

DERECHOS DE PASAJEROS

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

Esta información fue emitida de conformidad con el Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea.

Las siguientes normas se aplican a los pasajeros en las siguientes condiciones:

- viaje en un vuelo* que parte de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea** o un vuelo operado por una aerolínea comunitaria que parte de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro de la Unión Europea;
- dispone de una reserva confirmada para ese vuelo y os presentáis personalmente para el registro a la hora indicada por la línea aérea (a menos que se cancele el vuelo) o, si no se indica la hora, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida publicada;
- tiene un billete emitido a una tarifa disponible para el público o un billete emitido bajo un programa de lealtad u otro programa comercial;
- su operador de transporte aéreo es TAROM;
- ocurre uno de los siguientes eventos: denegación de embarque, cancelación, retraso, cambio de clase.

* Un viaje que implique un vuelo de salida y un vuelo de regreso no se considera como un solo vuelo, incluso si el vuelo de salida y el vuelo de regreso están sujetos a una sola reserva.

** Los departamentos franceses de ultramar, a saber, Guadalupe, Guyana Francesa, Martinica, la Isla de la Reunión, Mazotte, así como Saint-Martin, las Azores, Madeira y las Islas Canarias son territorios que pertenecen a un Estado Miembro. Además, las Normas se aplican a Islandia y Noruega de conformidad con el Acuerdo EEE y Suiza de conformidad con el Acuerdo entre la Comunidad Europea y la Confederación Suiza sobre transporte aéreo (1999).

Las normas no se aplican:

- a los pasajeros que viajan gratis o a una tarifa reducida, que no esta disponible directa o indirectamente para el publico;
- viajes multimodales que implican multiples modos de transporte bajo un solo contrato de transporte;
- vuelos realizados dentro de un paquete de servicios turísticos que ha sido cancelado por razones distintas a la cancelación del vuelo;
- vuelos realizados con otros tipos de aeronaves que no sean de ala fija.

A. RETRASO DEL VUELO

Si su vuelo se retrasa, usted tiene derecho a asistencia en las siguientes situaciones:

- a) el retraso es igual o superior a dos horas para vuelos de 1500 km o menos; o
- b) el retraso es igual o superior a tres horas en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y cualquier otro vuelo entre 1500 km y 3500 km.; sau
- c) el retraso es igual o superior a cuatro horas para todos los vuelos no cubiertos por (a) o (b) arriba.

Asistencia en el caso de retraso consiste en:

- comidas y refrescos, directamente proporcionales al tiempo de espera;
- dos llamadas telefónicas, mensajes por fax o correo electrónico, gratis;
- alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento si se requiere estancia de una o mas noches.

Si el retraso es de al menos cinco horas y decide no continuar el viaje, le ofrecemos el reembolso dentro de los siete días del costo total del billete al precio de compra, de la parte o partes no utilizadas del viaje y de la parte o partes ya realizadas, si el vuelo se vuelve innecesario en relación con su plan de viaje inicial, junto con - si corresponde - un vuelo de regreso en el punto de partida inicial, tan pronto como sea posible.

Si su vuelo tiene en la llegada a su destino, un retraso de 3 horas o más, puede tener derecho a una compensación basada en la duración del retraso y la duración del vuelo, a menos que el retraso fuera debido a circunstancias extraordinarias que no pudieron evitarse a pesar de la adopción de todas las medidas razonables.

Los ejemplos de situaciones extraordinarias incluyen: condiciones climáticas incompatibles con el vuelo, inestabilidad política, huelgas, riesgos de seguridad, deficiencias imprevisibles que pueden afectar la seguridad del vuelo, restricciones de tráfico aéreo.

En esta situación, puede elegir para el pago de la compensación en efectivo o bajo la forma de un bono electrónico de la siguiente manera:

Distancia	Importe de la compensación concedida en efectivo/transerencia bancaria	Importe de la compensación concedida en forma de bono electrónico*
todos los vuelos de 1500 km o menos	250 EUR	350 EUR
todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y todos los demás vuelos entre 1500 km y 3500 km	400 EUR	500 EUR
todos los vuelos de más de 3500 km fuera de la UE	600 EUR	750 EUR

*El bono electrónico puede usarse para la compra de billetes TAROM emitidos en vuelos operados y comercializados por TAROM (con número de vuelo RO) dentro de un año a partir de la fecha de emisión. El valor del bono no es reembolsable.

La compensación antes mencionada puede reducirse en 50% cuando se le ofrece una redirección al destino final con un vuelo alternativo cuya hora de llegada no excede la hora de llegada programada del vuelo reservado inicialmente:

- con dos horas, para todos los vuelos de 1500 km o menos, o
- con tres horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos entre 1500 km y 3500 km, o
- con cuatro horas para vuelos superiores a 3500 km.

B. CANCELACIÓN DEL VUELO

Si su vuelo ha sido cancelado, le ofrecemos los siguientes:

- 1) La posibilidad de elegir entre:
 - a) La redirección, en condiciones de transporte comparables, al destino final en el primer vuelo disponible; o
 - b) La redirección, en condiciones de transporte comparables, al destino final en una fecha posterior de su elección, sujeto a disponibilidad; o
 - c) El reembolso dentro de los 7 días del costo total del billete al precio de compra de la parte o partes del viaje no completadas y de la parte o partes ya realizadas si el vuelo se vuelve innecesario en relación con su plan de viaje inicialmente, junto con - si corresponde - un vuelo de regreso al punto de partida, tan pronto como sea posible;
- 2) - comidas y refrescos correspondientes al tiempo de espera;
- dos llamadas telefónicas, mensajes por fax o correo electrónico, gratis;
- 3) alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento si se requiere estancia de una o mas noches.

DERECHOS DE PASAJEROS

4) TAROM también puede proporcionar una compensación financiera. Puede elegir para el pago de la compensación en efectivo o bajo la forma de un bono electrónico de la siguiente manera:

Distancia	Importe de la compensación concedida en efectivo/transferencia bancaria	Importe de la compensación concedida en forma de bono electrónico*
todos los vuelos de 1500 km o menos	250 EUR	350 EUR
todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y todos los demás vuelos entre 1500 km y 3500 km	400 EUR	500 EUR
todos los vuelos de más de 3500 km fuera de la UE	600 EUR	750 EUR

*El bono electrónico puede usarse para la compra de billetes TAROM emitidos en vuelos operados y comercializados por TAROM (con número de vuelo RO) dentro de un año a partir de la fecha de emisión. El valor del bono no es reembolsable.

La compensación antes mencionada puede reducirse en 50% cuando se le ofrece una redirección al destino final con un vuelo alternativo cuya hora de llegada no excede la hora de llegada programada del vuelo reservado inicialmente:

- con dos horas, para todos los vuelos de 1500 km o menos, o
- con tres horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos entre 1500 km y 3500 km, o
- con cuatro horas para vuelos superiores a 3500 km.

Usted no tiene derecho a la compensación financiera especificada anteriormente, si:

- se le informa de la cancelación al menos dos semanas antes de la hora de salida programada; o
- se le informa de la cancelación dentro de un período de dos semanas y siete días antes de la hora de salida programada y se le ofrece una redirección para permitirle salir como máximo dos horas antes de la hora de salida programada y llegar a su destino final en menos de cuatro horas después de la hora de llegada programada; o
- se le informa sobre la cancelación menos de siete días antes de la hora de salida programada y se le ofrece una redirección que le permite salir al menos una hora antes de la hora de salida programada y llegar a su destino final a menos de dos horas después de la hora de llegada programada; o
- la cancelación fue causada por circunstancias excepcionales que no se pudieron evitar a pesar de todas las medidas razonables tomadas.

C. PASAJEROS DENEGADOS AL EMBARQUE

Incluso si tiene una reserva confirmada y realiza los trámites de check-in a tiempo, pueden surgir situaciones cuando, debido a un exceso de reservas, se le puede denegar el embarque en un vuelo.

En estas situaciones, TAROM primero hace un llamamiento a los pasajeros que desean renunciar voluntariamente a sus reservas a cambio de ciertos privilegios otorgados bajo ciertas condiciones que se acordarán con los respectivos pasajeros. Si el número de voluntarios es insuficiente, la compañía puede denegarse a embarcar pasajeros contra su voluntad.

Si se le niega el embarque en contra de su voluntad, excepto en los casos en que existen razones justificadas para el rechazo del embarque, tiene los derechos especificados en el Capítulo B (Cancelación de vuelo) de esta información. La compensación financiera mencionada en el Capítulo B, párrafo 4), se ofrecerá inmediatamente en el aeropuerto.

D. CAMBIO DE CLASE

- 1) Si, en la iniciativa TAROM, se le acomoda en una clase de viaje superior al precio de compra del billete, no se le solicitara pago suplementario.
- 2) Si, en la iniciativa TAROM, se le acomoda en una clase de viaje inferior al precio de compra del billete, podemos ofrecerle un reembolso parcial del billete dentro de siete días, de la siguiente manera:
 - a) el 30% del precio del billete para todos los vuelos de 1500 km o menos; o
 - b) el 50% del precio del billete para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km, excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar y para todos los demás vuelos de entre 1500 km y 3500 km; o
 - c) el 75% del precio del billete para todos los vuelos no comprendidos en (a) o en (b) arriba, incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.

E. PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O NECESIDADES ESPECIALES

1. Los transportistas aéreos encargados de efectuar vuelos darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.
2. En casos de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir la asistencia mencionada anteriormente, lo antes posible.

Si considera que tiene derecho a asistencia y / o compensación, comuníquese con TAROM a la dirección:

Compania Nationala de Transporturi Aeriene Romane – TAROM S.A.

Oficina Relaciones con Clientes
 Calle Calea Bucureștilor no. 224 F
 Otopeni, Condado de Ilfov, 075150
 Rumania

Correo electrónico: customer_relations@tarom.ro
 Web: <https://www.tarom.ro/es/quejas-sobre-el-vuelo>

Para cualquier reclamación sobre la aplicación del Reglamento (CE) No. 261/2004, también puede contactar:

AUTORIDAD NACIONAL DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR

Avenida Aviatorilor no. 72
 Código postal 011865, Sector 1, Bucarest, Rumania
 Tel: +4021 9551 (Teléfono del consumidor)
 Tel: +4021 312 1275
 Fax: +4021 314 3462
www.anpc.ro

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

División de Calidad y Protección al Usuario
 Avenida General Perón 40, Acceso B, (Recepción planta 1ª), 28020 Madrid, España
 Tel: +34 91 396 80 00 (Teléfonos de atención al público)
 Tel: +34 91 396 82 10

www.seguridadaerea.es

La lista de autoridades nacionales designadas con la aplicación del Reglamento (CE) No. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea se puede encontrar aquí:

http://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/themes/passengers/air/doc/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf