

Entenem que els nostres clients vulguin començar els seus viatges amb rapidesa i puntualitat, i és per això que sempre fem tot el possible perquè els nostres vols surtin a temps. De tant en tant, com passa amb totes les companyies aèries, es poden produir circumstàncies que ens impedeixen sortir a l'hora prevista.

Aquest avís conté informació sobre els vostres drets establerts pel Reglament europeu (CE) núm. 261/2004 i el Reglament sobre drets dels passatgers aeris i llicències dels organitzadors de viatges aeris (sortida de la UE) de 2019 i les seves esmenes (d'ara endavant i en conjunt, "el reglament"). Aquest avís no crea ni us atorga cap dret contractual adicional.

Segons el Reglament, una companyia aèria no té l'obligació de pagar una compensació als clients per un vol cancel·lat o retardat si la cancel·lació o el retard es deuen a circumstàncies extraordinàries que no es podrien haver evitat, fins i tot si s'haguessin pres totes les mesures raonables. Amb circumstàncies extraordinàries es fa referència a cancel·lacions o retards provocats per causes alienes a la companyia aèria (d'ara endavant, "circumstàncies extraordinàries"). No hi ha una llista definitiva de circumstàncies extraordinàries, però els següents esdeveniments són propensos a ser considerats circumstàncies extraordinàries segons la llei (a tall d'exemple): condicions meteorològiques adverses, deficiències de seguretat del vol, decisions sobre el control del trànsit aeri, problemes amb la infraestructura aeroportuària (com ara el tancament de pistes, terminals o aeroports, avaria dels sistemes de cintes transportadores d'equipatge o problemes amb el subministrament de combustible), passatgers conflictius a bord que han de ser expulsats de l'avió, col·lisions contra ocells, actes de terrorisme o sabotatge, malalties de passatgers, disturbis polítics o civils, riscos per a la seguretat, vagues (no relacionades amb la companyia aèria, com ara les de personal de l'aeroport, operadors d'assistència en terra o de control de trànsit aeri), defectes ocults de fabricació i danys per objectes estranys (inclosos els danys causats per objectes a la pista). És possible que no tingueu dret a una compensació si el retard o cancel·lació en un vol es deu a circumstàncies extraordinàries alienes al nostre control i això fa que el vostre vol es retardi o cancel·li.

Aquesta és una de les moltes raons per les quals hauríeu de contractar una assegurança de viatge perquè cobreixi qualsevol cost adicional imprevist associat a qualsevol disrupció dels plans de viatge. Així mateix, podríeu tenir dret a l'assistència social segons es descriu a continuació.

A **Jet2.com**, tenim una política per la qual no sobrerreservem els nostres vols ("overbooking"). Nogensmenys, pot haver-hi ocasions en què se'ns obligui a reduir la capacitat d'un vol. Preguntarem si hi ha voluntaris que vulguin renunciar a la seva reserva a canvi d'una prestació, els quals tindran dret a l'assistència que es descriu a continuació.

Si a un client que tingui un bitllet i documents de viatge vàlids se li denega l'embarcament contra la seva voluntat (sense que hi hagi motius raonables per a fer-ho, com ara raons de salut, seguretat, protecció o documentació de viatge inadequada), tindrà dret a l'assistència social i a la compensació que es descriuen a continuació.

1. CANCEL·LACIONS I DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Jet2.com informa respectuosament que no té l'obligació de pagar cap compensació quan un vol es cancel·li a conseqüència de circumstàncies extraordinàries que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables o quan un client hagi estat informat de la cancel·lació almenys 14 dies abans de la data de sortida del vol per correu electrònic o per telèfon a l'adreça de contacte proporcionada en el moment de la reserva. A més, els clients no tenen dret a cap compensació en cap circumstància si se'ls ofereix un transport alternatiu, sempre que:

- se'ls informi entre 14 i 7 dies abans de l'hora prevista de sortida, i el canvi permeti la sortida com a màxim 2 hores abans de l'hora prevista de sortida i l'arribada a la destinació menys de 4 hores després de l'hora d'arribada prevista; o bé
- se'ls informi amb menys de 7 dies d'antelació a l'hora prevista de sortida, i el canvi permeti la sortida com a màxim 1 hora abans de l'hora prevista de sortida i l'arribada a la destinació menys de 2 hores després de l'hora d'arribada prevista.

A part d'aquestes circumstàncies, és possible que tingueu el dret de sol·licitar per escrit la compensació especificada a la taula següent, i se us oferirà l'assistència que es descriu a la secció 4. Si no hi ha seients suficients i no s'ofereixen prou voluntaris i això fa que a un client se li denegui l'embarcament en contra de la seva voluntat, aquest tindrà dret a una compensació d'acord amb la taula següent i se li oferirà l'assistència que es descriu a la secció 4.

| Distància del vol | Compensació |
|---------------------------|---------------|
| Fins a 1.500 km | 250 € / 250 £ |
| Entre 1.500 km i 3.500 km | 400 € / 350 £ |
| Més de 3.500 km | 600 € / 520 £ |

La compensació anterior es reduirà en un 50% si s'ofereix als clients un transport alternatiu i la nova hora d'arribada és:

- no més de 2 hores més tard per a vols de fins a 1.500 km
- no més de 3 hores més tard per a vols d'entre 1.500 i 3.500 km
- no més de 4 hores més tard per a vols de més de 3.500 km

2. RETARDS LLARGS

Si l'hora d'arribada programada del vostre vol es retarda 3 hores o més i aquest retard es deu a causes dins del nostre control (en lloc de circumstàncies extraordinàries que no s'haurien pogut evitar encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables), és possible que tingueu dret a la següent compensació:

| Distància del vol | Compensació |
|---------------------------|---------------|
| Fins a 1.500 km | 250 € / 250 £ |
| Entre 1.500 km i 3.500 km | 400 € / 350 £ |
| Més de 3.500 km | 600 € / 520 £ |

3. REEMBORSAMENT I TRANSPORT ALTERNATIU

En general, en les rares ocasions en què un vol es cancel·li amb poca antelació o es denegui l'embarcament, podríeu optar a:

- un transport alternatiu, en condicions de transport comparables, fins la vostra destinació final, amb

Jet2.com subjecte a la disponibilitat de seients o amb un operador alternatiu;

- b) un transport alternatiu, en condicions de transport comparables, a la vostra destinació final en una data posterior que us sigui convenient, amb **Jet2.com** subjecte a la disponibilitat de seients o amb un operador alternatiu;
- c) el reemborsament, en un termini de 7 dies, del cost total del vol no aprofitat. S'efectuarà a la targeta de pagament utilitzada per a la reserva original, al preu pel qual va ser comprat per al viatge no realitzat (i per a la part del viatge ja realitzada si el vol ja no té cap utilitat en relació amb el viatge original) juntament amb, si escau, un vol de tornada de **Jet2.com** al primer punt de sortida. Aquesta sol·licitud s'ha de fer d'acord amb la informació proporcionada en aquesta guia; o bé
- d) altres opcions en cas de cancel·lació, tal com s'estableix en aquesta guia que, en el moment de la decisió de cancel·lació, poden incloure opcions de transport alternatives, si és que es poden oferir.

Si el vostre vol ha tingut un retard de més de 5 hores i decidiu no viatjar, també podríeu tenir dret al reemborsament del bitllet d'avió.

4. ASSISTÈNCIA

A l'aeroport, oferirem l'assistència descrita a continuació a través de la nostra empresa d'assistència en terra designada en cas de cancel·lacions, denegació d'embarcament o els següents retards a partir de l'hora de sortida programada:

| Distància del vol | Període de retard |
|------------------------|-------------------|
| Fins a 1.500 km | 2 hores o més |
| Entre 1.500 i 3.500 km | 3 hores o més |
| Més de 3.500 km | 4 hores o més |

- a) àpats i refrigeris raonables en relació amb el temps d'espera; i
- b) 2 trucades telefòniques, faxos o missatges de correu electrònic; i
- c) allotjament en els casos en què sigui estrictament necessària una estada d'una o més nits, o una estada addicional a la qual teníeu prevista.

En cas que reservem allotjament per als nostres clients, no podem reemborsar les despeses d'allotjament i relacionades que no hagi gestionat **Jet2.com**. Proporcionarem transport cap a i des del lloc d'allotjament quan aquest hagi estat reservat per **Jet2.com**. En interès dels clients, l'atenció durant l'espera d'un vol retardat o alternatiu podria limitar-se o denegar-se si la prestació d'aquesta atenció provocaria un retard addicional. Els clients als quals se'ls ofereixi l'assistència esmentada podran escollir entre rebre-la o rebre la prestació a la qual, si és el cas, tinguin dret en virtut del Termes i Condicions de **Jet2.com**.

5. CONTACTE

Si voleu contactar amb nosaltres en relació amb un retard o cancel·lació d'un vol, per enviar un agraïment o una queixa, o per compartir les vostres experiències de viatge, visiteu el nostre lloc web: www.jet2.com/contact-us.

Per reclamar una compensació, haureu de proporcionar la informació següent:

- El vostre número de referència de reserva
- Nom del passatger tal com apareix al passaport
- Adreça de domicili completa
- Número de vol
- Data del vol
- Itinerari del vol

6. ORGANISME NACIONAL DESIGNAT

El Regne Unit i cada un dels estats membre de la UE han designat un organisme responsable de l'aplicació de les normes de compensació i assistència establertes en el Reglament.

L'organisme designat responsable de fer complir el Reglament al Regne Unit és:

The Civil Aviation Authority (Autoritat d'Aviació Civil),
Aviation House,
Beehive Ringroad,
Crawley,
West Sussex,
RH6 0YR.
Anglaterra

Lloc web: www.caa.co.uk

Correu electrònic: enquiries@caa.co.uk

Telèfon: 0330 022 1500

Per obtenir més informació sobre els òrgans d'aplicació de la llei dels estats membres europeus, visiteu:

https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/national-enforcement-bodies-neb_en

Per a vols que surtin d'Espanya

L'Agència Estatal de Seguretat Aèria d'Espanya (AESA) ha estat reconeguda com a organització de resolució alternativa de disputes i ofereix als passatgers aeris una opció alternativa per resoldre els seus conflictes relacionats amb el Reglament (CE) núm. 261/2004 ("**UE261**"), que estableix normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers en cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard prolongat, i deroga el Reglament (CEE) núm. 295/9; i (CE) núm. 1107/2006 del Parlament Europeu i del Consell, de 5 de juliol de 2006, relatiu als drets de les persones amb discapacitat i mobilitat reduïda en el transport aeri, excloent expressament d'aquest procediment les reclamacions relacionades amb equipatge, danys i clàusules del contracte de transport.

Si heu experimentat un incident cobert per aquests reglaments, ens heu de presentar una reclamació abans d'utilitzar el procediment alternatiu de resolució de disputes. La manera més senzilla de presentar una reclamació és emplenar el nostre formulari en línia: <https://www.jet2.com/delays-and-disruptions>.

Estem obligats a donar-vos una resposta en el termini d'un mes. Un cop rebuda, si no esteu d'acord amb la nostra decisió, podeu recórrer a l'equip d'assessorament i reclamacions de passatgers de l'Autoritat d'Aviació Civil (**PACT**, en anglès; <https://www.caa.co.uk/passengers>), que és l'organisme regulador del Regne Unit per a la gestió de reclamacions en virtut del Reglament (CE) núm. 261/2004 (i les seves esmenes per a la legislació del Regne Unit: "**EU261 UK**"). Alternativament, podeu recórrer a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria d'Espanya (**AESA**; <https://www.seguridadaerea.gob.es>) per a una resolució alternativa de la disputa. Els recursos a l'AESA s'han de presentar en el termini d'1 any des de la presentació de la reclamació. La decisió presa per l'AESA és vinculant per a la companyia aèria.