


ANEXO ÚNICO
FORMATO DE PRESENTACIÓN DE LAS POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN

POLÍTICAS DE COMPENSACIÓN			
Concesionario/Permisionario IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA SOCIEDAD ANÓNIMA OPERADORA		VIGENCIA	Indefinida por el momento
1.- Procedimiento para obtener compensaciones o indemnizaciones:			
Cuando suceda la demora o retraso en un vuelo, se dará oportuno aviso a los pasajeros y en los mostradores se les indicarán los términos y condiciones del otorgamiento de compensaciones.			
2.- Descuentos que se otorgarán a los pasajeros y términos y condiciones de otorgamiento:			
<p>Cuando el retraso sea superior a cinco horas, el pasajero podrá optar por el reembolso, en un plazo de 7 días, del trayecto o trayectos del recorrido no utilizados, y del trayecto o trayectos del recorrido realizado si el viaje ya no tiene razón de ser, y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida.</p> <p>Para solicitar la tramitación de un reembolso en los casos mencionados, el comprador del billete deberá dirigirse a la oficina, Agencia o Punto de Venta en el que realizó la compra del mismo.</p> <p>Si se acomoda a un pasajero en una plaza de clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, en siete días reembolsará las siguientes proporciones del precio del tramo o de los tramos en que esto se produzca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 30% para todos los vuelos de 1.500 km o menos. • El 50% para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km, y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km. • El 75% para todos los vuelos no incluidos en los puntos anteriores. 			
3.- Alimentos y Bebidas:			
<p>La asistencia y/o Compensación de mi poderdante procederá cuando:</p> <p>Cuando IBERIA prevea un retraso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dos horas o más en vuelos de hasta 1.500 km. • Tres horas o más, en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km. • Cuatro horas o más, en el resto de los vuelos. <p>Se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bebida y comida suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar. • Dos llamadas telefónicas, o el envío de dos mensajes de télex, o dos mensajes de fax, o dos correos electrónicos. 			
4.- Hospedaje:			
Si es necesario pernoctar: alojamiento, cuando proceda, y transporte de ida y vuelta entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.			
5.- Políticas Adicionales:			
<p>Lo anterior, será aplicable Siempre que los pasajeros dispongan de una reserva confirmada en el vuelo de que se trate y, excepto en el caso de la cancelación, se presenten a facturación a la hora indicada previamente o, de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de cuarenta y cinco minutos respecto de la hora de salida anunciada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado. • A los pasajeros que partan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a otro situado en el territorio de un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado, salvo que se les hayan prestado las atenciones que disponga la legislación de ese tercer país. • No se aplicará a los pasajeros que viajen con billete de compañía o con un billete de precio reducido que no esté directa o indirectamente a disposición del público. <p>Los transportistas aéreos, y así lo hacemos siempre en Iberia, darán prioridad y atención especial a las personas con movilidad reducida y a todos sus acompañantes; así como a los menores no acompañados.</p>			
Fecha: <u>24 de noviembre de 2017.</u> (Fecha, nombre y firma del representante legal del Concesionario o Permisionario)  <u>Cristina Fernández Guerra Helguera</u> Nombre y firma	Registro Dirección General de Aeronáutica Civil 05/DIC/2017 RAUL LOPEZ AVANIS (Fecha de registro, sello del área que registra, nombre y firma del servidor público responsable) FIRMA P/OFICIO 41.5-396/17 DE FECHA 05/04/2017 