

Entendemos que nuestros clientes quieren que sus viajes comiencen con puntualidad y sin demoras. Siempre hacemos todo lo posible para garantizar que nuestros vuelos salgan a tiempo. En algunas ocasiones, como ocurre con todas las compañías aéreas, puede haber algún factor que nos impida salir según lo previsto.

Este aviso incluye información sobre los derechos que posee en virtud del Reglamento europeo (CE) nº 261/2004 y el Reglamento sobre los derechos de los pasajeros aéreos y la concesión de licencias a los organizadores de viajes aéreos (Modificación) (Salida de la UE) de 2019 (denominados conjuntamente el Reglamento). Este aviso no genera ni le otorga ningún derecho contractual adicional.

Según el Reglamento, una compañía aérea no está obligada a indemnizar a sus clientes por un vuelo que se cancele o retrase si la cancelación o el retraso se deben a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables. Por circunstancias extraordinarias se entenderán las cancelaciones o retrasos provocados por causas ajenas a la compañía aérea ("Circunstancias Extraordinarias"). No existe una lista definitiva de Circunstancias Extraordinarias, pero es probable que los siguientes acontecimientos se consideren una circunstancia extraordinaria con arreglo a la ley (a modo de ejemplo): condiciones meteorológicas adversas, deficiencias en la seguridad de los vuelos, decisiones de control del tráfico aéreo, problemas con la infraestructura aeroportuaria (como cierre de pistas, terminales o aeropuertos, avería de los sistemas de cintas transportadoras de equipaje o problemas con el suministro de combustible), pasajeros conflictivos a bordo que deban ser desalojados del avión, colisiones de aves, actos de terrorismo o sabotaje, enfermedad de los pasajeros, disturbios políticos o civiles, riesgos para la seguridad, huelgas (no relacionadas con la aerolínea, como las del personal del aeropuerto, de asistencia en tierra o de control del tráfico aéreo), defectos ocultos de fabricación y daños causados por objetos extraños (incluidos los daños causados por objetos en la pista). Es posible que no tenga derecho a indemnización si el retraso o cancelación de un vuelo se debe a circunstancias extraordinarias ajenas a nuestra voluntad y ello provoca el retraso de su vuelo.

Esta es una de las muchas razones por las que debería contratar un seguro de viaje para hacer frente a cualquier gasto adicional inesperado asociado a cualquier alteración que pueda producirse en los planes de viaje. Asimismo, puede tener derecho a las ayudas sociales que se describen a continuación.

En **Jet2.com**, tenemos la política de no sobrevender nuestros vuelos. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que nos veamos obligados a reducir la capacidad de un vuelo. Pediremos voluntarios que renuncien a su reserva a cambio de una prestación. Estos voluntarios tendrán derecho a la ayuda descrita a continuación.

Si a un cliente en posesión de un billete y documentos de viaje válidos se le deniega el embarque contra su voluntad (sin que existan motivos razonables para ello, como razones de salud, seguridad, protección o documentación de viaje inadecuada), tendrá derecho a recibir una ayuda y a una indemnización según se describe a continuación.

1. CANCELACIONES Y DENEGACIONES DE EMBARQUE

Jet2.com informa de que no se abonará ninguna compensación cuando un vuelo se cancele como consecuencia de Circunstancias Extraordinarias que no se podrían haber evitado incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables o cuando se haya informado al cliente de la cancelación al menos 14 días antes de la fecha de salida, por correo electrónico o por teléfono a la dirección de contacto notificada en el momento de la reserva. Además, los clientes no tendrán derecho a indemnización en ningún caso si se les ofrece un transporte alternativo, siempre que:

- sean informados entre 14 y 7 días antes de la hora de salida prevista y el cambio permita la salida un máximo de 2 horas antes de la hora de salida prevista y la llegada a su destino menos de 4 horas después de la hora de llegada prevista; o bien
- se les informe con menos de 7 días de antelación a la hora de salida prevista y el cambio permita la salida con un máximo de 1 hora de antelación a la hora de salida prevista y la llegada al destino con menos de 2 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Aparte de estas circunstancias, puede solicitar por escrito la indemnización que se especifica en el cuadro siguiente y se le ofrecerá asistencia según lo descrito en el apartado 4. Si no hay suficientes plazas y no se presentan suficientes voluntarios y esta situación da lugar a que se deniegue el embarque a un cliente en contra de su voluntad, éste tendrá derecho a una indemnización de acuerdo con la tabla que figura a continuación y se le ofrecerá la asistencia descrita en el apartado 4.

Duración del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 € / 220 £
Entre 1.500 km y 3.500 km	400 € / 350 £
Más de 3.500 km	600 € / 520 £

La indemnización anterior se reducirá en un 50 % si se ofrece a los clientes un transporte alternativo y la nueva hora de llegada es:

- no más de 2 horas después para vuelos de hasta 1.500 km;
- no más de 3 horas después para vuelos entre 1.500 km y 3.500 km, y
- no más de 4 horas después para vuelos de más de 3.500 km.

2. RETRASOS LARGOS

Si su vuelo se retrasa a la llegada 3 horas o más con respecto a la hora de llegada programada y ese retraso se debe a causas que están bajo nuestro control (y no a Circunstancias Extraordinarias que no podrían haberse evitado, aunque se hubieran adoptado todas las medidas razonables), usted podrá tener derecho a las siguientes compensaciones:

Duración del vuelo	Compensación
Hasta 1.500 km	250 € / 220 £
Entre 1.500 km y 3.500 km	400 € / 350 £
Más de 3.500 km	600 € / 520 £

3. REEMBOLSO Y TRANSPORTE ALTERNATIVO

Por lo general, en las excepcionales ocasiones en que se cancela un vuelo con poca antelación o se deniega el embarque, usted podrá optar por:

- a) Un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, hasta su destino final, con **Jet2.com**, sujeto a la disponibilidad de plazas o con una compañía alternativa;
- b) Un transporte alternativo, en condiciones de transporte comparables, a su destino final en una fecha posterior que le convenga, con **Jet2.com**, siempre que haya plazas disponibles, o con una compañía alternativa;
- c) el reembolso, en un plazo de 7 días, del coste total del vuelo no realizado. Se efectuará a la tarjeta de pago utilizada para la reserva original, al precio por el que fue adquirida, por el viaje no realizado (y por la parte del viaje ya realizada si el vuelo ya no sirve en relación con su plan de viaje original) junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta *de Jet2.com* al primer punto de partida. Esta solicitud debe hacerse de acuerdo con la información facilitada en esta guía; o bien
- d) otras opciones en caso de cancelación, tal y como se establece en esta guía que, en el momento de tomar la decisión de cancelación, pueden incluir opciones de transporte alternativas si están disponibles.

Si su vuelo se ha retrasado más de 5 horas y decide no viajar, también podrá tener derecho al reembolso de su billete de avión.

4. ASISTENCIA

En el aeropuerto, prestaremos la siguiente asistencia a través de nuestra empresa de asistencia en tierra designada en caso de cancelaciones, denegación de embarque o los siguientes retrasos más allá de la hora de salida programada:

Duración del vuelo	Período de retraso
Hasta 1.500 km	2 horas o más
Entre 1.500 km y 3.500 km	3 horas o más
Más de 3.500 km	4 horas o más

- a) comidas y refrescos en relación con el tiempo de espera, estrictamente mediante vale emitido por **Jet2.com**; y
- b) 2 llamadas telefónicas, fax o mensajes de correo electrónico; y
- c) alojamiento en los casos en que sea estrictamente necesaria una estancia de una o más noches, o una estancia adicional a la prevista por usted.

Cuando hayamos organizado el alojamiento de nuestros clientes, no podremos reembolsar el alojamiento ni los gastos relacionados que no haya concertado **Jet2.com**. Proporcionaremos transporte de ida y vuelta al lugar de alojamiento cuando **Jet2.com** así lo haya organizado. En interés de los clientes, la asistencia durante la espera de un vuelo retrasado o alternativo puede limitarse o denegarse si la prestación de la asistencia pudiera causar por sí misma un mayor retraso. Los clientes a los que se ofrezca la asistencia mencionada podrán elegir entre recibirla o la prestación a la que, en su caso, tengan derecho en virtud de los Términos y Condiciones de **Jet2.com**.

5. CONTACTAR CON NOSOTROS

Si desea ponerse en contacto con nosotros en relación con el retraso o la cancelación de un vuelo, para enviarnos una felicitación o una queja, o para compartir sus experiencias de viaje, visite nuestro sitio web: www.jet2.com/contact-us.

Para presentar una solicitud de indemnización, deberá facilitar la siguiente información:

- La referencia de su reserva
- Nombre del pasajero tal como aparece en su pasaporte

- Dirección completa
- Número de vuelo
- Fecha de vuelo
- Ruta de vuelo

6. CONTACTAR CON NOSOTROS

El Reino Unido y cada Estado miembro de la UE han designado un organismo responsable de la aplicación de las normas de compensación y asistencia establecidas en el Reglamento.

El organismo designado responsable de la aplicación del Reglamento en el Reino Unido es:

The Civil Aviation Authority,
Aviation House,
Beehive Ringroad,
Crawley,
West Sussex,
RH6 0YR.
England.

Website: www.caa.co.uk

Email: enquiries@caa.co.uk

Teléfono: 0330 022 1500

Para recibir más información sobre los organismos de control de los Estados miembros por favor consulte el siguiente enlace:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Para vuelos con salida desde España

Para los vuelos con origen en España, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea de España (AESA) ha sido reconocida como entidad de Resolución Alternativa de Conflictos, ofreciendo a los pasajeros aéreos una opción alternativa para resolver sus litigios relacionados con el Reglamento (CE) nº 261/2004 ("UE261"), por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91 y el (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo, que excluye expresamente de este procedimiento las reclamaciones relativas al equipaje, los daños y las cláusulas del contrato de transporte.

Si ha sufrido un siniestro cubierto por este Reglamento, debe presentarnos una reclamación antes de utilizar el procedimiento alternativo de resolución de conflictos. La forma más sencilla de presentar una reclamación es cumplimentar nuestro formulario en línea: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

Debemos darle una respuesta en el plazo de un mes. Una vez recibida, si no está de acuerdo con nuestra decisión, puede recurrir al Equipo de Asesoramiento y Reclamaciones de Pasajeros (PACT) de la Autoridad de Aviación Civil; <https://www.caa.co.uk/passengers/>), que es el organismo regulador en el Reino Unido para tramitar las reclamaciones en virtud del Reglamento (CE) nº 261/2004 (modificado en la legislación británica: "UE261 REINO UNIDO"). Como alternativa, puede recurrir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea de España (AESA; <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) para la resolución alternativa de conflictos. Los recursos ante la AESA deben presentarse en el plazo de 1 año desde que se nos presentó la reclamación. La decisión adoptada por la AESA es vinculante para la compañía aérea.