



Estimado/a Pasajero/a:

EVELOP AIRLINES S.L. informa que, en su condición de aerolínea comunitaria, se encuentra sujeta a lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen 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, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/91.

Del mismo modo se informa que el precitado Reglamento únicamente será de aplicación en el supuesto que el pasajero disponga de una reserva confirmada y lícita para el vuelo de que se trate, se presente en facturación en tiempo y forma y que vuele con una tarifa a disposición del público.

Igualmente, cabe destacar que las obligaciones de esta aerolínea están limitadas o excluidas cuando un suceso haya sido causado por circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso tomándose todas las medidas razonables. Dichas circunstancias pueden producirse, en particular, en casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones. Concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo, en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada, dan lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque se hayan tomado todas las medidas para evitar dicho retraso o cancelación. No existirá responsabilidad de la aerolínea cuando por razones de seguridad o salud se deniegue el embarque a un pasajero, o cuando este se presente con documentación insuficiente para la ejecución del vuelo.

A continuación, se reflejan las normas concretas de aplicación:

Denegación de embarque:

En el caso de que la compañía prevea que tiene que denegar el embarque a algún pasajero, debe en primer lugar solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas. Si te ofreces voluntario para ceder tu asiento cuando hay denegación de embarque en un vuelo, tienes derecho a transporte alternativo o al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2, y, también, a recibir una indemnización pactada entre la compañía aérea y tú.

Si no hay un número suficiente de voluntarios y te deniegan el embarque en contra de tu voluntad, la compañía debe ofrecerte lo establecido en los apartados 1, 2 y 3. Tienes derecho a compensación, pero, no tendrás derecho a lo anterior, si hay motivos razonables para denegarte el embarque, como pueden ser razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, entre otros.

Cancelación de vuelos:

Si tu vuelo se cancela, podrás ejercitar los derechos establecidos en los apartados 1, 2 y 3. No tienes derecho a compensación si la cancelación de tu vuelo se debe a alguna de las circunstancias extraordinarias precitadas y adicionalmente detalladas en el apartado 3, o si la compañía te informa de la cancelación:



- al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista; o
- entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida prevista y te ofrece un transporte alternativo, que te permite salir no más de dos horas antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista o
- con menos de siete días de antelación respecto de la hora de salida prevista y te ofrecen un vuelo, que te permite salir no más de una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con menos de dos horas de retraso.

Retraso del vuelo:

Si tu vuelo se retrasa, tienes derecho a atención, según lo establecido en el apartado 1, cuando la salida del vuelo se retrase: a) dos horas o más en el caso de vuelos de 1500km o menos; o b) tres horas o más en el caso de vuelos dentro de Europa de más de 1500km y el resto de los vuelos entre 1500 y 3500km; o c) cuatro horas o más en todos los vuelos no comprendidos en las letras (a) o (b) anteriores. Si tu vuelo se retrasa 5 horas o más, tienes derecho al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2.a). También puede corresponderte compensación económica, si se dan las condiciones mencionadas en el apartado 3.

Apartado 1. Derecho a atención:

Si te deniegan el embarque de forma involuntaria, o si se cancela tu vuelo o sufre un retraso de un período de tiempo determinado tal y como se describe en el apartado 'Retraso del vuelo', se proporcionará gratuitamente: • comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, siempre y cuando no haga que la salida del vuelo se retrase aún más, • dos llamadas de teléfono, télex o mensajes de fax o correos electrónicos, • alojamiento en hotel en aquellos casos en que sea necesario pernoctar una o más noches, • transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento (hotel u otros).

Apartado 2. Derecho a transporte alternativo o reembolso

Si te deniegan el embarque o se cancela tu vuelo, la compañía aérea te tiene que dar a elegir una entre estas tres opciones: a) El reembolso, dentro de los 7 días siguientes, del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o de la parte o partes ya efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser. Asimismo, cuando proceda, tendrás derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. b) La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, en vuelos de la propia compañía aérea o cualquier otra. c) La conducción a tu destino final en una fecha posterior que te convenga, en función de los asientos disponibles.

Apartado 3. Derecho a compensación

Si te deniegan el embarque contra tu voluntad, o si se cancela tu vuelo, tendrás derecho a la siguiente compensación: a) 250 euros para vuelos de hasta 1500 km; b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km; c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos las letras a) o b) anteriores.



Estos importes se podrán reducir en un 50 % si la compañía te ofrece un transporte alternativo hasta tu destino final, en el que la diferencia entre la hora de llegada y la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado: a) No sea superior a dos horas, para todos los vuelos de hasta 1500 km, o b) No sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 km y 3500 km, o c) cuatro horas para los vuelos no comprendidos en las letras a) o b) anteriores. Si tu vuelo llega a destino final con un retraso de 3 horas o más, podrás tener derecho a la compensación anterior. Esta compensación se abonará en metálico, por transferencia electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

No te corresponderá compensación si la causa del retraso o de la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si la compañía hubiera tomado todas las medidas razonables. 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 representan un riesgo de seguridad y que se encuentren fuera del control de la compañía.

El plazo para presentar reclamaciones ante esta compañía aérea es de cinco años a contar desde el día que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a la reclamación. En caso de disconformidad con la solución propuesta por esta aerolínea o pasados 30 días sin respuesta, podrá presentar reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios del transporte aéreo en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea. La decisión de AESA será vinculante para la aerolínea (<https://www.seguridadaerea.gob.es/>). Será causa de inadmisión de la reclamación ante la Agencia una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la reclamación previa.

Dirección del Departamento de Atención al Cliente:

C/Gremi des fusters 23, 07009, Palma de Mallorca.

Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Derechos de los Pasajeros.

Paseo de la Castellana 112, 28046, Madrid.