

FOR INFORMATION ON YOUR RIGHTS UNDER EC REGULATION 261 / 2004

CONTENTS

Guidance for customers - English



Pages 2-3

Guia per als passatgers - Català



Pages 4-5

Guida per i clienti - Italiano



Pages 6-7

Guía para los Pasajeros - Español



Pages 8-9

We understand that our customers want prompt and punctual starts to their journeys. We always do our utmost to ensure that our flights depart on time. Occasionally, as with all airlines, circumstances can sometimes occur which prevent us from departing as planned.

This notice contains information about your rights established by European regulation (EC) No.261/2004/the Air Passenger Rights and Air Travel Organisers' Licensing (Amendment) (EU Exit) Regulations 2019 (together referred to as the Regulation). This notice does not create or give you any additional contractual rights.

Under the Regulation, an airline has no liability to pay compensation to customers for a cancelled or delayed flight if the cancellation or delay was due to extraordinary circumstances that could not have been avoided, even if all reasonable measures had been taken. Extraordinary circumstances refer to cancellations or delays that were caused by something beyond the airline's control ("Extraordinary Circumstances"). There is no definitive list of Extraordinary Circumstances, but the following events are likely to be considered an extraordinary circumstance under the law (by way of example): adverse weather conditions, flight safety shortcomings, air traffic control decisions, problems with airport infrastructure (such as closure of runways, terminals or airports, breakdown of baggage belt systems or issues with fuel supplies), disruptive passengers on board who need to be removed from the aircraft, bird strikes, acts of terrorism or sabotage, passenger illness, political or civil unrest, security risks, strikes (unrelated to the airline such as airport staff, ground handlers or air traffic control), hidden manufacturing defects and foreign object damage (including damage caused by objects on the runway). You may not be eligible for compensation if a delay or cancellation is caused to an earlier flight by extraordinary circumstances beyond our control and this leads to your flight being delayed or cancelled.

This is one of the many reasons that you should take out travel insurance to meet any additional unexpected costs associated with any disruption to travel plans. You may also be entitled to welfare assistance as described below. At **Jet2.com**, we have a policy not to overbook our flights however there may be occasions where we are required to reduce capacity on a flight. We will ask for volunteers to surrender their reservation in exchange for a benefit, who will be entitled to assistance as described below.

Should a customer in possession of a valid ticket and travel documents be denied boarding against their will (without there being reasonable grounds for doing so, such as reasons of health, safety, security, or inadequate travel documentation) they will be entitled to welfare assistance and compensation as described below.

1. CANCELLATIONS AND DENIED BOARDING

Jet2.com respectfully advises that no compensation is payable when a flight is cancelled as a result of Extraordinary Circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken or when a customer has been informed of the cancellation at least 14 days before the date of departure, by email or telephone to the contact address notified at the time of booking. Furthermore, customers are not entitled to compensation in any circumstances if they are

offered alternative transport, provided:

- they are informed between 14 and 7 days before the scheduled time of departure, and the change allows departure a maximum of 2 hours before the scheduled departure time and arrival at their destination less than 4 hours after the scheduled arrival time; or
- they are informed less than 7 days before the scheduled time of departure and the change allows departure a maximum of 1 hour before the scheduled departure time and arrival at their destination less than 2 hours after the scheduled arrival time.

Aside from these circumstances, you may be eligible to apply in writing for the compensation specified in the table below and will be offered assistance as described in Section 4. If there are insufficient seats and enough volunteers do not come forward which results in a customer being denied boarding against their will, they shall be eligible for compensation in accordance with the table below and offered assistance as described in Section 4.

Length of Flight	Compensation
Up to 1,500km	€250 / £220
Between 1500km to 3500km	€400 / £350
More than 3500km	€600 / £520

The above compensation will be reduced by 50% if customers are offered alternative transport and the new arrival time is:

- no more than 2 hours later for flights of up to 1500km
- no more than 3 hours later for flights between 1500km and 3500km
- no more than 4 hours later for flights over 3500km

2. LONG DELAYS

If your flight's scheduled arrival time is delayed on arrival by 3 hours or more and that delay arises from causes within our control (rather than Extraordinary Circumstances which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken) then you may be entitled to the following compensation:

Length of Flight	Compensation
Up to 1,500km	€250 / £220
Between 1500km to 3500km	€400 / £350
More than 3500km	€600 / £520

3. REIMBURSEMENT AND ALTERNATIVE TRANSPORT

Generally, on the rare occasions when a flight is cancelled at short notice or boarding is denied, you will be eligible for:

- alternative transport, under comparable transport conditions, to your final destination, with **Jet2.com** subject to the availability of seats or with an alternative carrier;
- alternative transport, under comparable transport conditions to your final destination at a later date at your convenience, with **Jet2.com** subject to the availability of seats or with an alternative carrier;
- reimbursement within 7 days of the full cost of the flight not taken. To be made to the payment card used for the original booking at the price for which it was purchased for the journey not made (and for the

part of the journey already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to your original travel plan) together with, when relevant, a return **Jet2.com** flight to the first point of departure. This request should be made in accordance with the information provided on this guidance or

- d) other options in the case of cancellation as stated in this guidance at the time of the cancellation decision which may include alternative transport options if these are deliverable.

If your flight has been delayed for more than 5 hours and you elect not to travel, you may also be entitled to reimbursement of your flight ticket.

4. ASSISTANCE

At the airport, we will provide the following welfare through our appointed ground handling company in the event of cancellations, denied boarding or the following delay timescales beyond the scheduled time of departure:

Length of Flight	Delay Period
Up to 1,500km	2 hours or more
Between 1500km and 3500km	3 hours or more
More than 3500km	4 hours or more

- a) meals and refreshments in reasonable relation to the waiting time; and
- b) 2 telephone calls, fax, or email messages; and
- c) accommodation in cases where a stay of one or more nights, or where a stay additional to that intended by you, becomes strictly necessary.

Where we have arranged accommodation for our customers, we are unable to reimburse accommodation and related expenses not arranged by **Jet2.com**. We will provide transport to and from the place of accommodation where this has been arranged by **Jet2.com**. In the interests of customers, care while awaiting a delayed or alternative flight may be limited or declined if the provision of the care would itself cause further delay.

5. CONTACTING US

If you would like to contact us regarding a flight delay or cancellation, to send a compliment or complaint, or to share your travel experiences, please visit our website: www.jet2.com/contact-us. To make a claim for compensation, you will need to provide the following information:

- Your booking reference
- Passenger name as it appears on your passport
- Full home address
- Flight number
- Flight date
- Flight route

6. NATIONAL DESIGNATED BODY

The UK and each EU Member State has designated a body responsible for the enforcement of the compensation and assistance rules set out in the Regulation.

The designated body responsible for enforcing the regulation in the UK is:

The Civil Aviation Authority,
Aviation House,
Beehive Ringroad,
Crawley,
West Sussex,

RH6 OYR.

England.

Website: www.caa.co.uk

Email: enquiries@caa.co.uk

Telephone: 0330 022 1500

For details of enforcement bodies in European Member States please find these here:

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

For Flights Departing Spain

The State Aviation Safety Agency of Spain (AESA) has been recognised as an Alternative Dispute Resolution organisation, providing air passengers with an alternative option to resolve their disputes relating to EC Regulation 261/2004 ("EU261"), which establishes common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding, cancellation, or long delay, and repeals Regulation (EEC) No 295/9; and (EC) No 1107/2006 of the European Parliament and of the Council of 5 July 2006 concerning the rights of disabled persons and persons with reduced mobility when travelling by air, expressly excluding from this procedure claims regarding baggage, damages and clauses of the transport contract.

If you have experienced an incident covered by these Regulations, you must submit a claim to us prior to using the alternative dispute resolution procedure. The easiest way to make a claim is by completing our online form: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

We must provide a response to you within one month. Once received, if you do not agree with our decision, you can appeal to the Civil Aviation Authority's Passenger Advice and Complaints Team (PACT; <https://www.caa.co.uk/passengers>), who are the Regulatory Body in the UK for dealing with claims under EC Regulation 261/2004 (as amended into UK law: "EU261 UK"). Alternatively, you may appeal to the State Aviation Safety Agency of Spain (AESA; <https://www.seguridadaerea.gob.es>) for alternative dispute resolution. Appeals to AESA must be made within 1 year of submitting a claim to us. The decision taken by AESA is binding on the airline.

Entenem que els nostres clients vulguin començar els seus viatges amb rapidesa i puntualitat, i és per això que sempre fem tot el possible perquè els nostres vols surtin a temps. De tant en tant, com passa amb totes les companyies aèries, es poden produir circumstàncies que ens impedeixen sortir a l'hora prevista.

Aquest avís conté informació sobre els vostres drets establerts pel Reglament europeu (CE) núm. 261/2004 i el Reglament sobre drets dels passatgers aeris i llicències dels organitzadors de viatges aeris (sortida de la UE) de 2019 i les seves esmenes (d'ara endavant i en conjunt, "el reglament"). Aquest avís no crea ni us atorga cap dret contractual addicional.

Segons el Reglament, una companyia aèria no té l'obligació de pagar una compensació als clients per un vol cancel·lat o retardat si la cancel·lació o el retard es deuen a circumstàncies extraordinàries que no es podrien haver evitat, fins i tot si s'haguessin pres totes les mesures raonables. Amb circumstàncies extraordinàries es fa referència a cancel·lacions o retards provocats per causes alienes a la companyia aèria (d'ara endavant, "circumstàncies extraordinàries"). No hi ha una llista definitiva de circumstàncies extraordinàries, però els següents esdeveniments són propensos a ser considerats circumstàncies extraordinàries segons la llei (a tall d'exemple): condicions meteorològiques adverses, deficiències de seguretat del vol, decisions sobre el control del trànsit aeri, problemes amb la infraestructura aeroportuària (com ara el tancament de pistes, terminals o aeroports, avaria dels sistemes de cintes transportadores d'equipatge o problemes amb el subministrament de combustible), passatgers conflictius a bord que han de ser expulsats de l'avió, col·lisions contra ocells, actes de terrorisme o sabotatge, malalties de passatgers, disturbis polítics o civils, riscos per a la seguretat, vagues (no relacionades amb la companyia aèria, com ara les de personal de l'aeroport, operadors d'assistència en terra o de control de trànsit aeri), defectes ocults de fabricació i danys per objectes estranys (inclosos els danys causats per objectes a la pista). És possible que no tingueu dret a una compensació si el retard o cancel·lació en un vol es deu a circumstàncies extraordinàries alienes al nostre control i això fa que el vostre vol es retardi o cancel·li.

Aquesta és una de les moltes raons per les quals hauríeu de contractar una assegurança de viatge perquè cobreixi qualsevol cost addicional imprevist associat a qualsevol interrupció dels plans de viatge. Així mateix, podríeu tenir dret a l'assistència social segons es descriu a continuació.

A **Jet2.com**, tenim una política per la qual no sobrerreservem els nostres vols ("overbooking"). Nogensmenys, pot haver-hi ocasions en què se'ns obligui a reduir la capacitat d'un vol. Preguntarem si hi ha voluntaris que vulguin renunciar a la seva reserva a canvi d'una prestació, els quals tindran dret a l'assistència que es descriu a continuació.

Si a un client que tingui un bitllet i documents de viatge vàlids se li denega l'embarcament contra la seva voluntat (sense que hi hagi motius raonables per a fer-ho, com ara raons de salut, seguretat, protecció o documentació de viatge inadequada), tindrà dret a l'assistència social i a la compensació que es descriuen a continuació.

1. CANCEL·LACIONS I DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Jet2.com informa respectuosament que no té l'obligació de pagar cap compensació quan un vol es cancel·li a conseqüència de circumstàncies extraordinàries que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables o quan un client hagi estat informat de la cancel·lació almenys 14 dies abans de la data de sortida del vol per correu electrònic o per telèfon a l'adreça de contacte proporcionada en el moment de la reserva. A més, els clients no tenen dret a cap compensació en cap circumstància si se'ls ofereix un transport alternatiu, sempre que:

- se'ls informi entre 14 i 7 dies abans de l'hora prevista de sortida, i el canvi permeti la sortida com a màxim 2 hores abans de l'hora prevista de sortida i l'arribada a la destinació menys de 4 hores després de l'hora d'arribada prevista; o bé
- se'ls informi amb menys de 7 dies d'antelació a l'hora prevista de sortida, i el canvi permeti la sortida com a màxim 1 hora abans de l'hora prevista de sortida i l'arribada a la destinació menys de 2 hores després de l'hora d'arribada prevista.

A part d'aquestes circumstàncies, és possible que tingueu el dret de sol·licitar per escrit la compensació especificada a la taula següent, i se us oferirà l'assistència que es descriu a la secció 4. Si no hi ha seients suficients i no s'ofereixen prou voluntaris i això fa que a un client se li denegui l'embarcament en contra de la seva voluntat, aquest tindrà dret a una compensació d'acord amb la taula següent i se li oferirà l'assistència que es descriu a la secció 4.

Distància del vol	Compensació
Fins a 1.500 km	250 € / 250 £
Entre 1.500 km i 3.500 km	400 € / 350 £
Més de 3.500 km	600 € / 520 £

La compensació anterior es reduirà en un 50% si s'ofereix als clients un transport alternatiu i la nova hora d'arribada és:

- no més de 2 hores més tard per a vols de fins a 1.500 km
- no més de 3 hores més tard per a vols d'entre 1.500 i 3.500 km
- no més de 4 hores més tard per a vols de més de 3.500 km

2. RETARDS LLARGS

Si l'hora d'arribada programada del vostre vol es retarda 3 hores o més i aquest retard es deu a causes dins del nostre control (en lloc de circumstàncies extraordinàries que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables), és possible que tingueu dret a la següent compensació:

Distància del vol	Compensació
Fins a 1.500 km	250 € / 250 £
Entre 1.500 km i 3.500 km	400 € / 350 £
Més de 3.500 km	600 € / 520 £

3. REEMBORSAMENT I TRANSPORT ALTERNATIU

En general, en les rares ocasions en què un vol es cancel·li amb poca antelació o es denegui l'embarcament, podríeu optar a:

- un transport alternatiu, en condicions de transport comparables, fins la vostra destinació final, amb

Jet2.com subjecte a la disponibilitat de seients o amb un operador alternatiu;

- b) un transport alternatiu, en condicions de transport comparables, a la vostra destinació final en una data posterior que us sigui convenient, amb **Jet2.com** subjecte a la disponibilitat de seients o amb un operador alternatiu;
- c) el reemborsament, en un termini de 7 dies, del cost total del vol no aprofitat. S'efectuarà a la targeta de pagament utilitzada per a la reserva original, al preu pel qual va ser comprat per al viatge no realitzat (i per a la part del viatge ja realitzada si el vol ja no té cap utilitat en relació amb el viatge original) juntament amb, si escau, un vol de tornada de **Jet2.com** al primer punt de sortida. Aquesta sol·licitud s'ha de fer d'acord amb la informació proporcionada en aquesta guia; o bé
- d) altres opcions en cas de cancel·lació, tal com s'estableix en aquesta guia que, en el moment de la decisió de cancel·lació, poden incloure opcions de transport alternatives, si és que es poden oferir.

Si el vostre vol ha tingut un retard de més de 5 hores i decidiu no viatjar, també podríeu tenir dret al reemborsament del bitllet d'avió.

4. ASSISTÈNCIA

A l'aeroport, oferirem l'assistència descrita a continuació a través de la nostra empresa d'assistència en terra designada en cas de cancel·lacions, denegació d'embarcament o els següents retards a partir de l'hora de sortida programada:

Distància del vol	Període de retard
Fins a 1.500 km	2 hores o més
Entre 1.500 i 3.500 km	3 hores o més
Més de 3.500 km	4 hores o més

- a) àpats i refrigeris raonables en relació amb el temps d'espera; i
- b) 2 trucades telefòniques, faxos o missatges de correu electrònic; i
- c) allotjament en els casos en què sigui estrictament necessària una estada d'una o més nits, o una estada addicional a la qual teníeu prevista.

En cas que reservem allotjament per als nostres clients, no podem reemborsar les despeses d'allotjament i relacionades que no hagi gestionat **Jet2.com**. Proporcionarem transport cap a i des del lloc d'allotjament quan aquest hagi estat reservat per **Jet2.com**. En interès dels clients, l'atenció durant l'espera d'un vol retardat o alternatiu podria limitar-se o denegar-se si la prestació d'aquesta atenció provocaria un retard addicional. Els clients als quals se'ls ofereixi l'assistència esmentada podran escollir entre rebre-la o rebre la prestació a la qual, si és el cas, tinguin dret en virtut del Termes i Condicions de **Jet2.com**.

5. CONTACTE

Si voleu contactar amb nosaltres en relació amb un retard o cancel·lació d'un vol, per enviar un agraïment o una queixa, o per compartir les vostres experiències de viatge, visiteu el nostre lloc web: www.jet2.com/contact-us.

Per reclamar una compensació, haureu de proporcionar la informació següent:

- El vostre número de referència de reserva
- Nom del passatger tal com apareix al passaport
- Adreça de domicili completa
- Número de vol
- Data del vol
- Itinerari del vol

6. ORGANISME NACIONAL DESIGNAT

El Regne Unit i cada un dels estats membre de la UE han designat un organisme responsable de l'aplicació de les normes de compensació i assistència establertes en el Reglament.

L'organisme designat responsable de fer complir el Reglament al Regne Unit és:

The Civil Aviation Authority (Autoritat d'Aviació Civil),
Aviation House,
Beehive Ringroad,
Crawley,
West Sussex,
RH6 0YR.
Anglaterra

Lloc web: www.caa.co.uk

Correu electrònic: enquiries@caa.co.uk

Telèfon: 0330 022 1500

Per obtenir més informació sobre els òrgans d'aplicació de la llei dels estats membres europeus, visiteu:

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

Per a vols que surtin d'Espanya

L'Agència Estatal de Seguretat Aèria d'Espanya (AESA) ha estat reconeguda com a organització de resolució alternativa de disputes i ofereix als passatgers aeris una opció alternativa per resoldre els seus conflictes relacionats amb el Reglament (CE) núm. 261/2004 ("UE261"), que estableix normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard prolongat, i deroga el Reglament (CEE) núm. 295/9; i (CE) núm. 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, relatiu als drets de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda en el transport aeri, excloent expressament d'aquest procediment les reclamacions relacionades amb equipatge, danys i clàusules del contracte de transport.

Si heu experimentat un incident cobert per aquests reglaments, ens heu de presentar una reclamació abans d'utilitzar el procediment alternatiu de resolució de disputes. La manera més senzilla de presentar una reclamació és emplenar el nostre formulari en línia: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

Estem obligats a donar-vos una resposta en el termini d'un mes. Un cop rebuda, si no esteu d'acord amb la nostra decisió, podeu recórrer a l'equip d'assessorament i reclamacions de passatgers de l'Autoritat d'Aviació Civil (PACT, en anglès; <https://www.caa.co.uk/passengers>), que és l'organisme regulador del Regne Unit per a la gestió de reclamacions en virtut del Reglament (CE) núm. 261/2004 (i les seves esmenes per a la legislació del Regne Unit: "EU261 UK"). Alternativament, podeu recórrer a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria d'Espanya (AESA; <https://www.seguridadaerea.gob.es>) per a una resolució alternativa de la disputa. Els recursos a l'AESA s'han de presentar en el termini d'1 any des de la presentació de la reclamació. La decisió presa per l'AESA és vinculant per a la companyia aèria.

Siamo consapevoli che i nostri clienti desiderano iniziare il loro viaggio subito e con puntualità. Ci impegniamo sempre al massimo per far sì che i nostri voli partano in orario. In alcune occasioni, come capita a tutte le compagnie, possono verificarsi circostanze che impediscono di rispettare il programma delle partenze.

Il presente avviso contiene informazioni sui diritti del cliente stabiliti dal regolamento europeo (CE) n. 261/2004/regolamento sui diritti dei passeggeri di voli aerei e sulle licenze degli organizzatori di viaggi aerei (Modifica) (uscita dall'UE) 2019 (congiuntamente definiti come "il Regolamento"). Tale avviso non crea o garantisce al cliente ulteriori diritti contrattuali.

Ai sensi del Regolamento, una compagnia aerea non è tenuta a pagare un risarcimento ai clienti per un volo cancellato o in ritardo se la cancellazione o il ritardo sono dovuti a circostanze straordinarie inevitabili, anche nel caso in cui siano state adottate tutte le misure necessarie atte ad evitarlo. Con circostanze straordinarie si fa riferimento a cancellazioni o ritardi causati da eventi che sfuggono al controllo della compagnia aerea ("Circostanze straordinarie"). Non esiste un elenco esaustivo di Circostanze straordinarie, ma è probabile che i seguenti eventi possano essere considerati una circostanza straordinaria ai sensi della legge (a titolo esemplificativo): condizioni meteorologiche avverse, carenze nella sicurezza del volo, decisioni del controllo del traffico aereo, problemi legati alle infrastrutture aeroportuali (come la chiusura di piste, terminali o aeroporti, guasti ai sistemi del trasporto bagagli o problemi con le forniture di carburante), passeggeri che creano problemi a bordo e che devono essere allontanati dall'aeromobile, stormi di volatili, atti di terrorismo o sabotaggio, condizioni mediche dei passeggeri, disordini politici o civili, rischi per la sicurezza, scioperi (non correlati alla compagnia aerea, come quelli del personale aeroportuale, degli addetti all'assistenza a terra o del controllo del traffico aereo), difetti di fabbricazione nascosti e danni causati da oggetti estranei (compresi i danni causati da oggetti presenti sulla pista). Il cliente potrebbe non avere diritto al risarcimento se il ritardo o la cancellazione di un volo precedente sono causati da circostanze straordinarie al di fuori del nostro controllo e ciò comporta un ritardo o una cancellazione del volo.

Questo è uno dei tanti motivi per cui sarebbe utile stipulare un'assicurazione di viaggio, ovvero far fronte a eventuali costi aggiuntivi inaspettati associati a eventuali interruzioni dei piani di viaggio. È inoltre possibile che si abbia diritto a garanzie assistenziali, come di seguito descritto. La politica di **Jet2.com** non prevede l'overbooking dei voli; tuttavia, in alcune occasioni potremmo essere costretti a ridurre la capacità di un volo. Chiederemo ai volontari, che avranno diritto all'assistenza come di seguito descritto, di rinunciare alla loro prenotazione in cambio di un beneficio.

Se a un cliente in possesso di un biglietto e di documenti di viaggio validi viene negato l'imbarco contro la sua volontà (senza che vi siano motivi ragionevoli per farlo, come ad esempio motivi di salute, sicurezza, o documentazione di viaggio inadeguata), quel cliente avrà diritto a garanzie assistenziali e al risarcimento come di seguito descritto.

1. CANCELLAZIONE E IMBARCO NEGATO

Jet2.com informa che non è prevista alcuna forma di risarcimento quando un volo viene cancellato a causa di Circostanze straordinarie che non si sarebbero potute evitare anche qualora

fossero state messe in atto tutte le misure ragionevoli per farlo o quando il cliente è stato informato della cancellazione almeno 14 giorni prima della data della partenza, tramite e-mail o telefono, all'indirizzo di contatto comunicato al momento della prenotazione. Inoltre, i clienti non hanno diritto ad alcun risarcimento in caso di offerta di un trasporto alternativo, a condizione che:

- vengano informati tra i 14 e i 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e la modifica consenta la partenza al massimo 2 ore prima dell'orario di partenza previsto e l'arrivo a destinazione meno di 4 ore dopo l'orario di arrivo previsto; oppure
- vengano informati meno di 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e la modifica consenta la partenza al massimo 1 ora prima dell'orario di partenza previsto e l'arrivo a destinazione meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto.

Al di fuori di tali circostanze, il cliente potrà richiedere per iscritto il risarcimento specificato nella tabella seguente e gli sarà offerta assistenza come descritto nella Sezione 4. Se i posti a sedere sono insufficienti e non si presenta un numero sufficiente di volontari (con la conseguenza che a un cliente venga negato l'imbarco contro la sua volontà), il cliente avrà diritto a un risarcimento in base alla tabella riportata di seguito e gli verrà offerta l'assistenza secondo quanto descritto nella Sezione 4.

Lunghezza del volo	Risarcimento
Fino a 1.500 km	250 €/220 £
Tra 1.500 e 3.500 km	400 €/350 £
Più di 3.500 km	600 €/520 £

L'ammontare del risarcimento di cui sopra sarà ridotto del 50% se ai clienti viene offerto un trasporto alternativo e il nuovo orario di arrivo è:

- non superiore a 2 ore per voli fino a 1.500 km
- non superiore a 3 ore per voli compresi tra 1.500 e 3.500 km
- non superiore a 4 ore per voli superiori a 3.500 km

2. FORTI RITARDI

Se l'orario di arrivo previsto del volo subisce un ritardo superiore alle 3 ore e tale ritardo deriva da cause dipendenti da noi (piuttosto che da Circostanze straordinarie che non si sarebbero potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli), il cliente può avere diritto al seguente risarcimento:

Lunghezza del volo	Risarcimento
Fino a 1.500 km	250 €/220 £
Tra 1.500 e 3.500 km	400 €/350 £
Più di 3.500 km	600 €/520 £

3. RIMBORSO E TRASPORTO ALTERNATIVO

In genere, nelle rare occasioni in cui un volo viene cancellato con breve preavviso o l'imbarco viene negato, si ha idoneità a:

- Trasporto alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale prescelta con **Jet2.com**, in base alla disponibilità di posti o con un vettore alternativo;
- Trasporto alternativo, in condizioni di trasporto comparabili, verso la destinazione finale prescelta, in una data successiva a piacimento del cliente,

- con **Jet2.com**, in base alla disponibilità di posti, o con un vettore alternativo;
- c) rimborso entro 7 giorni dell'intero costo del volo non usufruito. Da effettuare sulla carta di pagamento utilizzata per la prenotazione originale al prezzo a cui è stata acquistata per il viaggio non effettuato (e per la parte di viaggio già usufruito se il volo non riveste più alcuna utilità ai fini del programma di viaggio originale) insieme, se pertinente, a un volo di ritorno **Jet2.com** al primo punto di partenza. La richiesta deve essere effettuata in conformità con le informazioni presenti su questa guida oppure
 - d) altre opzioni in caso di cancellazione, come riportato su questa guida o nel testo emesso al momento della decisione di cancellazione, che può includere un nuovo volo o opzioni di trasporto alternative, nel caso in cui queste siano erogabili.

Inoltre, il cliente può avere diritto al rimborso del biglietto aereo se il volo è stato ritardato di oltre 5 ore e decide di non intraprendere il viaggio.

4. ASSISTENZA

In aeroporto, forniremo l'assistenza di seguito riportata tramite la nostra società a terra incaricata in caso di cancellazioni, imbarchi negati o i seguenti ritardi che si protraggono oltre l'orario di partenza previsto:

Lunghezza del volo	Periodo di ritardo
Fino a 1.500 km	2 o più ore
Tra 1.500 e 3.500 km	3 o più ore
Più di 3.500 km	4 o più ore

- a) pasti e spuntini in rapporto ragionevole al tempo di attesa; e
- b) 2 telefonate, fax o e-mail; e
- c) sistemazione (alloggio) nei casi in cui un soggiorno di una o più notti, o un soggiorno aggiuntivo a quello previsto dal cliente, diventi strettamente necessario.

Nel caso in cui abbiamo provveduto noi a trovare una sistemazione per i nostri clienti, non saremo in grado di rimborsare un soggiorno (e le spese a esso correlate) non predisposto da **Jet2.com**. Forniremo il servizio di trasporto per il e dal luogo di soggiorno se quest'ultimo è stato predisposto da **Jet2.com**. Nell'interesse dei clienti, l'assistenza durante l'attesa di un volo in ritardo o alternativo può essere limitata o rifiutata nel caso in cui l'erogazione della stessa potrebbe causare ulteriori ritardi.

5. COME CONTATTARCI

Se desiderate mettervi in contatto con noi in relazione a un volo cancellato o in ritardo, complimentarvi o presentare un reclamo oppure per condividere le vostre esperienze di viaggio, visitate il nostro sito web: www.jet2.com/contact-us. Per presentare una richiesta di risarcimento/rimborso, è necessario fornire le seguenti informazioni:

- Il numero di prenotazione
- Il nome e cognome del passeggero così come sono riportati sul passaporto
- Indirizzo di residenza completo
- Numero del volo
- Data del volo
- Itinerario di volo

6. ORGANISMO NAZIONALE DESIGNATO

Il Regno Unito e ogni Stato membro dell'UE hanno designato un organismo responsabile dell'applicazione delle norme di compensazione e assistenza stabilite dal Regolamento.

L'organismo designato responsabile dell'applicazione del Regolamento nel Regno Unito è:

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

Sito web: www.caa.co.uk
E-mail: enquiries@caa.co.uk
Telefono: +44 (0) 330 022 1500

Per informazioni sugli organismi preposti all'applicazione del Regolamento negli Stati membri dell'Unione europea, consultate il sito:

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

Per i voli in partenza dalla Spagna

L'Agenzia Statale per la Sicurezza Aerea spagnola (Agencia Estatal de Seguridad Aérea, AESA) è stata riconosciuta come organismo di risoluzione alternativa delle controversie, offrendo ai passeggeri un'opzione alternativa per risolvere le loro controversie relative al Regolamento CE 261/2004 ("EU261"), che stabilisce regole comuni in materia di compensazione e assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato e abroga i Regolamenti (CEE) n. 295/9 e (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativi ai diritti delle persone con disabilità e con ridotte capacità motorie nel trasporto aereo, escludendo espressamente da questa procedura i reclami relativi al bagaglio, ai danni e alle clausole del contratto di trasporto.

Nel caso il passeggero abbia subito un incidente che rientra nell'ambito di tali Regolamenti, deve presentare una richiesta di risarcimento a noi prima di utilizzare la procedura di risoluzione alternativa delle controversie. Il modo più semplice per presentare una richiesta di risarcimento è compilare il nostro modulo online: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

Siamo tenuti a fornire una risposta entro un (1) mese. Una volta ricevuta, se non si concorda con la nostra decisione, è possibile appellarsi al Passenger Advice and Complaints Team (PACT; <https://www.caa.co.uk/passengers>) dell'Autorità per l'aviazione civile, che è l'organo di regolamentazione nel Regno Unito per la gestione dei reclami ai sensi del Regolamento CE 261/2004 (come modificato nella legge britannica: "EU261 UK"). Altrimenti, è possibile rivolgersi all'Agenzia statale per la sicurezza aerea spagnola (AESA; <https://www.seguridadaerea.gob.es>) per la risoluzione alternativa delle controversie. I ricorsi all'AESA devono essere presentati entro un (1) anno dalla presentazione della richiesta di risarcimento. La decisione presa dall'AESA è vincolante per la compagnia aerea.

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.