

INFORMACIÓN PÁGINA WEB UEP AIRWAYS, S.L.

1.-Documentacion:

- a) Identidad del pasajero
- b) Subvenciones
- c) Acreditación de condiciones de tarifas sociales
- d) Documentación de menores de edad

2.-Viajes especiales:

- a) Animales
- b) Embarazadas
- c) Personas con movilidad reducida (PMR)
- d) Menores
- e) Situación médica especial

3.-Equipaje:

- a) Equipaje permitido
- b) Incidencias (PIR)

4.-Condiciones Generales:

- a) Derechos de los pasajeros
- b) Contrato de transporte y condiciones de billete
- c) Seguridad a bordo
- d) Formulario de contacto

5.-Política de Privacidad:

- a) Política de privacidad o protección de datos (Cumplimiento de la Ley de protección de datos 3/2018 de 5 de diciembre y del reglamento de la UE 2016/679)

1.-DOCUMENTACIÓN

- a) Identidad del pasajero

Para poder viajar, el pasajero debe identificarse con un documento válido, siguiendo el Programa Nacional de Seguridad para la Aviación Civil, tal y como se especifica en la siguiente tabla:

| Destino | Nacionalidad del pasajero | Documentación válida para identificarse | |
|-----------------------------------|---------------------------|---|--|
| Vuelos nacionales (España) | Española | Menor de 14 años | No obligación de DNI o pasaporte. Son responsabilidad de las personas con las que viajan |
| | | Mayor de 14 años | - DNI o pasaporte (no necesariamente en vigor) - Carné de conducir expedido en España |
| | UE / Schengen | - Pasaporte o Documento de Identidad (no necesariamente en vigor) - Carné de conducir expedido en España - Permiso de residencia español o de algún Estado Schengen (en vigor y con fotografía) | |
| | Extracomunitario | - Pasaporte o documento de viaje válido (en vigor) - Carné de conducir expedido en España - Permiso de residencia español o de algún Estado Schengen (en vigor y con fotografía) | |
| Vuelos comunitarios UE / Schengen | Española | - Pasaporte o DNI en vigor | |
| | UE / Schengen | - Pasaporte en vigor - Documento de Identidad válido en vigor | |
| | Extracomunitario | - Pasaporte en vigor - Documento de viaje válido en vigor* | |
| Vuelos extracomunitarios | Española | - Pasaporte en vigor | |
| | UE / Schengen | - Pasaporte en vigor | |
| | Extracomunitario | - Documento de viaje válido en vigor* | |

En caso de pérdida o robo de documentación, la denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad no será prueba válida que acredite la identidad del pasajero, por lo que, en ese caso, y acorde a la legislación, le será denegado el embarque.

Además, también será necesario presentar la documentación adicional según las características del viaje (viajes subvencionados por residencia o familia numerosa, viajar embarazada, viajar con animales, menores que viajan sin acompañante, etc.). * Para la entrada de ciudadanos extracomunitarios en territorio Schengen será necesario que el documento de viaje cumpla con los siguientes requisitos: validez mínima de tres meses posteriores a la fecha prevista de salida del territorio de los estados miembros y haber sido expedido dentro de los diez años anteriores.

b) Subvenciones

Para poder beneficiarse de los descuentos de residente y/o de familia numerosa el pasajero deberá acreditar su condición, siguiendo el Real Decreto (CE) 1316/2001, modificado por el Real Decreto 1340/2007 de 11 de octubre.

Residencia

El descuento de residente se aplica a los ciudadanos que acrediten la residencia en las Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla y que realicen desplazamientos entre el lugar de residencia y cualquier punto del territorio español, teniendo derecho a la subvención del 75% de las tarifas de los servicios regulares del transporte aéreo.

Para acreditar la residencia sino se ha producido validación en SARA, los pasajeros deben presentar lo que se especifica a continuación:

a) Acreditación de residencia para ciudadanos españoles y ciudadanos de la UE / Schengen

- Certificado de residencia expedido por el ayuntamiento* en vigor (siempre acompañado de algún documento de identidad o pasaporte).
- Los Diputados y Senadores de las correspondientes circunscripciones podrán presentar su Credencial en vigor.
- Los ciudadanos menores de 14 años que no tengan DNI solamente tendrán que presentar el certificado de empadronamiento del ayuntamiento en vigor.

b) Acreditación de residencia para ciudadanos de terceros países beneficiarios del derecho de residencia o del derecho de residencia permanente y los ciudadanos

con nacionalidad de terceros países residentes de larga duración sino se ha producido validación en SARA

- Certificado de residencia del ayuntamiento* acompañado de la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea o la tarjeta de residencia de larga duración (si no contiene foto también tendrá que presentar un documento que acredite su identidad). Todos los documentos deben estar en vigor. * Según el modelo del Anexo I del Real Decreto 1316/2001 (Certificado de Viajes) y de acuerdo con la Ley 2/2012 del 29 de junio de 2012.

Se comprobará la misma en el momento de la facturación, con su documentación personal (documento nacional de identidad, pasaporte, NIE o Tarjeta de Identidad de Extranjero - TIE- con permiso de asilo o protección subsidiaria) junto al certificado de empadronamiento.

En caso de que el pasajero realice el check-in online, se comprobará su condición de residente en la puerta de embarque.

Se podrá presentar el certificado de empadronamiento de forma impresa o en forma de soporte digital del original, no siendo válida una fotografía del mismo. Cuando un pasajero que viaje con billete aéreo bonificado no pueda demostrar su identidad y residencia o los datos no coincidan con el titular del billete o pasaje, se

le tendrá que denegar el embarque y no podrá efectuar el viaje correspondiente. Se informará al pasajero la posibilidad de adquirir un nuevo billete con la tarifa disponible en ese momento.

Familia Numerosa

En caso de que se haya comprado un billete con bonificación por condición de Familia numerosa, el pasajero deberá acreditar su condición en el mostrador de

facturación y en el embarque presentando la documentación de familia numerosa:

- Título de familia numerosa o documento individual equivalente en vigor. Deberá constar el número del título y la categoría.

El pasajero tendrá derecho a recibir un descuento en el billete del 5% si es miembro de familia numerosa de tipo general, y del 10% si es miembro de familia especial (ORDEN FOM/3837/2006, de 28 de noviembre).

c) Acreditación de condiciones de tarifas sociales

En caso de haber comprado su billete con *tarifas sociales deberá presentar, al menos, la siguiente documentación acreditativa:

- Mayor de 65 años: Documento de identidad (20% de descuento).

- Menor de 24 años: Documento de identidad (20% de descuento).

- Deportista Federado: Carné de su federación (10% de descuento).

- Enfermos que necesiten asistencia hospitalaria: Certificado del Servicio Balear de Salud que justifique la necesidad del traslado (10% de descuento). *Orden FOM/1085/2008 de 7 de abril, por la que se sustituye el sistema de tarifas máximas por tarifas de referencia en las obligaciones de servicio público en rutas aéreas entre las islas de Baleares.

d) Documentación de menores de edad

Los menores de 14 años que vuelen dentro del territorio nacional no están obligados a viajar con DNI ni pasaporte, siempre y cuando viajen acompañados, en cuyo caso, serán responsabilidad de la persona que los acompañe.

En caso de ser residente o familia numerosa, se deberá presentar también la documentación acreditativa que corresponda.

UepFly presta un servicio de acompañamiento para los menores que viajan solos a partir de 5 años.

- Entre 5 y 11 años: el servicio de acompañamiento es obligatorio.

- Entre 12 y 17 años: el servicio de acompañamiento es opcional.

El Servicio de Acompañamiento de menores se ofrece en vuelos interinsulares directos en Baleares. En ningún caso el servicio de acompañamiento de menores se

presta en vuelos en conexión con otras compañías transportistas. Además, el menor deberá contar siempre con plaza confirmada.

El servicio de acompañamiento tiene un coste subvencionable para residentes en Baleares. Se debe solicitar en el momento de realizar la reserva en el Servicio de Atención

Telefónica (900 533 862), en su agencia de viajes o en nuestras oficinas de venta en el aeropuerto. Adicionalmente, este servicio puede solicitarse directamente a través de nuestra

web. Así, el servicio de acompañamiento de menores es el siguiente

- Al reservar

Recuerde que debe solicitar el servicio en el momento de la reserva para que sea confirmado por UepFly.

- Antes y durante el vuelo

El menor y el adulto que le acompañe en el aeropuerto de salida deben presentarse en el aeropuerto con la antelación suficiente para entregar en el mostrador de facturación la documentación requerida, que deberá constar de:

a) Billete con reserva confirmada para todo el viaje.

b) Descargo de responsabilidad debidamente cumplimentado con los datos de la persona que hace la entrega del menor, así como los de la persona que va a recibir al menor en su llegada. Este documento se recibirá por correo electrónico – para reservas realizadas desde la web - una vez la reserva esté confirmada o puede descargarse a través del siguiente enlace, en última instancia podrá ser solicitado y completado en el propio mostrador de facturación.

C) Si la persona que entrega o recoge al menor no es el padre/madre/tutor:

deberá identificarse y presentar una autorización redactada y firmada por el padre/madre/tutor que autorice la entrega y recogida del menor a las personas que lo harán, junto con fotocopia del DNI de la persona que la firma.

D) Documentación adicional requerida (ej. Certificado de residencia, carné de familia numerosa, autorizaciones...).

Asimismo, el responsable del menor deberá completar y entregar la documentación requerida por el personal de handling en el aeropuerto de salida y no debe abandonar estas instalaciones hasta el despegue del avión.

El personal de handling se hará cargo del menor a partir del momento en que se inicie el embarque del vuelo. Acompañará al menor al avión y lo entregará a la tripulación del vuelo. Una vez allí, la tripulación acomodará al menor a bordo en un asiento designado para tenerlo bajo su custodia y atención

- A la llegada

El personal de handling recibirá al niño o niña en la llegada, entregándolo en la terminal de pasajeros del aeropuerto a la/s persona/s autorizada/s que figure en el documento de descargo de responsabilidad. Esta persona autorizada deberá acreditar su identidad presentando el DNI/Pasaporte y firmar dicho descargo de responsabilidad.

2.- VIAJES ESPECIALES

a) Animales

Está permitido el transporte de animales siempre y cuando estén acompañados del pasajero, tal y como se especifica a continuación:

| Lugar de transporte | Peso del animal + transportín | Medidas del transportín (largo x ancho x alto) (cm) | Importe que pagar por trayecto (Vuelos interinsulares Baleares) | Importe que pagar por trayecto (Resto de vuelos) |
|---------------------|-------------------------------|---|---|--|
| Cabina | 8kg o menos | 40 x 35 x 30 | 0€ | € |

Documentación de animales

En cumplimiento con la legislación, para viajar con animales es necesario presentar la siguiente documentación, independientemente de si el animal viaja en cabina o bodega:

- Pasaporte o cartilla y/o certificado de vacunación (antirrábica)
- Microchip o tatuaje identificativo
- Descargo de responsabilidad que le será entregado para cumplimentar en el mostrador de facturación.

El transporte de animales está sujeto a ciertas restricciones y en todo caso, la aceptación del mismo está sujeta al cumplimiento de la normativa vigente. La disponibilidad de este servicio se determinará en función de las características del animal y de la capacidad del vuelo.

Transporte en cabina

Pueden viajar en cabina los animales que cumplan las siguientes condiciones:

- El peso del animal y el transportín no superen los 8kg.
- Debe viajar en un transportín o bolso homologado y adecuado (ventilado, impermeabilizado y seguro) que no supere las medidas 40 x 35 x 30 cm (largo x ancho x alto).
- Sean animales domésticos de los siguientes tipos: perros, gatos, pájaros, tortugas de acuario, hámster, cobayas y conejos y peces (respetando las restricciones de líquidos).
- El pasajero responsable deberá preocuparse de su cuidado y transporte durante el vuelo, sin causar ningún tipo de molestia al resto de pasajeros.
- Como máximo, pueden viajar 3 animales de tamaño reducido en un mismo transportín.
- Además, también pueden viajar en cabina los perros-guía.

b) Embarazadas

Para viajar durante el periodo de gestación se deberán tener en cuenta algunas consideraciones:

- Menos de 28 semanas de gestación: no es necesario presentar ninguna documentación especial debiendo seguir las recomendaciones médicas para viajar.
- Entre 28 y 32 semanas de gestación: es necesario cumplimentar un descargo de responsabilidad en el mostrador de facturación.
- Más de 32 semanas de gestación y hasta 7 días después del parto: no se recomienda viajar en ese periodo. En caso de hacerlo, se deberá cumplimentar un descargo de responsabilidad en el mostrador de facturación y presentar un certificado médico por parte de la pasajera que esté emitido dentro de los 10 días previos a la salida del vuelo. Éste incluirá la siguiente información:

- Autorizada a viajar (para la ida y vuelta).
- Número de días del embarazo (basados en la fecha de emisión del certificado).
- Fecha estimada de alumbramiento.
- Primer alumbramiento o no.
- Embarazo simple / gemelar.
- Complicaciones del embarazo

c) Personas con Movilidad Reducida (PMR)

Los derechos de las Personas con Movilidad Reducida están recogidos en el Reglamento Europeo (CE) 1107/2006, de julio de 2006, que tiene por objeto lograr que las personas con discapacidad o movilidad reducida tengan las mismas oportunidades que el resto de la ciudadanía para viajar, y para ello, es preciso prestarles asistencia, tanto en los aeropuertos como a bordo de las aeronaves, para satisfacer las necesidades particulares de cada uno.

Las disposiciones del Reglamento son aplicables a las personas con discapacidad o movilidad reducida que utilicen o pretendan utilizar vuelos comerciales de pasajeros que salgan, lleguen o transiten por aeropuertos situados en el territorio de la Unión Europea. Igualmente se aplicará la prohibición de denegar el embarque y la obligación de asistencia a los pasajeros con movilidad reducida que salgan de un aeropuerto situado en un tercer país con destino a un aeropuerto situado en un aeropuerto de la Unión Europea, si la compañía aérea es comunitaria.

UepFly facilita el viaje de los pasajeros con necesidad de asistencia debiendo comunicar las necesidades especiales con al menos 48 horas de antelación, para poder solicitar el servicio de asistencia requerido y garantizar que las necesidades de seguridad en el vuelo queden cubiertas. * Formulario de contacto.

Se puede comunicar las necesidades en el momento de realizar la reserva tanto en una agencia de viajes, como en nuestra propia página web, servicio de atención telefónica (900 533862) o en las oficinas de venta en aeropuerto.

UepFly prestará, sin cargo adicional y con arreglo a las normativas nacionales, el transporte de perros guía y animales de soporte emocional en cabina, el equipo médico y hasta dos equipos de movilidad por persona siempre y cuando exista notificación con al menos 48 horas de antelación, las limitaciones de espacio a bordo del avión no lo impidan y se cumpla la legislación pertinente en materia de mercancías peligrosas.

Los bastones podrán ser transportados como equipaje de mano, salvo que tengan punta de metal. A pesar de ello, se debe tener en cuenta que hay que pasar los controles de seguridad de los aeropuertos, ajenos a la compañía aérea, por lo que es recomendable consultar también a su personal.

Cuando se trate de grupos, recomendamos realizar la reserva con 1 mes de antelación, con el fin de contar con el suficiente tiempo para gestionar la petición

d) Menores

Los menores que viajen con UepFly podrán hacerlo con o sin acompañante según la edad que tengan.

| Edad | Tarifa correspondiente | Acompañante obligatorio | Acompañante |
|--------------------------|------------------------|--|------------------------------|
| 0 - 2 años (sin cumplir) | INF (Infant) | Si | - Pasajero mayor de 18 años |
| 2 - 4 años | CHD (Child) | Si | - Pasajero mayor de 18 años |
| 5 - 11 años | CHD | PUEDE VIAJAR SOLO PAGANDO SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO | -- Pasajero mayor de 16 años |
| 12-17 años | ADT | NO NECESARIO ACOMPAÑANTE SERVICIO ACOMPAÑAMIENTO OPCIONAL | |

Cada pasajero adulto podrá viajar con un máximo de 2 bebés (menores de 24 meses) siempre y cuando uno de ellos sea mayor de 18 meses y ocupe un asiento con silla/adaptador homologado. En ese caso, el mayor de 18 meses deberá tener un billete de "Niño" (Child), y el menor un billete "Bebé" (Infant). Los recién nacidos pueden viajar desde las 48h de vida, pero no se recomienda viajar con ellos hasta cumplida la semana de vida.

e) Situación Médica Especial

El pasajero deberá presentar un certificado médico en los mostradores de facturación y se le hará entrega de un descargo de responsabilidad para cumplimentar.

3.-EQUIPAJE

1.-Equipaje

A) Equipaje permitido

- En cabina 8kg
- En bodega 23kg en todas las clases.
- De 23 a 32kg 15€ de penalización en todas las maletas la primera o las extras. Maleta extra hasta 23kg 20€ c/u.

B) Incidencias en Equipaje

Deterioro del Equipaje

Tenga en cuenta que los equipajes pueden sufrir desgaste normal e inevitable por su uso en los procesos de facturación y traslado, por lo que UepFly no siempre es responsable del desgaste funcional de los mismos.

Si su equipaje llega dañado a destino, debe informar a la compañía o a nuestro agente de handling antes de abandonar la zona de equipajes del aeropuerto, dirigiéndose al mostrador de la compañía y nuestro personal le abrirá el Parte de Irregularidad (PIR).

Una vez registrado el PIR, se valorará la incidencia y se procederá a resolver la incidencia según el Art. 22 Convenio de Montreal y Anexo Reglamentos CE 2027/1997 y 889/2002

- Toda protesta relacionada con equipaje dañado deberá hacerse una vez cumplimentado el PIR en un plazo de 7 días a la dirección equipajes@uepfly.com

Retraso del equipaje

Si su equipaje no ha llegado deberá acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para hacerlo constar ante los empleados de la misma mediante la formalización de la reclamación por escrito (P.I.R.: Parte de Irregularidad de Equipaje).

Le recomendamos guardar las facturas de los gastos derivados de dicha incidencia relacionados con la falta de productos básicos (se valorará hasta 1.131 derechos especiales de giro por pasajero – DEG*). En caso de retraso del equipaje, toda protesta deberá ser entregada o expedida en un plazo máximo de 21 días.

Pérdida del equipaje

Si su equipaje no ha sido entregado dentro de los 21 días siguientes desde la fecha en que debería haber llegado, la legislación actual establece una indemnización, de la que se deducirá lo ya indemnizado por demora/retraso.

Dicha indemnización, siguiendo el Art. 22 Convenio de Montreal y Anexo Reglamentos CE 2027/1997 y 889/2002, tendrá la siguiente cuantía:

- Equipaje sin previa declaración de valor: hasta 1.131 derechos especiales de giro por pasajero (*DEG)
- Con previa declaración de valor: el importe declarado, con prima pagada.

Si al recibir su equipaje no notifica ninguna incidencia se presume que ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte, salvo prueba de lo contrario. Si transcurridos seis meses desde la fecha en la que se produjo el daño, no ha presentado reclamación alguna, perderá sus derechos. Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar (Art. 31 del Convenio de Montreal y Anexo Reglamentos CE 2027/1997 y 889/2002).

*DEG: El valor del derecho especial de giro, según la definición del Fondo Monetario Internacional, fluctúa diariamente, por lo que se aplicará la equivalencia vigente en la fecha de la incidencia. Para más información, consulte la página web del Banco de España (www.bde.es). Consulta del valor del Derecho Especial de Giro.

4.-CONDICIONES GENERALES

a) Derechos de los pasajeros

Desde nuestra compañía hacemos todo lo posible para que su viaje se realice en las mejores condiciones y por hacer cumplir sus derechos. Le queremos pedir disculpas de antemano por las molestias que se le han podido ocasionar si ha sufrido alguna de estas situaciones.

Los derechos de los pasajeros están regulados por el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, que regula la compensación y asistencia a pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque, cancelación o grandes retrasos en los vuelos. Mediante este documento le informamos de sus derechos en cada situación.

Es aplicable a todos los pasajeros que salen de un aeropuerto situado en un Estado miembro de la Unión Europea sujeto a las disposiciones del Tratado. También es aplicable a los pasajeros que, saliendo de un tercer país, se dirigen a un aeropuerto situado en un Estado miembro sujeto a las disposiciones del Tratado cuando el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo sea comunitario, a menos que disfruten de las atenciones en ese tercer país.

Para ello, los pasajeros deben tener una reserva confirmada en el vuelo afectado y deberán presentarse (excepto en caso de cancelación) antes de la hora indicada o, en su defecto, con antelación mínima de 60 minutos respecto a la hora de salida programada del vuelo.

No aplica para pasajeros que viajen gratuitamente o con un billete de precio reducido que no esté (directa o indirectamente) a disposición del público, ni cuando un viaje combinado se cancele por motivos que no sean la cancelación del vuelo.

1. Denegación de embarque

En caso de denegación de embarque el transportista pedirá voluntarios para renunciar a sus reservas a cambio de unos beneficios acordados entre ambas partes (pasajero y transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo).

Si no hubiese suficientes voluntarios, el transportista puede denegar el embarque de pasajeros contra su voluntad, por lo que deberá compensarlos y prestarles asistencia como se especifica a continuación.

Los pasajeros con movilidad reducida y sus acompañantes y los menores no acompañados tendrán prioridad.

No tendrán derecho a ninguna clase de indemnización y/o asistencia los pasajeros a los que se les haya denegado el embarque por alguna razón justificada (razones de salud, seguridad, falta de documentos de viaje...).

Asistencia, transporte alternativo y reembolso

El pasajero podrá elegir entre las siguientes opciones:

1-Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero (en función de los asientos disponibles).

2-Reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró (correspondiente a las partes no efectuadas o a las efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser), junto a, cuando proceda, vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Además, se ofrecerá gratuitamente a los pasajeros a los que se les haya denegado el embarque:

Comida y refrescos suficientes (en función del tiempo necesario de espera).

Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

En caso de que sea necesario pernoctar: alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Compensación

Los pasajeros recibirán la compensación inmediata correspondiente en caso de denegación de embarque:

| Distancia | Compensación |
|--|--------------|
| a) Vuelos de hasta 1.500 km | 250€ |
| b) Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y vuelos entre 1.500 y 3.500 km | 400€ |
| c) Resto de vuelos | 600€ |

Las distancias se calculan teniendo en cuenta el último destino al que el pasajero llegará con retraso en relación con la hora prevista debido a la denegación de embarque.

La compensación se reducirá un 50% en los siguientes casos:

| Distancia | Tiempo de retraso |
|--|-------------------|
| a) Vuelos de hasta 1.500 km | Menos de 2 horas |
| b) Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y vuelos entre 1.500 y 3.500 km | Menos de 3 horas |
| c) Resto de vuelos | Menos de 4 horas |

La compensación se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

2. Cancelación de vuelo

En caso de cancelación de un vuelo, la compañía debe ofrecer una explicación sobre los posibles transportes alternativos.

Además, se le dará siempre prioridad y atención especial a los pasajeros con movilidad reducida y sus acompañantes y a los menores no acompañados.

Asistencia, transporte alternativo y reembolso

El transportista les ofrecerá asistencia a los pasajeros afectados por la cancelación de su vuelo, pudiendo estos elegir entre las siguientes opciones:

Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible o en una fecha posterior que convenga al pasajero (en función de los asientos disponibles).

Reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró (correspondiente a las partes no efectuadas o a las efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser), junto a, cuando proceda, vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

El reembolso se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

También se les ofrecerá gratuitamente:

Comida y refrescos suficientes (en función del tiempo necesario de espera).

Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

En caso de que sea necesario pernoctar: alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Compensación

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación por parte del transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo conforme a la tabla de compensación descrita en el punto 1.2, a excepción de los siguientes casos:

- Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
- Si se le ha informado con al menos dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida.
- Si se le ha informado entre dos semanas y siete días antes de la salida prevista y se le ha ofrecido un transporte alternativo que le permite salir no más de dos horas antes de la salida prevista y llegar con menos de cuatro horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.
- Si se le informa con menos de siete días de antelación respecto a la salida prevista y se le ofrece tomar otro vuelo que le permite salir con no más de una hora de antelación respecto a la hora de salida prevista y llegar con menos de dos horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.

3- Retraso de vuelos

En caso de retraso de vuelo, el transportista aéreo ofrecerá a los pasajeros la asistencia correspondiente, según el tiempo de retraso especificado en la siguiente tabla:

| Distancia | Tiempo de retraso |
|--|-------------------|
| a) Vuelos de hasta 1.500 km | Menos de 2 horas |
| b) Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y vuelos entre 1.500 y 3.500 km | Menos de 3 horas |
| c) Resto de vuelos | Menos de 4 horas |

Asistencia y reembolso

En esos casos, la asistencia ofrecida será:

- Comida y refrescos suficientes (en función del tiempo necesario de espera).
- 2 llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- En caso de que sea necesario pernoctar: alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Cuando los pasajeros lleguen a su destino tres horas o más después de la hora de llegada inicialmente prevista, tendrán derecho a las siguientes compensaciones:

| Distancia | Compensación |
|--|--------------|
| a) Vuelos de hasta 1.500 km | 250€ |
| b) Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y vuelos entre 1.500 y 3.500 km | 400€ |
| c) Resto de vuelos | 600€ |

Salvo que las causas del retraso hayan sido debidas a circunstancias extraordinarias que no podían haber sido evitadas incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables que escapan al control efectivo del transportista aéreo.

* Sentencia del Tribunal de Justicia Europeo de 23 de Octubre de 2012.

Si el retraso es mayor de 5 horas, el pasajero tendrá derecho a reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró (correspondiente a las partes no efectuadas o a las efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser), junto a, cuando proceda, vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Tendrán prioridad y atención especial los pasajeros con movilidad reducida y sus acompañantes y los menores no acompañados.

Cambio de clase

Si el pasajero es acomodado en algún vuelo en una clase inferior a aquella por la que se pagó el billete, se reembolsará el porcentaje correspondiente (según la tabla) del precio del billete del vuelo en cuestión en siete días:

| Distancia | Reembolso |
|---|-----------|
| a) Vuelos de hasta 1.500 km | 30% |
| b) Vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km* y vuelos entre 1.500 y 3.500 km | 50% |
| c) Resto de vuelos | 75% |

*Excepto los vuelos entre un Estado miembro y los territorios franceses de ultramar.

El reembolso se abonará en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

A través de este documento esperamos cumplir con su derecho a la información. Si lo desea, puede ponerse en contacto con nuestro Servicio de Atención al Cliente:

info@uepfly.com www.uepfly.com

Asimismo, le informamos de que el Organismo Nacional Responsable del cumplimiento del Reglamento CE 261/04 en España es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea:

AESA Sección de Atención al Usuario
Paseo de la Castellana, 112 - CP 28046 - Madrid.
www.seguridadaaerea.gob.es

b) Contrato de transporte y condiciones de billete

1.- La utilización de este billete y talón de equipaje será únicamente para los vuelos de UEPFLY desde el aeropuerto designado como punto de salida hasta el aeropuerto de destino, utilizando las rutas y fechas indicadas en el mismo.

2.- A efectos de este contrato "billete" significa billete de pasaje y talón de equipaje, del cual forman parte las presentes condiciones; "Transportista" significa todo porteador aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero o su equipaje en virtud de este contrato; "Convenio de Montreal" significa Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999; "Reglamento (CE) 2027" significa el Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997 relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje, modificado por el Reglamento (CE) n° 889/2002. "Ley de Navegación Aérea" significa la Ley 48/1960 de 21 de julio sobre Navegación aérea incluyendo las posteriores modificaciones.

3.- El transporte realizado en virtud de este contrato está sujeto a las normas y limitaciones relativas a responsabilidad establecidas por el Convenio de Montreal, el Reglamento (CE) 2027/97 y, en su caso por la Ley de Navegación Aérea, modificada por el Real Decreto 37/2001 o cualquier otra modificación que sea preceptivamente aplicable.

4.- En tanto no se halle en contraposición con el párrafo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a: I) Las disposiciones que figuran en este billete, II) Las tarifas aplicables, III) Las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte de este contrato.

5.- El nombre del transportista puede aparecer abreviado en el billete siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, condiciones de transporte, reglamentos u horarios del transportista es la indicada en todos los cupones del billete. Las escalas convenidas son aquellos puntos que se indican en este billete o que figuren en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero. El transporte realizado en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

6.- El transportista que emite un billete para transporte por las líneas de otro transportista, actúa sólo como agente de éste.

7.- Las exenciones o limitaciones de responsabilidad del transportista contenidas en el presente billete serán de aplicación a sus agentes, empleados y representantes, así como a cualquier persona cuya aeronave utilice el transportista en la ejecución del transporte y a sus agentes, empleados y representantes.

8.- El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. En el caso de daños al equipaje en el transporte deberá presentarse por escrito la oportuna reclamación al transportista inmediatamente después de describirse el daño, y a lo sumo, dentro de los 7 días siguientes a la fecha de entrega; en caso de retraso, la reclamación deberá presentarse dentro de los 21 días siguientes a la fecha en que fuera entregado el equipaje.

9.- El billete es válido un año desde la fecha de emisión salvo otra indicación en el billete, en las tarifas del transportista o en las condiciones de transporte, y únicamente para la ruta y las fechas indicadas, no siendo transferible, endosable o reembolsable en caso de no ser utilizado. El transportista puede negarse a efectuar el transporte en caso de falta de pago de la tarifa aplicable. El coste del combustible, las tasas e impuestos aplicables en el momento de la emisión del billete aéreo pueden sufrir cambios posteriores que originen la modificación del precio del billete.

10.- El transportista se esforzará en transportar al pasajero y su equipaje con la máxima diligencia posible. En caso de necesidad y con notificación previa, salvo circunstancias excepcionales que lo impidan, el transportista puede hacerse sustituir por otros transportistas y utilizar otros aviones. El transportista no asume la responsabilidad de garantizar conexiones con otros vuelos u otros tipos de transporte.

11.- El pasajero deberá cumplir los requisitos exigidos por la normativa en relación al viaje y presentar los documentos de salida, entrada y demás exigidos, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista o si no se hubiese fijado ninguna, con la antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida y estar en la puerta de embarque que se le indique antes de la hora límite de aceptación al vuelo. Si el pasajero no llega al mostrador de facturación con suficiente antelación que le permita cumplimentar la documentación para el embarque, así como las gestiones de emigración y de seguridad, según el caso, o bien no aporte la documentación necesaria para el viaje, el transportista puede cancelar la reserva. La salida del avión no será retrasada por los pasajeros que lleguen tarde (en opinión del transportista) a facturar. En este caso, el transportista no es responsable de los perjuicios que resulten de que el pasajero no haya cumplido con los requisitos indicados. El tiempo necesario para cumplimentar todos los

trámites de facturación, seguridad, emigración y los que puedan imponer las Autoridades, puede variar dependiendo de cada pasajero y cada aeropuerto. En caso de duda, se aconseja que pidan con antelación la información al transportista, a sus agentes o a las Autoridades aeroportuarias.

12.- Ningún agente, empleado representante del transportista tendrá autoridad para alterar, modificar o hacer renuncia de cualquiera de las formas de las disposiciones de este contrato.

13.- Dentro de lo previsto por la normativa reguladora, el billete para el transporte podrá expedirse, bien directamente por la propia Compañía o a través de terceros mediante agente.

14.- REEMBOLSOS – Las penalizaciones por cambios, cancelaciones o reembolsos dependerá de las condiciones de la tarifa comprada. Del mismo modo, si la tarifa del billete indica que no permite cancelaciones o reembolso, cuando la solicitud se realice después de que haya vencido la validez del billete, en caso de un billete robado o falsificado, o si el pasajero reclama un reembolso en una divisa que no es la divisa de pago.

15.- El Reglamento (CE) 261/2004 de 11 de febrero de 2004, establece 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. Así mismo, el transportista aéreo proporcionará a cada uno de los pasajeros a los que se haya denegado el embarque, un impreso en el que se indiquen las normas de compensación por denegación de embarque.

16.- Por razones de Seguridad, el transportista negará el transporte de cualquier pasajero o su equipaje de acuerdo con un ejercicio de razonable discrecionalidad si se determina que:

- Dicha negación es necesaria para evitar incumplir leyes, regulaciones u órdenes de cualquier país o territorio al que vuela el pasajero o en el que embarca o sobre el que vuela; o
- La conducta, la edad, el estado físico o mental del pasajero es tal que requiere un especial cuidado del transportista que no puede garantizar; o • Causa molestias o suscita objeciones de otros pasajeros; o
- Involucra un peligro o un riesgo para el propio pasajero o para otras personas o propiedades; o
- Que dicha acción se haga necesaria como consecuencia de que el pasajero se niega a seguir las instrucciones del transportista; o
- El pasajero rehúsa seguir las instrucciones de seguridad; o
- Los precios del billete o los impuestos u otros importes no hayan sido pagados o satisfagan los acuerdos en términos de crédito entre el transportista y el pasajero; o
- El pasajero no disponga de documentación para el viaje; o
- El pasajero aparente estar intentando entrar en un país en el que hace transbordo; o
- El pasajero pueda destruir su documentación durante el viaje; o
- El pasajero rehúse, si es requerido por la tripulación a entregar su documentación contra la entrega de un recibo; o
- El billete ha sido obtenido ilegalmente o comprado en una entidad diferente del propio transportista o sus Agentes Autorizados; o
- Ha sido obtenido ilegalmente o comprado de una entidad diferente del propio transportista o sus Agentes Autorizados; o
- El billete ha sido reportado como perdido o robado; o
- Es un billete falso; o
- Cualquiera de los cupones de vuelo, físicos o electrónicos, ha sido alterado por cualquiera que no sea el transportista o sus Agentes Autorizados, o un cupón ha sido mutilado y el transportista se reserve el derecho a retener el billete impreso; o
- La persona que presenta el billete no puede probar ser el titular del mismo.

17.- Si la conducta de un pasajero en el avión pone en peligro el avión o cualquier persona o sus pertenencias, o si tal pasajero obstruye las obligaciones de la tripulación o rehúsa seguir las instrucciones de aquella, o su comportamiento crea conflictos con otros pasajeros, el transportista puede tomar las medidas necesarias para que el pasajero cese en dicha actitud, incluyendo la inmovilización del pasaje

18.- El pasajero debe recoger su equipaje facturado tan pronto como esté disponible para ello en los puntos y lugares destinados a ello. Si el pasajero no recoge su equipaje en un período razonable de tiempo, el transportista podrá imponerle un coste de almacenamiento. Si el pasajero no recoge el equipaje en un plazo de 3 meses desde que el equipaje se ha puesto a su disposición, el transportista podrá disponer del mismo sin responsabilidad frente al pasajero, si lo reclamase después de esa fecha.

19.- El equipaje de mano está limitado a las dimensiones y pesos publicados por parte de la compañía. Se podrán aplicar medidas más restrictivas debido a limitaciones de capacidad. El Reglamento (CE) 1546/2006 establece nuevas medidas de seguridad en los aeropuertos europeos y regula el transporte de líquidos. Dada la capacidad limitada en la cabina, en caso de no disponer de espacio suficiente a bordo algunos equipajes de mano podrían ser retirados para su carga en la bodega del avión sin coste alguno.

20.- El pasajero presentará todos los documentos de entrada, salida, sanidad o cualquier otro que sea requerido por las leyes, regulaciones, órdenes peticiones o requerimientos de los países afectados y permitirá al transportista realizar y mantener copias de los mismos. El transportista se reserva el derecho de rehusar el transporte a cualquier pasajero que no cumpla con las leyes, regulaciones, ordenes, peticiones o requerimientos o si los documentos no son válidos o al que no permita al transportista a realizar y guardar copias de dichos documentos.

21.- El pasajero estará obligado a pagar las cantidades que sean de aplicación cuando el transportista, por orden de la Autoridad correspondiente, sea requerido para devolver el pasajero a su lugar de origen, o a cualquier otro lugar, por causa de que el pasajero no sea admitido para entrar en el país, tanto si es de tránsito como su destino final. El transportista no reembolsará al pasajero el precio abonado por éste por el concepto de transporte hasta el punto de negativa de entrada o de deportación.

22.- Si el transportista es obligado a pagar cualquier multa o sanción, o debe realizar un depósito o debe costear cualquier gasto como consecuencia de que el pasajero no cumple con las leyes, regulaciones, órdenes, peticiones o requerimientos para viajar de cualquiera de los países afectados, o por el fracaso del pasajero para presentar los documentos necesarios, el pasajero deberá reembolsar las cantidades pagadas, depositadas o cualquier otro gasto sobrevenido. El transportista podrá utilizar todos los fondos o pagos del pasajero para los transportes no realizados o cualquier suma que el pasajero pueda tener en ese momento.

23.- El precio de este billete puede incluir impuestos y tasas que han sido establecidos sobre el transporte aéreo por autoridades gubernamentales. Estos impuestos y tasas, que pueden configurar una porción significativa del coste del transporte aéreo, estarán discriminados en la casilla "IMPUESTOS" del billete. También se podrá requerir del pasajero que abone tasas o impuestos que no hayan sido cobrados con anterioridad

24.- La hora límite de aceptación al vuelo es el tiempo mínimo de antelación a la hora oficial programada de salida del vuelo, indicada en el billete, en el cual el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje, estar en posesión de la tarjeta de embarque y estar en la puerta de embarque. Pasado este tiempo límite el vuelo quedará cerrado. El transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado.

25.- Conforme a lo dispuesto en el apartado Q del artículo 7 de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, en la redacción dada por el apartado siete del artículo único de la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, no se permite fumar en las aeronaves con origen y destino en territorio nacional y en todos los vuelos de compañías aéreas españolas, incluidos aquellos compartidos con vuelos de compañías extranjeras.

26.- Las presentes Condiciones de Contrato fueron escritas originalmente en español y se pueden presentar traducidas a otros idiomas. En caso de conflicto entre dichas versiones y la original en español, será ésta última la que prevalezca.

27.- Sin perjuicio de lo señalado a lo largo del presente contrato, de conformidad con lo dispuesto en los apartados 1 y 2 del artículo 6 del Reglamento (CE) 2027/97, de 9 de octubre de 1997, modificado por el apartado 10) del artículo 1 del Reglamento (CE) 889/2002, de 13 de mayo de 2002, se adjunta al presente contrato el correspondiente Anexo previsto en el propio Reglamento Comunitario.

Anexo

Responsabilidad de las compañías aéreas en relación con los pasajeros y su equipaje Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

Indemnización en caso de muerte o lesión No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 128.821 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

Anticipos En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe aproximado en divisa local).

Retraso del pasajero En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 5.346 DEG (importe aproximado en divisa local).

Retrasos del equipaje En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local).

Dstrucción, pérdida o daños del equipaje La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.288 DEG (importe aproximado en divisa local). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

Límites más elevados para el equipaje El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

Reclamaciones sobre el equipaje Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintidós días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésa es la compañía aérea contratante.

Plazos de reclamación Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

Fundamento de la información Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n.º 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n.º 889/ 2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros. (*) La equivalencia de los Derechos Especiales de Giro (DEG) se fija por Fondo Monetario Internacional y se actualiza diariamente. Las cantidades aparecidas en el presente documento son las establecidas por los convenios internacionales y demás normativa de aplicación a fecha de 28 de diciembre de 2019, quedando dichas cantidades sujetas a las posibles variaciones que introduzca los convenios y demás normativa de referencia.

c) Seguridad a bordo

En el equipaje de mano solo está permitido llevar pequeñas cantidades de líquidos. Estos tendrán que ir en envases con una capacidad máxima de 100 ml, pudiendo llevar como máximo 1 litro.

Se entiende por objetos prohibidos en el avión, a las mercancías peligrosas, artículos o sustancias que son capaces de poner en peligro la salud, la seguridad, la propiedad o el medio ambiente de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 622/2003, modificado por el Reglamento (CE) 68/2004 de la Comisión y por las futuras modificaciones que preceptivamente sean aplicables.

Cualquier dispositivo que transmita o reciba comunicaciones tiene que permanecer en "modo avión", en caso de que no disponga de este modo deberá estar apagado durante la duración del vuelo.

d) Formulario de contacto



En UepFly estamos comprometidos con la mejora continua de nuestros servicios y la resolución de cualquier incidencia que afecte la satisfacción de nuestros clientes.

Por ello ponemos a su disposición este formulario para que pueda hacernos llegar sus sugerencias, solicitudes o reclamaciones.

Mándanos un mensaje

Nombre

Email

Teléfono

Mensaje

- He leído y acepto la [Política de Privacidad](#)
- Acepto el envío de comunicaciones comerciales

Enviar

5.-Política de Privacidad

- Aviso legal: <https://www.uepfly.com/aviso-legal/>
- Política de privacidad: <https://www.uepfly.com/politica-de-privacidad/>
- Política de cookies: <https://www.uepfly.com/politica-de-cookies/>

Los datos personales serán tratados por Uep Airways S.L., como responsable, con la finalidad de gestionar el servicio contratado. Le informamos que podrá ejercer sus derechos y obtener más información sobre el tratamiento de sus datos, consultando nuestra Política de Privacidad.