

COMPENSACIÓN Y ASISTENCIA A LOS PASAJEROS

en caso de denegación de embarque debido a la insuficiente capacidad de asientos, o por cancelación o retraso de un vuelo operado por las Aerolíneas Checas.

Estas reglas se aplican a los pasajeros:

- Que salen desde un aeropuerto situado en el territorio de la Unión Europea,
- Que salen de un aeropuerto localizado en un tercer país a un aeropuerto situado en el territorio de la Unión Europea (a menos que hayan recibido beneficios o compensación y se les haya proporcionado asistencia en ese tercer país),
- Con una reservación confirmada del vuelo en cuestión presentándose por su cuenta a facturación en las condiciones estipuladas (en caso de no indicarse una hora específica, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida publicada),
- Que tengan billetes emitidos bajo una tarifa publicada o un programa de viajero frecuente.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE O CANCELACIÓN DE VUELOS

- A) Si hay un exceso de reserva, las Aerolíneas Checas buscarán voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de beneficios acordados entre los pasajeros y las Aerolíneas Checas. Si hay un número insuficiente de voluntarios, las Aerolíneas Checas podrán denegar el embarque contra la voluntad del pasajero.
- B) Si se les niega el embarque a los pasajeros contra su voluntad o por cancelación de vuelo, poseen los siguientes derechos:

1) DERECHO A COMPENSACIÓN FINANCIERA INMEDIATA EN LOS TÉRMINOS DESCRITOS EN LA SIGUIENTE TABLA:

MÉTODO DE COMPENSACIÓN	VUELO INFERIOR A 1500 KM	VUELO SUPERIOR A 1500 KM DENTRO DE LA UE O VUELO ENTRE 1500 Y 3500 KM FUERA DE LA UE	VUELO SUPERIOR A 3500 KM FUERA DE LA UE
Compensación financiera a través de un voucher electrónico**	300 EUR	480 EUR	720 EUR
Compensación financiera a través de una transferencia bancaria	250 EUR	400 EUR	600 EUR
MÉTODO DE COMPENSACIÓN	VUELO INFERIOR A 1500 KM, si el pasajero es reenviado al destino con un retraso que no excede por 2 horas a la hora de llegada prevista inicialmente	VUELO SUPERIOR A 1500 KM DENTRO DE LA UE O VUELO ENTRE 1500 Y 3500 KM FUERA DE LA UE, si el pasajero es reenviado al destino con un retraso que no excede por 3 horas a la hora de llegada prevista	VUELO SUPERIOR A 3500 KM FUERA DE LA UE, si el pasajero es reenviado al destino con un retraso que no excede por 4 horas a la hora de llegada prevista inicialmente
Compensación financiera a través de un voucher electrónico*	150 EUR	240 EUR	360 EUR
Compensación financiera a través de una transferencia bancaria	125 EUR	200 EUR	300 EUR

*El voucher electrónico es un documento que un pasajero puede utilizar únicamente para la adquisición de billetes de los vuelos de las Aerolíneas Checas marcados como OK0020-OK2999, durante el plazo de un año desde su fecha de emisión.

Aviso:

La indemnización financiera mencionada anteriormente no les corresponde a los pasajeros que hayan sido informados de la cancelación del vuelo:

- Antes de 14 días antes de la hora de salida prevista, o
- Entre 14 y 7 días antes de la hora de salida prevista, y a los cuales se les ofreció un transporte alternativo que les permita salir no más de 2 horas antes de la hora de salida prevista y llegar al destino no más de 4 horas después de la hora de llegada prevista, o
- Menos de 7 días antes de la hora de salida prevista, y a los cuales se les ofreció un transporte alternativo que les permita salir no más de 1 hora antes de la hora de salida prevista y llegar al destino no más de 2 horas después de la hora de llegada prevista.

Los pasajeros no tienen derecho a una compensación económica si la cancelación del vuelo se debió a circunstancias ajenas al control del transportista, que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas necesarias.

2) DERECHO A REEMBOLSO O A TRANSPORTE ALTERNATIVO

Los pasajeros tienen derecho a:

- El reembolso del total del importe pagado por el billete no utilizado dentro de 7 días, o
- El reembolso del importe total pagado por el billete parcialmente utilizado dentro de 7 días y el suministro del transporte de vuelta al primer punto de partida, si la realización del viaje previsto inicialmente ya no sirve a sus propósitos, o
- Re-enrutamiento para un vuelo alternativo (el siguiente vuelo disponible en las Aerolíneas Checas o en otro operador, con respeto a las condiciones y circunstancias locales).

3) DERECHO A LA ATENCIÓN

Los pasajeros tienen derecho a:

- Refrigerios en una cantidad razonable en relación con el tiempo de espera,
- Acceso a llamadas telefónicas a expensas de las Aerolíneas Checas, con una duración máxima de 3 minutos, o si es técnicamente posible, dos télex, fax o e-mails,
- Alojamiento en hotel y transporte entre el aeropuerto y el hotel, si es necesario.

RETRASO DE VUELO

Si un vuelo se retrasa más allá de su hora de salida programada para:

- Dos o más horas en el caso de vuelos de 1 500 km o menos; o
- Tres y más horas en el caso de vuelos de 1 500 km dentro de la UE o de vuelos de 1 500 a 3 500 km fuera de la UE; o
- Cuatro o más horas en el caso de vuelos superiores a 3 500 km fuera de la UE,

Los pasajeros tienen derecho a:

- Refrigerios en una cantidad razonable en relación con el tiempo de espera,
- Acceso a 2 llamadas telefónicas a expensas de las Aerolíneas Checas, con una duración máxima de 3 minutos, o si es técnicamente posible, dos télex, fax o e-mails,
- Alojamiento en hotel y transporte entre el aeropuerto y el hotel, si es necesario,
- El reembolso del importe total pagado por el billete dentro del plazo de 7 días, si la conclusión del viaje previsto originalmente ya no sirve a sus propósitos.

Si la hora de llegada de un vuelo se retrasa más de tres horas de la hora prevista, los pasajeros pueden reclamar la misma indemnización que en caso de cancelación de un vuelo, a menos que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias.

Si la hora de llegada de un vuelo se retrasa más de cinco horas de la hora programada, los pasajeros tienen derecho al reembolso junto con un vuelo alternativo al punto de partida original a la primera oportunidad.

Notas:

Este aviso es requerido por el [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea.

Si hay alguna queja o reclamo, por favor contacte a:

Czech Airlines

Departamento de Atención al Cliente

P.O. BOX 37

16041 Praga 6

República Checa

Enlace de Internet: <https://www.csa.cz/es/portal/info-and-services/customer-support/complaint-form.htm>

Los datos de contacto del organismo nacional diseñado para la aplicación del [Reglamento \(CE\) 261/2004](#) para vuelos que salgan de los aeropuertos de España son los siguientes:

AESA Agencia estatal de seguridad aérea

Avenida General Perón 40, Portal B

1a planta 28020 Madrid

Enlace de Internet: <https://www.seguridadaerea.gob.es>