

Esta instrucción se ~~añade a~~/reemplaza al siguiente procedimiento:
This Instruction is ~~added to~~/replaces the following Procedure:

Annex H Passengers' Rights *Anexo H Derechos de los Pasajeros*

SECTION 1 ANNEX H: General Information *SECCIÓN 1 ANEXO H: Información General*

1.1. Passengers rights in Spanish

1.1. Derechos en Español

Derechos de los pasajeros

Los derechos de pasajeros en la Unión Europea están regulados por el Reglamento europeo (CE) 261/2004 y el reglamento 1107/2006.

La legislación comunitaria sobre los derechos de los pasajeros, establecida en el Reglamento 261/2004, es aplicable a todos los vuelos que salgan de aeropuertos de la Unión Europea, así como paratodos aquellos vuelos operados por compañías comunitarias aunque partan de aeropuertos no comunitarios, a menos que disfruten de beneficios o compensación y de asistencia en ese tercer país equiparables a los contemplados en el mencionado Reglamento.
El Reglamento 261/2004 solo es aplicable a la compañía aérea que opera el vuelo o es la encargada de efectuar el vuelo.
En nuestro sitio web www.iberiaexpress.com se encuentra el texto completo de la reglamentación, cuyas normas comunes en materia de denegación o embarque, cancelación o demora de un vuelo extractamos a continuación y a las que Iberia Express añade una protección prioritaria a sus viajeros menores no acompañados y las personas con necesidades especiales por razón de discapacidad y/o movilidad reducida.

1. Asistencia

En caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso en el vuelo, la compañía aérea debe proporcionar la asistencia necesaria: comida y bebida suficiente en función del tiempo de espera, dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o acceso al correo electrónico y; si fuese necesario, a una o varias noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

En el caso de las demoras de los vuelos, el procedimiento de asistencia comenzará cuando se prevea un retraso respecto a la hora de salida prevista de 2h o más en vuelos de hasta 1.500km; 3h o más para aquellos de entre 1.500km y 3.500km; y de 4h o más para el resto.

2. Denegación de embarque

En caso de denegación de embarque, la compañía deberá preguntar por voluntarios que renuncien a sus reservas. Estos tendrán derecho a transporte alternativo o reembolso total del billete en siete días y también a recibir una compensación pactada con la compañía aérea.

Si no hay voluntarios suficientes, y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero, sus derechos son:

- Derecho a asistencia (ver punto 1)
- Derecho al reembolso o a transporte alternativo, donde el pasajero podrá elegir una de las siguientes 3 opciones que debe ofrecer la compañía:
 - El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
 - El transporte hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, en vuelos de la propia compañía aérea o cualquier otra, o
 - El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles
- Derecho a compensación
La compensación a la que se hace referencia será inmediata y podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción 50% si la hora de llegada respecto a la prevista
Hasta 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás vuelos entre 1.500km y 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Vuelos de más de 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

3. Cancelación de un vuelo

Además del derecho a asistencia (punto 1) y el derecho a reembolso o transporte alternativo mencionado en el punto 2, el pasajero tendrá:

- Derecho a compensación por parte de Iberia Express a menos que:
 - Se le haya informado de la cancelación con una antelación de 2 semanas o más con respecto a la hora de salida prevista, o
 - Se le haya informado de la cancelación con una antelación de entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se le ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o
 - Se le haya informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o
 - Si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si la compañía hubiera tomado todas las medidas razonable. Entre otros, se entienden como circunstancias extraordinarias las condiciones meteorológicas adversas que afecten a la programación del vuelo, la inestabilidad política, huelga u otros conflictos colectivos ajenos a la compañía aérea, restricciones en el tránsito aéreo, así como cualesquiera otras circunstancias imprevistas que representen un riesgo de seguridad y que se encuentren fuera de control de la compañía.

Si no se da ninguna de estas circunstancias, los pasajeros tendrán derecho a:

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción 50% si la hora de llegada respecto a la prevista
Hasta 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y para todos los demás vuelos entre 1.500km y 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Vuelos de más de 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

4. Retraso de vuelos

En caso de retraso de vuelo, el pasajero tiene derecho a asistencia (según el punto 1)
Cuando el tiempo de retraso en la salida de un vuelo sea superior a 5h, el pasajero podrá optar al reembolso total o parcial de su billete. Además, y salvo causas extraordinarias, la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea ha reconocido el derecho a compensación en términos similares a los indicados para los supuestos de cancelación, en los casos en que se produce un retraso de tres horas o más en la llegada a destino final.

5. Cambios de clase

Si por causas ajenas a su voluntad, le acomodamos en una clase de cabina inferior a la que contrató, en 7 días reembolsaremos el 30% del precio pagado para vuelos de 1.500 km o menos; el 50% para los intracomunitarios de más de 1.500 km y de entre 1.500 y 3.500 km para el resto o el 75% para todos los vuelos no incluidos en los segmentos anteriores. El cambio involuntario a clase superior a la contratada es, para usted, totalmente gratis.

Más información:

Este aviso es obligatorio conforme al Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea.

Pueden dirigirse a nuestro Centro de Atención al Cliente en: www.iberiaexpress.com/informacion-general/contacto/atencion-cliente

El organismo en España encargado del cumplimiento de este Reglamento es:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
División de calidad y atención al usuario.
<https://www.seguridadaerea.gob.es/>
Paseo de la Castellana, 112 Madrid 28046

Consulte el organismo responsable de cada país de la Unión en la web: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-04/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Esta instrucción se ~~añade a~~/reemplaza al siguiente procedimiento:

This Instruction is ~~added to~~/replaces the following Procedure:

Annex H Passengers' Rights

Anexo H Derechos de los Pasajeros

1.2. Passengers Rights in English

1.2. Derechos en Inglés

Passenger rights



Passenger rights in the European Union are governed by European Regulation (CE) 261/2004 and Regulation 1107/2006

The passenger rights legislation set forth in Regulation 261/2004 applies to all flights departing from airports in the European Union as well as to all flights operated by a Community carrier that depart from airports located in a third country, unless the passengers receive benefits or compensation and are given assistance in that third country.

Our website www.iberiaexpress.com contains the full text of the regulation, including the common rules regarding denied boarding, cancellations and delays explained below and which Iberia Express supplements with priority protection for unaccompanied minors and people with special needs due to disability and/or reduced mobility.

1. Assistance

In case of denied boarding, cancellation or delay, the carrier must provide the necessary assistance: meals and refreshment in a reasonable relation to the waiting time; two telephone calls, telex, fax messages or emails; and, where necessary, accommodation for one or more nights and transport between the airport and place of accommodation.

2. Denied boarding

In the event that the company foresees that it must deny boarding, first of all, ask for volunteers to give up their reservations. They will have the right to alternative transport or a full refund of the ticket in seven days and also to receive a compensation agreed with the airline. If there are not enough volunteers, and boarding is denied against the passenger's will, your rights are:

- Right to assistance
- Right to reimbursement or alternative transportation, where the passenger can choose one of the following options that the company should offer:
 - The refund of the ticket within the following seven days, or a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity
 - The transport to the final destination in comparable transport conditions as the earliest opportunity, on flights of the airline itself or any other, or
 - The transport to the final destination under comparable transport conditions at a later date that suits the passenger, depending on available seats.
- Right to compensation

The compensation will be paid immediately and will be paid in cash, by electronic bank transfer, bank order, bank cheque or, with the signed agreement of the passenger, in travel vouchers and/or other services

Flight distance	Compensation	Reduction of 50% if the arrival time does not exceed the scheduled time
Up to 1,500 km	250€	By two hours (125€)
Intra-Community flights of more than 1,500 km and all other flights between 1,500km and 3,500km	400€	By three hours (200€)
Flights or more than 3,500km	600€	By four hours (300€)

3. Cancellation

In addition to the right to assistance (point 1) and the right to reimbursement or alternative transport mentioned in point 2, the air passenger will have:

- Right to compensation from Iberia Express unless:
 - You have been informed of the cancellation 2 weeks or more in advance with regarding the scheduled departure time, or

- You have been informed of the cancellation between 2 weeks and 7 days in advance with respect to the scheduled departure time and is offered an alternative transportation that allow departure no more than two hours prior to departure time scheduled and arrive at your final destination less than four hours late with respect to the expected arrival time, or
- You have been informed of the cancellation less than 7 days in advance with respect to the scheduled departure time and are offered to take another flight that allows them to leave with no more than one hour in advance of the scheduled departure time and arriving at your destination end less than two hours late in relation to the expected arrival time, or
- If the airline can prove that the cancellation was caused by extraordinary circumstances that could not have been avoided even if the company had taken all reasonable measures. Among others, they are understood as extraordinary circumstances adverse weather conditions that affect programming the flight, political instability, strike or other collective disputes outside the company air traffic restrictions, as well as any other circumstances unforeseen events that pose a security risk and are beyond your control of the company.

If none of these circumstances occurs, passengers have the right to:

Flight distance	Compensation	Reduction of 50% if the arrival time does not exceed the scheduled time
Up to 1,500 km	250€	By two hours (125€)
Intra-Community flights of more than 1,500 km and all other flights between 1,500km and 3,500km	400€	By three hours (200€)
Flights or more than 3,500km	600€	By four hours (300€)

4. Delays

In case of flight delay, the passenger has the right to assistance (according point 1). When the delay in the departure of a flight is more than five hours, you may choose the total or partial reimbursement of your ticket. Except for extraordinary circumstances, the jurisprudence of the Court of Justice of the European Union also recognizes the right to compensation in similar terms to those indicated in the event of cancellation for a delay of at least three hours in the arrival at the final destination

5. Upgrading and downgrading

If for this or other circumstances beyond its control, the carrier is obliged to accommodate passengers in a class lower than that for which the ticket was purchased, they will receive reimbursement within seven days for 30% of the price paid for flights of 1,500 km or less; 50% for intra-Community flights of more than 1,500 km or between 1,500 and 3,500 km for all other flights; and 75% for all flights not falling in the aforementioned segments. If passengers are placed in a higher class than that for which the ticket was purchased, there will be no surcharge.

More information:

The provision of this notice is mandatory under the terms of Regulation CE 261/2004 of the European Parliament and the Council of the European Union.

Passengers may contact our Customer Services: <https://www.iberiaexpress.com/en/general-info/contact/customer-service>

The body in Spain responsible for compliance with this Regulation is:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)
División de calidad y atención al usuario
<https://www.seguridadaaerea.gob.es/>
Paseo de la Castellana, 112 Madrid 28046

Consult the responsible body in each country of the Union on the web: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-04/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Esta instrucción se ~~añade a~~/reemplaza al siguiente procedimiento:
This Instruction is ~~added to~~/replaces the following Procedure:

Annex H Passengers' Rights *Anexo H Derechos de los Pasajeros*

1.3. Passengers Rights in German 1.3. Derechos en Alemán

Fahrgastrechte

Die Fahrgastrechte in der Europäischen Union werden durch die europäische Verordnung (EG) 261/2004 und die Verordnung 1107/2006 geregelt.

Die in der Verordnung 261/2004 festgelegten gemeinschaftlichen Rechtsvorschriften über Fluggastrechte gelten für alle Flüge, die von EU-Flughäfen abfliegen, sowie für alle Flüge von EU-Luftfahrtunternehmen, auch wenn sie von Flughäfen außerhalb der EU abfliegen, es sei denn, sie genießen in dem betreffenden Drittland Vergünstigungen oder Ausgleichs- und Unterstützungsleistungen, die mit den von der Verordnung erfassten vergleichbar sind.

Die Verordnung 261/2004 gilt nur für das Luftfahrtunternehmen, das den Flug durchführt oder das ausführende Luftfahrtunternehmen ist. Auf unserer Website www.iberiaexpress.com finden Sie den vollständigen Wortlaut der Verordnung, deren gemeinsame Regeln für Nichtbeförderung, Annullierung oder Verspätung eines Fluges wir im Folgenden auszugsweise wiedergeben und zu der Iberia Express einen vorrangigen Schutz für seine unbegleiteten minderjährigen Fluggäste und Personen mit besonderen Bedürfnissen aufgrund einer Behinderung und/oder eingeschränkter Mobilität hinzufügt.

1. Die Unterstützung

Bei Nichtbeförderung, Annullierung oder großer Verspätung des Fluges muss das Luftfahrtunternehmen die erforderlichen Unterstützungsleistungen erbringen: ausreichende Verpflegung und Getränke je nach Wartezeit, zwei Telefongespräche, Telex- oder Faxnachrichten oder Zugang zu E-Mail und erforderlichenfalls eine oder mehrere Übernachtungen sowie die Beförderung zwischen dem Flughafen und dem Ort der Unterbringung.

Bei Flugverspätungen wird das Unterstützungsverfahren eingeleitet, wenn eine Verspätung gegenüber der planmäßigen Abflugzeit von 2 Stunden oder mehr bei Flügen bis zu 1.500 km, von 3 Stunden oder mehr bei Flügen zwischen 1.500 km und 3.500 km und von 4 Stunden oder mehr bei den übrigen Flügen vorauszusehen ist.

2. Nichtbeförderung

Im Falle einer Nichtbeförderung muss das Luftfahrtunternehmen Freiwillige auffordern, auf ihre Reservierung zu verzichten. Sie haben Anspruch auf anderweitige Beförderung oder vollständige Erstattung des Flugscheins innerhalb von sieben Tagen sowie auf eine mit der Fluggesellschaft vereinbarte Entschädigung.

Wenn sich nicht genügend Freiwillige finden und die Beförderung gegen den Willen des Fluggastes verweigert wird, hat der Fluggast die folgenden Rechte:

- Recht auf Unterstützung (siehe Punkt 1)
 - Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung, wobei der Fahrgast eine der folgenden 3 Optionen wählen kann: die von der Fluggesellschaft angeboten werden sollen:
 - Erstattung des Fahrpreises innerhalb von 7 Tagen.
 - Schnellstmögliche Beförderung zum Endziel unter vergleichbaren Beförderungsbedingungen mit eigenen Flügen des Luftfahrtunternehmens oder mit Flügen einer anderen Fluggesellschaft oder
 - Beförderung zum Endziel zu einem späteren Zeitpunkt nach Wunsch des Fluggastes, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Sitzplätzen.
 - Recht auf Entschädigung
- Die genannte Entschädigung erfolgt unverzüglich und kann in Form von Bargeld, elektronischer Überweisung, Banküberweisung, Scheck oder, nach einer vom Fluggast unterzeichneten Vereinbarung, in Form von Reisegutscheinen oder anderen Leistungen erfolgen.

Flugstrecke	Entschädigung	50 % Ermäßigung, wenn die Ankunftszeit im Vergleich zur geplanten Ankunftszeit
Bis zu 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Innereuropäische Flüge über 1.500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Flüge über 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

3. Annullierung eines Fluges

Neben dem Recht auf Hilfeleistung (Nummer 1) und dem Recht auf Erstattung oder anderweitige Beförderung gemäß Nummer 2 hat der Fahrgast folgende Rechte



Anspruch auf Entschädigung durch Iberia Express, es sei denn:

- Sie wurden 2 Wochen oder mehr vor der geplanten Abfahrtszeit über die Stornierung informiert; oder
- Sie wurden 2 Wochen oder mehr vor der geplanten Abfahrtszeit über die Stornierung informiert, oder
- Sie wurden zwischen 2 Wochen und 7 Tagen vor der planmäßigen Abflugzeit über die Stornierung informiert und es wurde ihnen eine anderweitige Beförderung angeboten, die es ihnen ermöglicht, nicht mehr als zwei Stunden vor der planmäßigen Abflugzeit abzufahren und weniger als vier Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit am Zielort anzukommen, oder
- sie weniger als sieben Tage vor der planmäßigen Abflugzeit über die Annullierung informiert wurden und ihnen ein Alternativflug angeboten wurde, der es ihnen ermöglicht, nicht mehr als eine Stunde vor der planmäßigen Abflugzeit abzufahren und weniger als zwei Stunden nach der planmäßigen Ankunftszeit an ihrem Endziel anzukommen, oder
- Wenn das Luftfahrtunternehmen nachweisen kann, dass die Annullierung auf außergewöhnliche Umstände zurückzuführen ist, die sich auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn das Luftfahrtunternehmen alle zumutbaren Maßnahmen ergriffen hätte. Zu den außergewöhnlichen Umständen zählen unter anderem ungünstige Witterungsbedingungen, die sich auf den Flugplan auswirken, politische Instabilität, Streiks oder andere kollektive Streitigkeiten, die sich der Kontrolle des Luftfahrtunternehmens entziehen, Einschränkungen des Flugverkehrs sowie alle anderen unvorhergesehenen Umstände, die ein Sicherheitsrisiko darstellen und sich der Kontrolle des Luftfahrtunternehmens entziehen.

Wenn keiner dieser Umstände zutrifft, haben die Fluggäste Anspruch auf:

Flugstrecke	Entschädigung	50 % Ermäßigung, wenn die Ankunftszeit im Vergleich zur geplanten Ankunftszeit
Bis zu 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Innereuropäische Flüge über 1.500 km und für alle anderen Flüge zwischen 1.500 km und 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Flüge über 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

4. Verspätete Flüge

Im Falle einer Flugverspätung hat der Fluggast Anspruch auf Unterstützung (gemäß Punkt 1).

Bei einer Flugverspätung von mehr als 5 Stunden hat der Fluggast Anspruch auf vollständige oder teilweise Erstattung seines Flugscheins. Darüber hinaus hat die Rechtsprechung des Gerichtshofs der Europäischen Union bei einer Verspätung von drei Stunden oder mehr bei der Ankunft am endgültigen Bestimmungsort ein Recht auf Entschädigung zu ähnlichen Bedingungen wie bei der Annullierung anerkannt, es sei denn, es liegen außergewöhnliche Gründe vor.

5. Änderungen der Klasse

Wenn wir Sie aus Gründen, die Sie nicht zu vertreten haben, in eine niedrigere Kabinenklasse als die gebuchte einteilen, erstatten wir Ihnen innerhalb von 7 Tagen 30 % des gezahlten Preises für Flüge bis zu 1.500 km, 50 % für innereuropäische Flüge über 1.500 km und zwischen 1.500 und 3.500 km oder 75 % für alle Flüge, die nicht zu den oben genannten Segmenten gehören. Der unfreiwillige Wechsel in eine höhere Klasse als die vertraglich vereinbarte ist für Sie völlig kostenlos.

Weitere Informationen:

Diese Mitteilung ist gemäß der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des Europäischen Parlaments und des Rates der Europäischen Union obligatorisch.

Sie können unser Kundendienstzentrum unter folgender Adresse erreichen: <https://www.iberiaexpress.com/de/allgemeine-informationen/kontakt/kundenservice>

Die für die Durchsetzung dieser Verordnung in Spanien zuständige Stelle ist: Staatliche Agentur für Flugsicherheit (AESA) Abteilung Qualität und Benutzerdienste. <https://www.seguridadaerea.gob.es/> Paseo de la Castellana, 112 Madrid 28046

Informieren Sie sich auf der Website über die zuständige Stelle in jedem EU-Land: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-04/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Esta instrucción se ~~añade a~~/reemplaza al siguiente procedimiento:
This Instruction is ~~added to~~/replaces the following Procedure:

Annex H Passengers' Rights *Anexo H Derechos de los Pasajeros*

1.4. Passengers Rights in Italian 1.4. *Derechos en Italiano*

Diritti dei passeggeri



I diritti dei passeggeri nell'Unione Europea sono regolati dal Regolamento (CE) 261/2004 e dal Regolamento 1107/2006.

La legislazione comunitaria sui diritti dei passeggeri, come stabilito dal Regolamento 261/2004, si applica a tutti i voli in partenza dagli aeroporti dell'UE, nonché a tutti i voli operati da vettori dell'UE anche se partono da aeroporti extra-UE, a meno che non godano di benefici o compensazioni e assistenza nel Paese terzo comparabili a quelli coperti dal Regolamento. Il Regolamento 261/2004 si applica solo al vettore aereo che opera il volo o che è il vettore operativo. Sul nostro sito web www.iberiaexpress.com troverete il testo completo del regolamento, le cui regole comuni in materia di negato imbarco, cancellazione o ritardo di un volo sono riportate di seguito e alle quali Iberia Express aggiunge una protezione prioritaria per i suoi passeggeri minori non accompagnati e per le persone con esigenze speciali dovute a disabilità e/o mobilità ridotta.

1. Assistenza

In caso di negato imbarco, cancellazione o ritardo prolungato del volo, il vettore aereo deve fornire l'assistenza necessaria: cibo e bevande sufficienti a seconda del tempo di attesa, due chiamate telefoniche, messaggi via telex o fax, o accesso alla posta elettronica e, se necessario, uno o più pernottamenti nonché il trasporto tra l'aeroporto e il luogo di alloggio. In caso di ritardo del volo, la procedura di assistenza inizierà quando si prevede un ritardo sull'orario di partenza previsto di 2 o più ore per i voli fino a 1.500 km; di 3 o più ore per i voli tra 1.500 e 3.500 km; e di 4 o più ore per gli altri.

2. Imbarco negato

In caso di negato imbarco, la compagnia aerea dovrebbe chiedere ai volontari di rinunciare alla prenotazione. Hanno diritto alla riprotezione o al rimborso completo del biglietto entro sette giorni e a un risarcimento concordato con la compagnia aerea. Se non ci sono abbastanza volontari e l'imbarco viene negato contro la volontà del passeggero, i diritti del passeggero sono:

- Diritto all'assistenza (vedi punto 1)
 - Diritto al rimborso o all'imbarco su un volo alternativo, in cui il passeggero può scegliere una delle seguenti 3 opzioni che il vettore deve offrire:
 - Rimborso del biglietto entro 7 giorni.
 - Trasporto verso la destinazione finale in condizioni di trasporto comparabili nel più breve tempo possibile, con voli propri o di un'altra compagnia aerea, oppure
 - Trasporto alla destinazione finale in una data successiva, a discrezione del passeggero, in base alla disponibilità dei posti.
 - Diritto al risarcimento
- Il risarcimento di cui sopra è immediato e può essere effettuato in contanti, bonifico bancario elettronico, bonifico bancario, assegno o, previo accordo firmato dal passeggero, voucher di viaggio o altri servizi.

Distanza di volo	Compensazione	Riduzione del 50% se l'ora di arrivo l'orario di arrivo previsto
Fino a 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Voli intracomunitari oltre 1.500 km e per tutti gli altri voli tra 1.500 km e 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Voli oltre i 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

3. Cancellazione del volo

Oltre al diritto all'assistenza (punto 1) e al diritto al rimborso o al trasporto alternativo di cui al punto 2, il passeggero ha:

- Diritto al risarcimento da parte di Iberia Express a meno che:
- Diritto al risarcimento da parte di Iberia Express a meno che:
- Siete stati informati della cancellazione con almeno 2 settimane di anticipo rispetto all'orario di partenza previsto; oppure
- Siete stati informati della cancellazione con almeno 2 settimane di anticipo rispetto all'orario di partenza previsto, oppure
- Il passeggero è stato informato della cancellazione tra 2 settimane e 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consenta di partire non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario di arrivo previsto, oppure
- Il passeggero è stato informato della cancellazione meno di 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto e gli è stato offerto un volo alternativo che gli consenta di partire non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di arrivare alla destinazione finale meno di due ore dopo l'orario di arrivo previsto, oppure
- Se il vettore aereo può dimostrare che la cancellazione è stata causata da circostanze straordinarie che non si sarebbero potute evitare anche se il vettore avesse adottato tutte le misure ragionevoli. Le circostanze straordinarie comprendono, tra l'altro, condizioni meteorologiche avverse che influiscono sull'orario dei voli, instabilità politica, scioperi o altre controversie collettive al di fuori del controllo del vettore, restrizioni del traffico aereo, nonché qualsiasi altra circostanza imprevista che rappresenti un rischio per la sicurezza e che sfugga al controllo del vettore.

Se non si applica nessuna di queste circostanze, i passeggeri avranno diritto a:

Distanza di volo	Compensazione	Riduzione del 50% se l'ora di arrivo l'orario di arrivo previsto
Fino a 1.500 km	250€	Inf 2h (125€)
Voli intracomunitari oltre 1.500 km e per tutti gli altri voli tra 1.500 km e 3.500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Voli oltre i 3.500 km	600€	Inf 4h (300€)

4. Ritardi nei voli

In caso di ritardo del volo, il passeggero ha diritto all'assistenza (secondo il punto 1). Quando il ritardo alla partenza di un volo supera le 5 ore, il passeggero ha diritto al rimborso totale o parziale del biglietto. Inoltre, salvo motivi straordinari, la giurisprudenza della Corte di giustizia dell'Unione europea ha riconosciuto il diritto a un indennizzo in termini analoghi a quelli indicati per i casi di cancellazione, nei casi in cui vi sia un ritardo di tre ore o più nell'arrivo alla destinazione finale.

5. Cambiamenti di classe

Se, per motivi indipendenti dalla vostra volontà, vi mettiamo in una classe di cabina inferiore a quella prenotata, entro 7 giorni vi rimborseremo il 30% del prezzo pagato per i voli di lunghezza pari o inferiore a 1.500 km; il 50% per i voli intracomunitari di lunghezza superiore a 1.500 km e tra 1.500 e 3.500 km per il resto o il 75% per tutti i voli non compresi nei segmenti sopra indicati. Il passaggio involontario a una classe superiore a quella contrattuale è, per voi, totalmente gratuito.

Ulteriori informazioni:

Il presente avviso è richiesto dal Regolamento CE 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea.

È possibile contattare il nostro Centro di assistenza clienti all'indirizzo: <https://www.iberiaexpress.com/it/informazioni-generalis/contacto/servicio-clientis>

L'organismo responsabile dell'applicazione del presente regolamento in Spagna è: Agenzia statale per la sicurezza aerea (AESA)
Divisione Qualità e Servizi agli Utenti.
<https://www.seguridadaerea.gob.es/>
Paseo de la Castellana, 112 Madrid 28046

Consultate l'organismo responsabile per ciascun Paese dell'UE sul sito web: https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-04/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf

Esta instrucción se ~~añade a~~/reemplaza al siguiente procedimiento:

This Instruction is ~~added to~~/replaces the following Procedure:

Annex H Passengers' Rights

Anexo H Derechos de los Pasajeros

1.5. Passengers Rights in French

1.5. Derechos en Francés

Droits des passagers

Les droits des passagers dans l'Union européenne sont régis par le règlement européen (CE) 261/2004 et le règlement 1107/2006.

La législation communautaire sur les droits des passagers, telle que définie dans le règlement 261/2004, est applicable à tous les vols au départ des aéroports de l'UE, ainsi qu'à tous les vols exploités par des transporteurs de l'UE, même s'ils partent d'aéroports non communautaires, à moins qu'ils ne bénéficient dans ce pays tiers d'avantages ou d'une indemnisation et d'une assistance comparables à ceux couverts par le règlement. Le règlement 261/2004 ne s'applique qu'au transporteur aérien qui effectue le vol ou qui est le transporteur effectif. Vous trouverez sur notre site www.iberiaexpress.com le texte intégral du règlement, dont nous extrayons ci-dessous les règles communes en matière de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard d'un vol et auquel Iberia Express ajoute une protection prioritaire pour ses passagers mineurs non accompagnés et les personnes ayant des besoins particuliers en raison d'un handicap et/ou d'une mobilité réduite.

1. Assistance

En cas de refus d'embarquement, d'annulation ou de retard important du vol, le transporteur aérien doit fournir l'assistance nécessaire : une quantité suffisante de nourriture et de boissons en fonction du temps d'attente, deux appels téléphoniques, des messages par télex ou télécopie, ou l'accès au courrier électronique et, si nécessaire, une ou plusieurs nuits d'hébergement ainsi que le transport entre l'aéroport et le lieu d'hébergement.

En cas de retard de vol, la procédure d'assistance débutera lorsqu'un retard par rapport à l'heure de départ prévue de 2 heures ou plus est prévu pour les vols jusqu'à 1 500 km ; de 3 heures ou plus pour les vols entre 1 500 km et 3 500 km ; et de 4 heures ou plus pour les autres.

2. Embarquement refusé

En cas de refus d'embarquement, la compagnie aérienne doit demander aux volontaires de renoncer à leur réservation. Ils ont droit à un réacheminement ou au remboursement intégral du billet dans les sept jours, ainsi qu'à une compensation convenue avec la compagnie aérienne.

S'il n'y a pas assez de volontaires, et que l'embarquement est refusé contre la volonté du passager, les droits de ce dernier sont les suivants :

- Droit à l'assistance (voir point 1)
 - Droit au remboursement ou au réacheminement, le passager pouvant choisir l'une des trois options suivantes à offrir par le transporteur :
 - Remboursement du billet dans les sept jours.
 - le transport jusqu'à la destination finale dans des conditions de transport comparables, dans les meilleurs délais, sur les vols du transporteur ou d'une autre compagnie aérienne, ou
 - Transport vers la destination finale à une date ultérieure à la convenance du passager, sous réserve de la disponibilité des places.
 - Droit à l'indemnisation
- L'indemnisation visée est immédiate et peut prendre la forme d'espèces, d'un transfert bancaire électronique, d'un virement bancaire, d'un chèque ou, après accord signé par le passager, de bons de voyage ou d'autres services.

Distance de vol	Rémunération	Réduction de 50 % si l'heure d'arrivée l'heure d'arrivée prévue
Jusqu'à 1 500 km	250€	Inf 2h (125€)
Vols intra-communautaires sur 1 500 km et pour tous les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Vols de plus de 3 500 km	600€	Inf 4h (300€)

3. Annulation de vol

Outre le droit à l'assistance (point 1) et le droit au remboursement ou au réacheminement visé au point 2, le passager dispose :

• Droit à une indemnisation de la part d'Iberia Express, sauf si :

- Vous avez été informé de l'annulation 2 semaines ou plus avant l'heure de départ prévue ; ou
- vous avez été informé de l'annulation 2 semaines ou plus avant l'heure de départ prévue, ou
- Vous avez été informé de l'annulation entre deux semaines et sept jours avant l'heure de départ prévue et on vous propose un réacheminement qui leur permet de partir au maximum deux heures avant l'heure de départ prévue et d'arriver à leur destination finale moins de quatre heures après l'heure d'arrivée prévue ; ou
- Ils ont été informés de l'annulation moins de 7 jours avant l'heure de départ prévue et se voient proposer un autre vol qui leur permet de partir au maximum une heure avant l'heure de départ prévue et d'arriver à leur destination finale moins de deux heures après l'heure d'arrivée prévue, ou
- Si le transporteur aérien peut prouver que l'annulation a été causée par des circonstances extraordinaires qui n'auraient pas pu être évitées même si le transporteur aérien avait pris toutes les mesures raisonnables. Les circonstances extraordinaires comprennent, entre autres, les mauvaises conditions météorologiques affectant le programme de vol, l'instabilité politique, les grèves ou autres conflits du travail indépendants de la volonté du transporteur, les restrictions du trafic aérien, ainsi que toute autre circonstance imprévue qui représente un risque pour la sécurité et qui est indépendante de la volonté du transporteur.

Si aucune de ces circonstances ne s'applique, les passagers ont droit à :

Distance de vol	Rémunération	Réduction de 50 % si l'heure d'arrivée l'heure d'arrivée prévue
Jusqu'à 1 500 km	250€	Inf 2h (125€)
Vols intra-communautaires sur 1 500 km et pour tous les autres vols entre 1 500 km et 3 500 km	400 €	Inf 3h (200€)
Vols de plus de 3 500 km	600€	Inf 4h (300€)

4. Retards de vol

En cas de retard du vol, le passager a droit à une assistance (conformément au point 1).

Lorsque le retard au départ d'un vol dépasse 5 heures, le passager a droit au remboursement total ou partiel de son billet. En outre, et sauf pour des raisons extraordinaires, la jurisprudence de la Cour de justice de l'Union européenne a reconnu le droit à une indemnisation dans des termes similaires à ceux indiqués pour les cas d'annulation, dans les cas où il y a un retard de trois heures ou plus dans l'arrivée à la destination finale.

5. Changements de classe

Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, nous vous plaçons dans une classe de cabine inférieure à celle que vous avez réservée, nous vous rembourserons dans les 7 jours 30 % du prix payé pour les vols de 1 500 km ou moins ; 50 % pour les vols intracommunautaires de plus de 1 500 km et entre 1 500 et 3 500 km pour le reste ou 75 % pour tous les vols non compris dans les segments ci-dessus. Le passage involontaire à une classe supérieure à celle qui a été contractée est, pour vous, totalement gratuit.

Plus d'informations :

Cet avis est requis par le règlement CE 261/2004 du Parlement européen et du Conseil de l'Union européenne.

Vous pouvez contacter notre centre de service à la clientèle à l'adresse suivante <https://www.iberiaexpress.com/fr/informations-generales/contactez-nous/service-client>

L'organisme chargé de l'application de ce règlement en Espagne est :

Agence d'État pour la sécurité aérienne (AESA)
Division de la qualité et des services aux utilisateurs.
<https://www.seguridadaderea.gob.es/>
Paseo de la Castellana, 112 Madrid 28046

Consultez l'organisme responsable dans chaque pays de l'UE sur le site web : https://transport.ec.europa.eu/system/files/2022-04/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf