



Derechos de los Pasajeros

En caso de cancelaciones, retrasos, descenso de categoría y denegación de embarque

Conforme a lo dispuesto por el reglamento europeo 261/2004 (Parlamento Europeo / Consejo de la Unión Europea).

Versión 1

Vigente a partir del 15 de octubre de 2013.

Políticas vigentes registradas ante PROFECO.

LOS DERECHOS DESCRITOS EN ESTE DOCUMENTO SE APLICAN EN LAS SIGUIENTES CIRCUNSTANCIAS:

- El transportista efectivo es:
 - AIR FRANCE o KLM, o
 - Delta Airlines (desde un aeropuerto de la Unión Europea);
- El pasajero tiene una reserva confirmada en el vuelo;
- El pasajero ha efectuado el check-in y se ha presentado antes de la hora límite de check-in indicada o, si no se ha indicado ninguna hora límite de check-in, 45 min. antes de la hora de salida programada del vuelo;
- El pasajero viaja con un billete accesible al público o con un billete emitido en el marco de un programa de fidelidad;
- El vuelo sale de un aeropuerto de la Unión Europea (UE).

Atención: si el vuelo sale de un aeropuerto situado en un país tercero (que no forma parte de la UE), los derechos descritos en el presente documento se aplican únicamente si el pasajero viaja en un vuelo de una compañía de la Unión Europea con destino a un aeropuerto de la Unión Europea y si no existe ninguna reglamentación local aplicable a los vuelos que salen del país tercero.

1 CANCELACIÓN

1.1 ASISTENCIA EN CASO DE CANCELACIÓN

Si su vuelo se cancela, el pasajero tiene la posibilidad de:

- Continuar el viaje hasta el destino final lo más rápidamente posible en condiciones de transporte comparables, conforme a las indicadas por el transportista, o en una fecha posterior a su conveniencia en función de los asientos disponibles.
- Obtener el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y ya utilizado(s) si decide no continuar el viaje y volver al punto de partida indicado en el billete.

Asimismo, se ofrecerá gratuitamente al pasajero:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (transporte incluido), si es necesaria una estancia adicional.
- Una tarjeta telefónica prepagada (o, si se solicita, el reembolso de dos llamadas (limitadas a 5 min. cada una), de 2 faxes o 2 mensajes de correo electrónico).

1.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE CANCELACIÓN

En caso de cancelación del vuelo, el pasajero tiene derecho a una compensación, excepto:

• Si se ha decidido cancelar el vuelo debido a circunstancias extraordinarias que no pueden evitarse, como por ejemplo: condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, inestabilidad política, huelga, problemas de seguridad en tierra y/o a bordo.

• Si ha sido informado de la cancelación 2 semanas como mínimo antes de la hora de salida prevista.

• Si ha sido informado de la cancelación entre 2 semanas y 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 2 h máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar al destino final menos de 4 h después de la hora de llegada prevista.

• Si ha sido informado de la cancelación menos de 7 días antes de la salida prevista y se le ha propuesto un transporte alternativo que le permita viajar 1 h máximo antes de la hora de salida prevista y de llegar al destino final menos de 2 h después de la hora de llegada prevista.

La compensación se abonará en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación. No se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio Posventa (ver párrafo 5).

Importe del bono de compensación (no reembolsable):

A	Vuelos hasta 1500 km	350 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 a 3500 km	500 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km	800 EUR*

Importe de la compensación:

A	Vuelos hasta 1500 km	250 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 y 3500 km	400 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km	600 EUR*

* El bono de compensación / la compensación podría reducirse un 50% si el vuelo de reemplazo llega con menos de 2 h (vuelos de tipo A), 3 h (vuelos de tipo B) o 4 h (vuelos de tipo C) de retraso respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.

2 RETRASO

2.1 ASISTENCIA EN CASO DE RETRASO

-En caso de **retrasos superiores a una hora**, la aerolínea pondrá a disposición de los pasajeros, que así lo deseen, acceso a llamadas telefónicas y correos electrónicos.

-Excepto si esta asistencia puede provocar un retraso más importante.

Asimismo, en caso de retrasos superiores a una hora, el pasajero tiene la posibilidad de Alimentos y una Bebida acorde a la duración de la espera.

Para ello, el personal del Aeropuerto proporcionará un voucher al pasajero, indicando el lugar donde podrá hacerlo efectivo y recibir el servicio de Alimentos y Bebida.

La compensación en alimentos y bebidas no es acumulable, ni transferible, ni canjeable por efectivo u otra compensación distinta, siendo válida única y exclusivamente el día de su emisión.

En caso de retraso superior a una hora e inferior a dos horas, se compensará de manera proporcional y acorde a las políticas de compensación de la aerolínea, siempre observando lo dispuesto en el artículo 47-Bis, fracción V de la Ley de Aviación Civil.

2.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE RETRASO

En caso de retrasos superiores a 3 horas, se abonará al pasajero una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación¹, excepto si el retraso se debe a circunstancias extraordinarias que el transportista no haya podido prever y si ha tomado todas las medidas adecuadas para evitarlo².

La compensación no será menor a lo dispuesto en el Artículo 47-Bis, fracción V, inciso a), párrafo tres conforme el precio efectivamente pagado por el boleto y será acorde a lo siguiente:

La compensación no se abonará en el aeropuerto y deberá solicitarse al Servicio Posventa (ver párrafo 5).

Importe del bono de compensación (no reembolsable):

A	Vuelos hasta 1500 km	350 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 a 3500 km	500 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km con retraso superior a 4 h	800 EUR*

Importe de la compensación:

A	Vuelos hasta 1500 km	250 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 a 3500 km	400 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km con retraso superior a 4 h	600 EUR*

Los importes de las compensaciones antes mencionadas podrán reducirse un 50% para los vuelos de más de 3.500 km si el vuelo retrasado llega efectivamente entre 3 h y 4 h después de la hora de llegada prevista inicialmente.

¹ Los importes señalados en EUROS serán pagados en pesos mexicanos conforme al tipo de cambio publicado por el Banco de México el día en que ocurra el retraso del vuelo.

² No será aplicable la compensación en metálico o en forma de bono, cuando el vuelo arribe a su destino en la hora fijada inicialmente, es decir, si el tiempo de retraso fue recuperado en tiempo vuelo y, por consiguiente, el pasajero no sufrió ninguna afectación en su itinerario programado.

En caso de retraso mayor a cuatro horas y de producirse la cancelación del vuelo por responsabilidad directa atribuible al concesionario o permisionario, éste, a elección del pasajero, podrá:

- Reintegrar el precio del boleto o billete de pasaje a la proporción que corresponda a la parte no realizada del viaje.
- Ofrecer, transporte sustituto en el primer vuelo disponible, alojamiento en hotel del aeropuerto o de la ciudad cuando se requiera pernoctar y, en este último caso, transporte terrestre desde y hacia el aeropuerto.
- Transportar al pasajero en fecha posterior que convenga al mismo pasajero hacia el mismo destino respecto del cual haya sido cancelado el vuelo.

Únicamente en los casos a) y c) anteriores, el prestador del servicio cubrirá una indemnización al pasajero afectado la cual se ajustará a lo dispuesto en el artículo 47-Bis, fracción VI de la Ley de Aviación Civil.

Las políticas de compensación antes mencionadas son elaboradas acorde a los tratados internacionales a los que el prestador del servicio está obligado y conforme los mínimos requeridos por la Ley de Aviación Civil, reconociéndose expresamente que los derechos de los pasajeros no podrán ser inferiores a los establecidos en la legislación mexicana, siempre y cuando, los retrasos sean imputables a la empresa, no se hubiera informado o dado aviso por cualquier medio y con una anticipación de 24 horas a la hora de salida sobre los cambios del itinerario, y/o el pasajero acredite haber llegado con la antelación debida para realizar su documentación y la de su equipaje directamente en los mostradores de la aerolínea dentro del aeropuerto

3 DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si AIR FRANCE/KLM prevé denegar el embarque en un vuelo, deberá preguntar a los pasajeros si hay voluntarios dispuestos a cambiar su reserva confirmada contra una compensación contractual en forma de bono de compensación. AIR FRANCE/KLM brindará igualmente la asistencia apropiada a los pasajeros voluntarios (ver párrafo 3.1).

Si el número de voluntarios es insuficiente y si el transportista deniega el embarque al pasajero contra su voluntad, se concederá asistencia y compensación al pasajero siempre y cuando haya respetado las reglas de presentación al embarque descritas anteriormente.

No se concederá la asistencia ni la compensación si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados.

3.1 ASISTENCIA EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En caso de denegación de embarque, el pasajero tiene la posibilidad de:

- Continuar el viaje hasta el destino final lo más rápidamente posible en condiciones de transporte comparable, conforme a las indicadas por el transportista, o en una fecha posterior a su conveniencia en función de los asientos disponibles.
- Obtener el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y ya utilizado(s) si decide no continuar el viaje y volver al punto de partida indicado en el billete.

Asimismo, se ofrecerá gratuitamente al pasajero:

- Una comida o un refrigerio y/o una bebida en función de la duración de la espera.
- Alojamiento (transporte incluido), si es necesario una estancia adicional.
- Una tarjeta telefónica prepagada (o, si se solicita, el reembolso de dos llamadas (limitadas a 5 min. cada una), de 2 faxes o 2 correos electrónicos).

3.2 COMPENSACIÓN EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Si se deniega el embarque al pasajero, se le abonará una compensación en metálico (por cheque o transferencia bancaria) o, previo acuerdo del pasajero, en forma de bono de compensación, excepto si la denegación de embarque se debe a razones sanitarias, de seguridad o a la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Importe del bono de compensación (no reembolsable):

A	Vuelos hasta 1500 km	350 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 a 3500 km	500 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km	800 EUR*

Importe de la compensación:

A	Vuelos hasta 1500 km	250 EUR*
B	Vuelos de más de 1500 km dentro de la UE y todos los otros vuelos de 1500 a 3500 km	400 EUR*
C	Vuelos fuera de la UE de más de 3500 km	600 EUR*

* El bono de compensación / la compensación podría reducirse un 50% si el vuelo de reemplazo llega con menos de 2 h (vuelos de tipo A), 3 h (vuelos de tipo B) o 4 h (vuelos de tipo C) de retraso respecto a la hora de llegada prevista inicialmente.

4 CAMBIO DE CLASE

Si el transportista hace viajar al pasajero contra su voluntad en una clase inferior a la que figura en el billete, el pasajero podrá solicitar el reembolso del:

- 30% para todos los vuelos de 1.500 km o menos.
- 50% para todos los vuelos de más de 1.500 km dentro de la UE y para todos los otros vuelos de 1.500 km a 3.500 km.
- 75% del precio del billete para todos los vuelos fuera de la UE de más de 3.500 km.

Además, AIR FRANCE/KLM le ofrecerá una compensación comercial no reembolsable, en función de la diferencia de clase.

5 SOLICITUDES DE REEMBOLSO, DE COMPENSACIÓN Y PETICIONES VARIAS

Como se indica en el presente documento, si

- el vuelo se ha cancelado, o
- el vuelo tiene un retraso de por lo menos 5 h, o
- se ha denegado el embarque al pasajero contra su voluntad,

y éste no desea continuar el viaje, puede solicitar el reembolso del/de los tramo(s) no utilizado(s) y del/de los tramo(s) ya utilizado(s) a nuestro Servicio Posventa más cercano cuyos datos figuran en www.airfrance.com o www.klm.com.

Si desea contactar con AIR FRANCE/KLM para presentar una solicitud de reembolso, una reclamación relativa a una compensación o para cualquier otra solicitud, dirijase al Servicio Posventa AIR FRANCE/KLM más cercano, preferentemente por correo electrónico. Los datos de los contactos figuran en www.airfrance.com o www.klm.com.

6 ORGANISMOS ADMINISTRATIVOS COMPETENTES

Cada Estado miembro de la Unión Europea designa un organismo encargado de aplicar las reglas de asistencia y compensación estipuladas para las irregularidades mencionadas en el presente documento. Los datos de estas entidades están disponibles en la siguiente dirección internet:

https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

No obstante, recomendamos contactar en primer lugar con el Servicio Posventa de la compañía que haya operado efectivamente el vuelo en el que se haya producido la irregularidad (los datos figuran en el sitio web de dicha compañía).