



¿Dónde dirigir sus reclamaciones?



Los pasajeros aéreos que se vean afectados por alguno de estos incidentes pueden dirigir sus reclamaciones frente a la Compañía a través de diversos medios:

- ✓ Formulario de la página web (www.plusultra.com)
- ✓ Hoja de reclamaciones
- ✓ Nuestro correo electrónico: atencioncliente@plusultra.com
- ✓ Correo postal dirigido a:
PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS, S.A.
Atención al Cliente
Avenida de Europa 22, 3ª planta, 28108,
Alcobendas, Madrid



PLUS ULTRA LÍNEAS AÉREAS, S.A.

Atención al Cliente
Avenida de Europa 22, 3ª planta, 28108,
Alcobendas, Madrid
atencioncliente@plusultra.com

Agencia ESTATAL de SEGURIdAd AÉREA
División de Calidad y Protección al Usuario
Paseo de la Castellana 112
28046 Madrid

Teléfono: 91 396 82 10
www.seguridadaaerea.es/

Datos del organismo español responsable de velar por el cumplimiento de la referida normativa



Derechos del pasajero aéreo

(Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004)



Derechos DE LOS PASAJEROS

Derecho a la información

El pasajero tiene derecho a estar informado en todo momento tanto de las condiciones de su vuelo como de aquellas incidencias que le afecte así como de los derechos que le asisten.

Denegación De embarque (Voluntarios)

En caso de tener que denegar el embarque a algún pasajero en el vuelo, se deberá pedir en primer lugar, que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, que serán acordados entre el pasajero y el transportista aéreo.

Además, estos voluntarios recibirán asistencia por parte de la compañía ofreciendo el Derecho al reembolso o a un transporte alternativo y se ofrecerá al pasajero las siguientes opciones

- El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
- El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
- El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Denegación De embarque y/o cancelación

Fuera de los casos anteriormente previstos, en caso de denegación de embarque y/o cancelación, la aerolínea les ofrecerá y proporcionará los siguientes derechos:

derecho a asistencia: Sin coste alguno para el pasajero, consistente en:

- Comida y refrescos suficientes.
- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida a partir del día siguiente, alojamiento en hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

derecho al reembolso o a un transporte alternativo:

Podrá elegir una de las siguientes opciones:

- El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
- El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
- El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles (*la aceptación de esta alternativa implica el cese del derecho a la asistencia del pasajero*).

derecho a ser compensado inmediatamente con las siguientes cantidades:

- 250 € para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 € para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 € para el resto de vuelos.

La compensación podrá abonarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo, bonos de viaje u otros servicios.

No hay compensación:

- Si el pasajero ha sido **debidamente informado**
- Con al menos **dos semanas** de antelación.
- Entre **dos semanas y siete días antes**, si se les ofrece un transporte alternativo que les permita salir no más de dos horas antes del anterior y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso respecto al viaje contratado.
- **con menos de siete días** de antelación, si se les ofrece otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación respecto al anterior y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto del vuelo contratado.
- Si la cancelación del vuelo se debe a **circunstancias extraordinarias**.

retraso

La compañía que prevea un retraso en alguno de sus vuelos debe ofrecer a los pasajeros afectados, de forma gratuita, la siguiente **asistencia**:

- Comida y refrescos en cantidades suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Cuando la hora de salida prevista sea al día siguiente de la hora inicialmente contratada, alojamiento en un hotel, incluyendo el transporte desde el aeropuerto.

Los pasajeros tienen derecho a que les sea prestada la asistencia si el retraso es de:

- **dos horas** o más en el caso de los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- **Tres horas** o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y todo vuelo de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- **cuatro horas** o más en los restantes vuelos.

Si el retraso del vuelo es de **más de cinco horas** y el pasajero decide no realizar el viaje, tiene derecho a solicitar la devolución del precio del billete.

Derecho a ser compensado en caso de retraso en la llegada a su destino con 3 horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista en virtud de lo dispuesto en la Sentencia del Tribunal Europeo de 23 de octubre de 2012 "Sentencia Nelson" con las cantidades anteriormente indicadas en el apartado de denegación de embarque y/o cancelación

4



cambio de clase

Si la compañía aérea asigna al pasajero una plaza de clase superior a la contratada sin que lo haya solicitado, no puede cobrarle ningún suplemento.

Si le asigna una de clase inferior, la compañía debe devolverle parte del billete en el plazo de siete días conforme a los siguientes criterios:

- Un **30%** del precio del billete para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- Un **50%** para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Un **75%** para el resto de los vuelos.

5



responsabilidad ante el pasajero y el equipaje

Debe presentar una queja ante la aerolínea dentro de un plazo de 7 días a partir de recibir su equipaje si está dañado y de 21 días si se ha retrasado.

En el caso de que el equipaje se extravíe (o se retrase más de 21 días), de acuerdo con el artículo 22 del Convenio de Montreal el pasajero tiene derecho a una indemnización máxima de 1.131 DEG.

6



personas discapacitadas y personas con movilidad reducida

Cualquier persona discapacitada o con movilidad reducida tendrá prioridad durante la reserva y el embarque. La aerolínea no puede negarse a admitir a una persona a bordo en razón de sus circunstancias por resultarle imposible debido a las dimensiones de la aeronave o sus accesos. Si deniegan el embarque por estos motivos, el pasajero tiene derecho al reembolso o a un transporte alternativo. Igualmente el pasajero tiene derecho a recibir asistencia sin coste adicional en todos los aeropuertos en el momento del embarque y desembarque y durante el vuelo.