

## COMPENSACIÓN Y ASISTENCIA AL PASAJERO

### Proporcionado en caso de:

- rechazo de un pasajero del transporte
- cancelación del vuelo
- vuelo retrasado

Estas reglas se aplican a los pasajeros que:

- parten de un aeropuerto en el territorio de la Unión Europea,
- salen de un aeropuerto fuera de la Unión Europea a un aeropuerto en la Unión Europea (a menos que los pasajeros en el país de salida reciban compensación y asistencia);
- tienen una reserva confirmada para el vuelo correspondiente, llegan a la hora programada de check-in y, si no se estipula una hora, no menos de 45 minutos antes de la hora programada de salida,
- tienen un boleto emitido por una tarifa ofrecida de manera pública o un boleto emitido como parte de un programa de fidelización.

### A) DENEGACIÓN DE TRANSPORTE O CANCELACIÓN DEL VUELO

- Si ya no hay un asiento en el avión, Smartwings / Czech Airlines invitará a voluntarios que renuncien a su reserva de asiento a cambio de los beneficios que acuerden con Smartwings / Czech Airlines. Si no se presentan suficientes voluntarios, es posible que a algunos pasajeros se les niegue el transporte en contra de su voluntad. La compensación será inmediata en el caso de denegación de embarque - El pasajero está obligado a seguir las instrucciones del socio en el aeropuerto.
- Si a los pasajeros se les niega el transporte en contra de su voluntad o debido a la cancelación de un vuelo, tienen:

#### 1) DERECHO A LA COMPENSACIÓN ECONÓMICA ESTABLECIDA EN LA SIGUIENTE TABLA

| MODALIDAD DE COMPENSACIÓN  | VUELO HASTA 1500 KM   | VUELOS DE MÁS 1500 KM DENTRO DE LA UE O VUELOS FUERA DE LA UE DESDE 1500 A 3500 KM  | VUELO DE MÁS DE 3500 KM FUERA DE LA UE   |
|--|---|---|--|
| COMPENSACIÓN ECONÓMICA EN FORMA DE BONO ELECTRÓNICO                    | 300 EUR   | 480 EUR   | 720 EUR  |
| COMPENSACIÓN ECONÓMICA EN FORMA DE TRANSFERENCIA A UNA CUENTA BANCARIA | 250 EUR   | 400 EUR   | 600 EUR  |
| MODALIDAD DE COMPENSACIÓN  | VUELO DE HASTA 1500 KM, si el pasajero es desviado al destino con un retraso no superior a 2 horas con respecto a la llegada programada originalmente | VUELOS DESDE 1500 KM DENTRO DE LA UE O VUELOS DESDE LA UE DE 1500 A 3500 KM si el pasajero es desviado al destino con un retraso no superior a 3 horas en comparación con la llegada programada originalmente | VUELO DE MÁS DE 3500 KM FUERA DE LA UE si el pasajero es desviado al destino con un retraso no superior a 4 horas en comparación con la llegada programada originalmente |
| COMPENSACIÓN ECONÓMICA EN FORMA DE BONO ELECTRÓNICO                    | 150 EUR   | 240 EUR   | 360 EUR  |
| COMPENSACIÓN ECONÓMICA EN FORMA DE TRANSFERENCIA A UNA CUENTA BANCARIA | 125 EUR   | 200 EUR   | 300 EUR  |

#### Aviso:

La compensación económica anterior no se proporciona a los pasajeros que han sido informados de la cancelación del vuelo:

- antes de 14 días antes de la salida originalmente programada, o
- entre 14 y 7 días antes de la salida originalmente programada y se les ha ofrecido con una llegada no más tarde de 4 horas en comparación con la ruta originalmente programada, o
- menos de 7 días antes de la salida originalmente programada y se les ofreció con una llegada no más tarde de 2 horas en comparación con la ruta originalmente programada.

Los pasajeros no tienen derecho a una compensación económica si el vuelo se cancela por circunstancias ajenas al control del transportista que no podrían haberse evitado.

## 1) DERECHO A DEVOLUCIÓN O REDIRECCIÓN

Los pasajeros tienen derecho a:

- un reembolso del monto total pagado por el boleto dentro de los 7 días, o
- el reembolso del importe total de un billete utilizado parcialmente en un plazo de 7 días y la provisión de transporte de regreso al lugar de salida si la finalización del viaje previsto originalmente ya no puede cumplir su propósito, o
- cambio de ruta por vuelo alternativo (el vuelo más cercano disponible de Smartwings / Czech Airlines, o teniendo en cuenta las condiciones y circunstancias locales por el vuelo de otra aerolínea).

## 2) DERECHO A ATENCIÓN

Los pasajeros tienen derecho a:

- refrescos en la medida que corresponda al tiempo de espera,
- provisión de 2 llamadas telefónicas con una duración máxima de 3 minutos a cargo de Smartwings / Czech Airlines, o si es posible, 2 mensajes de fax o correo electrónico,
- alojamiento en un hotel, si es necesario, incluido el posible transporte entre el aeropuerto y el hotel.

## B) RETRASO DE VUELO

Si el vuelo se retrasa en comparación con la salida programada originalmente:

- 2 horas o más para vuelos de hasta 1.500 km; o
- 3 horas o más para vuelos a partir de 1500 dentro de la UE o vuelos fuera de la UE de 1500 a 3500 km; o
- 4 horas o más para vuelos de más de 3500 km para los vuelos no comprendidos en los puntos anteriores,

Los pasajeros tienen derecho a (gratuitamente):

- Refrescos (incluidos la comida) en la medida que corresponda al tiempo de espera,
- provisión de 2 llamadas telefónicas con una duración máxima de 3 minutos a cargo de Smartwings / Czech Airlines, o si técnicamente es posible, 2 mensajes de fax o correo electrónico,
- alojamiento en hotel, si es necesario, incluido el posible transporte entre el aeropuerto y el hotel,
- un reembolso del importe total del billete en un plazo de 7 días si la realización del viaje previsto originalmente ya no puede cumplir su objetivo - de conformidad con el Reglamento (CE) 261/2004.

Si el vuelo se retrasa de 5 horas o más desde la llegada prevista originalmente, los pasajeros podrán solicitar la misma compensación como en el caso de la cancelación del vuelo, a menos que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias - de conformidad con el Reglamento (CE) 261/2004.

Si el vuelo se retrasa más de 5 horas en comparación con la salida programada originalmente, los pasajeros tienen derecho a la devolución del precio de compra y al vuelo de regreso al lugar de salida original lo antes posible.

### Aviso

En caso de insatisfacción o queja, comuníquese con:

**Smartwings a. s., a través de un formulario interactivo:** <https://www.smartwings.com/es/formulario-de-contacto>

o

**Czech Airlines a. s., a través del formulario interactivo:** [https://www.csa.cz/es-es/formulario-de-contacto/#current\\_ask-form-5](https://www.csa.cz/es-es/formulario-de-contacto/#current_ask-form-5)

Datos de contacto del organismo responsable de la aplicación del Reglamento (CE) 261/2004 en el caso de vuelos desde aeropuertos de la República Checa, República Eslovaca, Polonia, Hungría y vuelos desde un tercer país a estos aeropuertos:

Enlace:

<https://www.caa.cz/en/passengers/denied-boarding-delay-or-cancellation-of-flight/>  
<https://www.seguridadaerea.gob.es>

La información sobre las autoridades nacionales de supervisión designadas para otros vuelos está disponible en el siguiente enlace: [https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb\\_en](https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en)

Solo se puede presentar una queja ante la autoridad nacional de control después de que el pasajero se haya quejado primero ante la compañía aérea, que no le dio una respuesta satisfactoria al pasajero en un plazo de dos meses.