada en vuelos de entre 1.500 y 3.500 km, y como máximo de cuatro horas después de la hora de llegada planificada en vuelos de más de 3.500 km, la compensación será únicamente el 50 % de las cantidades mencionadas anteriormente, es decir, 125 €, 200 € y 300 € respectivamente.

El pasajero no tiene derecho a la compensación descrita anteriormente en caso que se le deniegue el embarque por causas justificadas que sean responsabilidad suya, por razones de salud o seguridad o por la falta de presentación de documentos requeridos para el viaje.

Cancelación

Si el vuelo para el que tiene una reserva confirmada se cancela, el pasajero tiene derecho a que se le ofrezca una nueva ruta, asistencia, reembolso y compensación tal y como se ha descrito anteriormente.

No obstante, de acuerdo con el reglamento de la UE, no tiene derecho a compensación si el incidente se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables. Este tipo de circunstancias incluye, por ejemplo, malas condiciones meteorológicas, inestabilidad política, huelgas, riesgos de seguridad o deficiencias inesperadas en seguridad aérea.

Asimismo, el pasajero tampoco tendrá derecho a compensación si

- ha sido informado de la cancelación con al menos 14 días de antelación con respecto a la salida prevista
- ha sido informado de la cancelación entre 14 y 7 días antes de la salida y se le ofrece un transporte alternativo que sale como máximo dos horas antes del horario de salida previsto y/o llega a su destino con menos de cuatro horas de retraso con respecto al horario de llegada previsto
- ha sido informado de la cancelación menos de siete días antes de la salida y se le ofrece un transporte alternativo que sale como máximo una hora antes del horario de salida previsto y/o llega a su destino con menos de dos horas de retraso con respecto al horario de llegada previsto.

Cambio a una clase inferior

Si se le cambia a una clase inferior, tiene derecho a recibir una compensación en un plazo de siete días. El valor de dicha compensación depende de la ruta programada y del precio del billete que se haya pagado por segmento. En el caso de vuelos con una distancia

- de hasta 1.500 km, la compensación es del 30 % del precio del billete que se haya pagado por segmento;
- entre 1.500 y 3.500 km y vuelos de más de 1.500 km dentro de Europa, la compensación es del 50 % del precio del billete que se haya pagado por segmento;
- de más de 3.500 km, la compensación es del 75 % del precio del billete que se haya pagado por segmento.

Si considera que puede interponer una reclamación justificada contra EW Discover basada en las condiciones previamente mencionadas, diríjase a:

➤ [Lufthansa Feedback](#)

Direcciones postales:

➤ [Direcciones globales](#)

En el siguiente enlace se puede consultar la lista de las autoridades relevantes responsables de asegurar los derechos de los pasajeros:

➤ [Derechos de los pasajeros aéreos](#)

Órgano de arbitraje

Si ha realizado un viaje a título particular, en caso de litigio con la compañía aérea puede recurrir al centro de arbitraje oficial y neutral para viajes y transportes en Alemania (Schlichtung Reise & Verkehr).

Puede acudir a este órgano en casos relacionados con

- denegación del transporte, retrasos de larga duración o cancelación de vuelos;
- destrucción, daños, pérdida o retrasos en el transporte del equipaje, o
- incumplimiento de obligaciones en el transporte de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, o
- incumplimiento de obligaciones en la conclusión de contratos de transporte,

siempre que

- ya haya presentado su reclamación a EW Discover y no haya obtenido respuesta tras un plazo de dos meses o
- no esté conforme con la tramitación de su reclamación o no esté de acuerdo con la respuesta a sus exigencias por parte de EW Discover.
- su reclamación no esté siendo tramitada en un tribunal, no haya sido ya tramitada por un tribunal o se haya resuelto.
- se trate de un viaje a título particular.

➤ [Schlichtung Reise & Verkehr](#)

➤ [Solicitud de Conciliación](#)

La Comisión Europea proporciona además una plataforma para la resolución de litigios en línea (ODR).

➤ [Resolución de litigios en línea](#)