

Distinguidos pasajeros:

En caso de que su vuelo fuera anulado sufriera un importante retraso, o en caso de que se le negara a usted el embarque en un vuelo para el que disponga de una reserva confirmada, estará usted amparado los derechos que le corresponden conforme al Reglamento de la CE 261/2004, en vigor desde el día 17/02/2005. Su compañía aérea será quien deberá garantizarle a Vd. sus derechos.

Ámbito de aplicación:

El reglamento tiene validez

- * para los pasajeros que inicien un vuelo en uno de los Estados miembro de la CE o bien desde un tercer país con destino a un Estado miembro de la CE con una compañía aérea comunitaria,
- * siempre y cuando estén en posesión de una reserva confirmada para el vuelo en cuestión,
- * y solo en aquellos casos en que el pasajero (a menos que el vuelo hubiere sido cancelado) se hubiere presentado a facturación a la hora indicada o, si no se hubiera indicado ninguna hora en concreto, a más tardar, 45 minutos antes de la hora de despegue publicada,
- * y sólo en caso de que viajen con una tarifa a disposición del público.

No tendrán derecho a las compensaciones económicas que se detallan a continuación conforme al Reglamento de la CE en caso de gran retraso o cancelación si el incidente se ha generado a raíz de **circunstancias excepcionales** y no hubiera podido ser evitado aún en caso de que se hubieren adoptado todas las medidas razonables. Por ejemplo en caso de condiciones meteorológicas adversas, inestabilidad política, huelgas u otros conflictos colectivos ajenos a la compañía aérea, riesgos para la seguridad, defectos inesperados que pudieran afectar a la seguridad aérea y que se encuentren fuera del control de la compañía. Tampoco tendrán derecho a dichas prestaciones en caso de que fueran excluidos del vuelo por razones plausibles, p.ej. en relación con el estado de salud, la seguridad general o del servicio, o bien por causa de falta de documentación requerida para el viaje.

Retraso del vuelo

Si su vuelo se retrasa, tienes derecho a atención, según lo establecido en el apartado 1, cuando la salida del vuelo se retrase:

- a) dos horas o más en el caso de vuelos de 1500km o menos; o
- b) tres horas o más en el caso de vuelos dentro de Europa de más de 1500km y el resto de los vuelos entre 1500 y 3500km; o
- c) cuatro horas o más en todos los vuelos no comprendidos en las letras (a) o (b) anteriores.

Si su vuelo se retrasa 5 horas o más, tiene derecho al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2.a). También puede corresponderle compensación económica, si se dan las condiciones mencionadas en el apartado 3.

Cancelación de vuelos

Si su vuelo se cancela, podrá ejercitar los derechos establecidos en los apartados 1, 2 y 3. No tiene derecho a compensación si la cancelación de su vuelo se debe a alguna de las circunstancias extraordinarias detalladas en el apartado 3, o si la compañía le informa de la cancelación:

- al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista; o
- entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida prevista y le ofrece un transporte alternativo, que le permite salir no más de dos horas antes de la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista
- con menos de siete días de antelación respecto de la hora de salida prevista y le ofrecen un vuelo, que le permite salir no más de una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso

Denegación de embarque

En el caso de que la compañía prevea que tiene que denegar el embarque a algún pasajero, debe en primer lugar solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas. Si se ofrece voluntario para ceder su asiento cuando hay denegación de embarque en un vuelo, tiene derecho a transporte alternativo o al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2, y, también, a recibir una indemnización pactada entre la compañía aérea y Ud.. Si no hay un número suficiente de voluntarios y le deniegan el embarque contra de su voluntad, la compañía debe ofrecerle lo establecido en los apartados 1, 2 y 3. Tiene que ser compensado de forma inmediata sin necesidad de reclamar a la compañía. No tendrá derecho a lo anterior, si hay motivos razonables para denegarle el embarque, como pueden ser razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, entre otros.

1. Derecho a atención

Si le deniegan el embarque de forma involuntaria, o si se cancela su vuelo o sufre un retraso de un período de tiempo determinado tal y como se describe en el apartado 'Retraso del vuelo', la compañía tiene la obligación de proporcionarle gratuitamente:

- comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, siempre y cuando no haga que la salida del vuelo se retrase aún más,
- dos llamadas de teléfono, télex o mensajes de fax o correos electrónicos,
- alojamiento en hotel en aquellos casos en que sea necesario pernoctar una o más noches,
- transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento (hotel u otros).

2. Derecho a transporte alternativo o reembolso

Si le deniegan el embarque o se cancela su vuelo, la compañía aérea le tiene que dar a elegir una entre estas tres opciones:

- a) El reembolso, dentro de los 7 días siguientes, del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o de la parte o partes ya efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser. Asimismo, cuando proceda, tendrá derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, en vuelos de la propia compañía aérea o cualquier otra.
- c) La conducción a su destino final en una fecha posterior que le convenga, en función de los asientos disponibles

3. Derecho a compensación

Si le deniegan el embarque contra su voluntad, o si se cancela su vuelo, tendrá derecho a la siguiente compensación:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 km;
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km;
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos las letras a) o b) anteriores. Estos importes se podrán reducir en un 50 % si la compañía le ofrece un transporte alternativo hasta su destino final, en el que la diferencia entre la hora de llegada y la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado:
 - a) No sea superior a dos horas, para todos los vuelos de hasta 1500 km,
 - b) No sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 km y 3500 km, o
 - c) cuatro horas para los vuelos no comprendidos en las letras a) o b) anteriores. Si su vuelo llega a destino final con un retraso de 3 horas o más, podrá tener derecho a la compensación anterior. Esta compensación se abonará en metálico, por transferencia electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. No le corresponderá compensación si la causa del retraso o de la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si la compañía hubiera tomado todas las medidas razonables. Entre otros, se entienden como circunstancias extraordinarias las condiciones meteorológicas adversas que afecten a la programación del vuelo, la inestabilidad política, huelga u otros conflictos colectivos ajenos a la compañía aérea, restricciones en el tránsito aéreo, así como cualesquiera otras circunstancias imprevistas que representan un riesgo de seguridad y que se encuentren fuera del control de la compañía. La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores acompañados.

National Enforcement Bodies according to Regulation 261/2004/EC

AT	Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte (apf) - Linke Wienzeile 4/1/6 - Austria – 1060 Wien Tel.: +43 1 5050 707 700 - Fax: +43 1 5050707 180 - www.passagier.at
BE	SPF Mobilité & Transport - Direction générale Transport aérien - Cellule Stratégique – Droits des passagers - City Atrium (6- ème étage – locker PAX) Rue du Progrès 56 - Belgium - 1210 BRUXELLES - Tel. : +32 2 277 44 00 - Fax : +32 2 277 40 73 - Email: passenger.rights@mobilifgov.be
BG	Ministry of Transport, Information, Technologies and Communications - Directorate General, Civil Aviation Administration - 9, Dyakon Ignatii Str. - Bulgaria – 1000 Sofia, Tel.: +359 2 937 10 47 - Fax: +359 2 980 53 37 - Email: caa@caa.bg
HR	Croatian Civil Aviation Agency - Ulica grada Vukovara 284 - Croatia – 10000 Zagreb Tel.: +385 1 2369 300 - Fax: +385 1 2369 301 - Email: passenger.rights@caa.hr
CY	Department of Civil Aviation - 27 Pindarou Street/ALPHA Business Centre - Cyprus – 1060 Nicosia Tel.: +357 22 404 119 - Fax: +357 22 766552 - Email: passengerrights@dca.mow.gov.cy
CZ	Civil Aviation Authority - Airport Ruzyně - Czech Republic – 160 08 Praha Tel.: +420 225 422 726 - Fax: +420 220 561 823 - Email: caa@caa.cz
DK	The Danish Transport and Construction Agency - Edvard Thomsens Vej 14 - Denmark – 2300 Copenhagen S – Tel.: +45 7221 8800 - Fax: +45 7262 6790 - Email: info@tbst.dk
EE	Consumer Protection and Technical Regulatory Authority - Sõle 23a - Estonia – 10614 Tallinn Tel.: +372 667 2000 - Fax: +372 667 2001 - Email: info@ttja.ee
FI	Complaints from private consumers: Consumer Disputes Board - P.O. Box 320 - Finland - 00531 Helsinki - Tel. : +358 29 56 65200 - Fax: +358 29 56 65249 - Email: krill@oikeus.fi
FR	Direction générale de l'aviation civile (DGAC) - Direction du transport aérien - Mission du Droit des passagers - Bureau des passagers aériens 50, rue Henry Farman – France -75720 PARIS CEDEX 15 - Tel: +33 1 58.09.43.21 - www.developpement-durable.gouv.fr
DE	Luftfahrt-Bundesamt (LBA) - Deutschland-38144 BRAUNSCHWEIG Tel. : +49 531 23 55 115 - Fax : +49 531 2355 9099 - Email: flugastrechte@lba.de
EL	Hellenic Civil Aviation Authority - Air Transport and International Affairs Div - Air Transport Economics Section D1/D P.O.B. 70360 EL- Griechenland – 16610 Glyfada - Tel. : +30 210 9973162 - Fax: +30 210 894 7132 - Email: d1d@hcaa.gr
HU	Enforcement Ministry for Innovation and Technology- Aviation Risk Assessment Department – H-1011 Budapest, Fö utca 44-50 – Postal Adress: H-1440 Budapest, Pf. 1. Tel.: +36 1 273 5503 - Email: aviation.risk@itm.gov.hu Passenger complaints: Ministry for Innovation and Technology- Consumer Protection – Strategy Department – Address: H1011 Budapest, Fö utca 44-50 – Postal address: H-1440 Budapest, Pf. 1.
IE	Commission for Aviation Regulation - 3 rd Floor, Alexandra House - Earlsfort Terrace - Ireland – Dublin 2 Tel.: +353 1 6611 700 - Fax: +353 1 6611 269 - Email: apr@aviationreg.ie
IT	Ente Nazionale per l'Aviazione Civile - Viale del Castro Pretorio, 118 - Italy - 00185 ROME – For NEBs: Email: cartadiritti@enac.gov.it – for passengers: http://moduliview.enac.gov.it/applicazioni/cartadiritti English/modulo_261.asp
LV	Consumer Rights Protection Centre (CRPC) - Brivibas street 55 - Latvia – 1010 Riga Tel.: +371 67388624 - Fax: +371 67388634 - Email: ptac@ptac.gov.lv
LT	Civil Aviation Administration - Rodunes kelias 2 - Lithuania - 02188 VILNIUS Tel. : +370 5 2739038 - Fax : +370 5 2739237
LU	Ministre ayant la protection des consommateurs dans ses attributions – Ministry of Consumer Protection – 19-21, Boulevard Royal - Luxembourg – 2449 Luxembourg - Email: passagersaeriens@mpc.public.lu
ML	Malta Competition and Consumer Affairs Authority - Mizzi House, National Road - Blata I-Bajda, Hamrun HMR 9010, Malta Tel.: +356 2395 2000 - Fax: +356 2124 2406 - Email: airpassengerrights.ccd@gov.mt
NL	Inspectie Leefomgeving en Transport – Human Environment and Transport Inspectorate Postbus 16191, NL – 2500 BD Den Haag, Tel.: +31 884 890 000, www.llenT.nl
PL	Enforcement Civil Aviation Office - ul. Marcina Flisa 2 - Poland – 02-247 Warszawa - Tel.: +48 (22) 520 72 00 - Fax: +48 (22) 520 73 00 - Email: kancelaria@ulc.gov.pl Passenger complaints: Commission on Passengers' Rights - ul. Marcina Flisa 2 - Poland – 02-247 Warszawa - Tel.: +48 (22) 520 74 84 - Fax: +48 (22) 520 73 47 - Email: kopp@ulc.gov.pl
PT	Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC) - Rua B, Edifícios 4, 5 e 6 - Aeroporto Humberto Delgado - Portugal - 1749-034 LISBOA Tel. : +351 (21) 842-3500 - Fax : +351 (21) 847-3585 - Email: dre.pdc@anac.pt
RO	National Authority for Consumer Protection - 72, Blvd Aviatorilor - Romania – 011865, Sector 1, BUCHAREST Tel.: +4021 321 1275 - Fax: +4021 314 3462
SK	Slovenská obchodná inspekcia - (Slovak Trade Inspectorate) Ustredný inspektorát (Central Inspectorate) - Prievozská 32 – Slovak Republic – 827 99 Bratislava 27 Tel.: +421 2 58 272 103 - Fax: +421 2 53 414 996 - Email: Helena.molekova@soi.sk
SI	Civil Aviation Agency - Kotnikova 19A – Republic of Slovenia – 1000 Ljubljana Tel.: +386 (0) 1 266 66 00 - Fax: +386 (0) 1 266 66 99 - Email: info@caa.si
ES	Agencia Estatal de Seguridad Aérea - División de Calidad y Protección al Usuario – Paseo de la Castellana 112 - Spain - 28046 MADRID - Tel. : +34 91 396 8210 - http://www.seguridadaerea.es
SE	Consumer Protection Agency - Visiting address: Lagergrens Gata 8 - Postal address: Box 48 - Sweden – 651 02 Karlstadt Tel.: +46 77 14 23 300 - Fax: +46 54 - 19 41 95 - Email: konsumentverket@konsumentverket.de Passenger complaints: National Board for Consumer Complaints (ARN) - Box 174 - Sweden- 101 23 Stockholm - Tel.: +46 8 508 860 00 - Fax: +46 8 508 860 01 - Email: arn@arn.se
UK	Passenger Complaints Unit - Civil Aviation Authority - CAA House - 45-59 Kingsway – United Kingdom - LONDON WC2B 6TE Tel. : +44 20 7453 6888 - Fax: +44 20 7240 7071 - Email: passengercomplaints@caa.co.uk
IS	Icelandic Transport Authority – Samgöngustofa – P.O. Box 470 – Iceland – 202 Kópavogur, Tel.: +354 480 6000 - Email: consumers@icetra.is
NO	Passenger complaints: Norsk ReiselivsForum – Transportklagenemnda (Dispute Resolution Board) – Øvre Slottsgate 18-20 – Norway – 0157 Oslo Tel.: +47 22 54 60 00 – Fax: +47 22 54 60 01 – Email: Sekretariatet@reiselivsforum.no Enforcement Luftfartstilsynet CAA Norway - P.O. Box 243 – Norway – 8001 Bodø Tel.: +47 75 58 50 00 – Fax: 47 75 85 50 05 – Email: postmottak@caa.no
CH	Federal Office of Civil Aviation FOCA – Passenger rights – Switzerland – 3003 Berne Tel.: +41 58 465 95 96 – Fax: +41 58 465 90 60 – Email: passengerrights@bazi.admin.ch – online forms for passengers: http://www.bazi.admin.ch/pax-onlinenformular (German)

TUIfly GmbH / Flughafenstraße 10 / D – 30855 Langenhagen

Kundendienst/Beschwerdemanagement – Customer Service/ Complaint Management:

TUIfly GmbH c/o Customer Services - Team Complaints TUI fly / Karl-Wiechert-Allee 23 / D – 30625 Hannover <https://claims.tuifly.com> / Telefon: +49 (0) 511 2200 4370