



# Comunicado de Finnair sobre derechos de los pasajeros

El presente comunicado se basa en el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo. En caso de denegación de embarque, retrasos prolongados o cancelación de vuelos, Finnair prestará ayuda a los pasajeros de las siguientes formas:

## Denegación de embarque

Si el número de pasajeros supera el número de asientos de un vuelo, Finnair pedirá voluntarios dispuestos a renunciar a su reserva a cambio de determinadas ventajas acordadas.

Si no se presenta un número suficiente de voluntarios, Finnair indemnizará inmediatamente a los pasajeros a los que se haya denegado el embarque contra su voluntad, con una compensación única por valor de

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros;
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros;
- 600 euros para vuelos extracomunitarios de más de 3500 kilómetros.

Estas compensaciones se reducirán a la mitad si existe algún transporte alternativo cuya hora de llegada no supere en más de dos horas (en el primer caso), más de tres horas (en el segundo caso) o más de cuatro horas (en el tercer caso) la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado.

La compensación se abonará siempre y cuando no existan motivos razonables para denegar el embarque como, por ejemplo, razones de salud o seguridad, o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

En los casos arriba descritos, Finnair ofrecerá además

- bebidas y/o comida, así como opciones de comunicación y, si fuera necesario pernoctar, alojamiento en hotel con transporte incluido entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento; así como
- la opción de elegir entre un transporte alternativo hasta el destino final lo más rápido posible o en una fecha posterior que resulte conveniente al pasajero, en función de los asientos disponibles; o bien
- reembolso del coste íntegro del billete por la parte o partes del viaje no realizadas, y por la parte o partes ya realizadas si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial del pasajero y, en el caso de que el viaje ya ha comenzado, Finnair transportará al pasajero de regreso al primer punto de partida indicado en el billete.

## Retrasos prolongados

Finnair ofrecerá bebidas y/o comida, así como opciones de comunicación, si se previera que el vuelo fuera a retrasarse

- dos horas o más, en el caso de vuelos de hasta 1500 kilómetros; o
- tres horas o más, en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros; o
- cuatro horas o más, en el caso del resto de los vuelos de más extracomunitarios de 3500 kilómetros.

En caso de que la hora de salida prevista se postergara para el día siguiente, Finnair ofrecerá alojamiento en hotel y transporte de ida y vuelta al mismo si fuera necesario. En retrasos de al menos cinco horas, si el vuelo ya no satisficiera el propósito de los planes de viaje originales del pasajero, el pasajero tiene derecho a cancelar el viaje, en cuyo caso Finnair reembolsará el importe del billete. En caso de que el viaje ya se hubiera iniciado, Finnair transportará al pasajero de regreso al primer punto de partida indicado en el billete.

En retrasos de al menos tres horas respecto de la hora de llegada prevista a su destino, el pasajero tiene derecho a una compensación del mismo importe que en el caso de denegación de embarque, salvo que el retraso se deba a circunstancias extraordinarias.

## Cancelación de vuelos

Si un vuelo es cancelado, Finnair ofrecerá la posibilidad de elegir entre el reembolso del importe del billete o un transporte alternativo al destino final, incluidas la asistencia y atención mencionadas anteriormente en el caso de la denegación de embarque.

Si un vuelo no ha sido cancelado por circunstancias extraordinarias o el pasajero no ha sido informado sobre la cancelación en un tiempo razonable, Finnair será responsable de abonar una compensación del mismo importe que si al pasajero se le hubiera denegado el embarque.

El derecho de compensación no se aplicará si

- el pasajero es informado sobre la cancelación con al menos dos semanas de antelación respecto a la hora de salida prevista; o bien
- el pasajero es informado con una antelación de entre dos semanas y siete días respecto a la hora de salida prevista y se le ofrece un transporte alternativo que le permita salir con una antelación no superior a dos horas respecto a la hora de salida prevista y llegar al destino final con un retraso inferior a cuatro horas respecto a la hora de llegada prevista; o bien
- el pasajero es informado con una antelación inferior a siete días respecto a la hora de salida prevista y se le ofrece un transporte alternativo que le permita salir con una antelación no superior a una hora respecto a la hora de salida prevista y llegar al destino final con un retraso inferior a dos horas respecto a la hora de llegada prevista; o bien
- la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias. 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 externas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo

En todos los casos arriba mencionados, el reembolso podrá abonarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, orden bancaria o cheque, o bien, con el consentimiento firmado del pasajero, en bonos de viaje. El importe del billete será reembolsado en un plazo de siete días.

Si a un pasajero se le plantea una situación descrita en el presente comunicado y considera que Finnair no ha actuado de acuerdo con el mismo, el pasajero puede ponerse en contacto tras el viaje con el servicio de atención al cliente, Finnair Customer Relations. La información y formularios de contacto están disponibles en <http://www.finnair.com/ES/ES/customer-care>. La dirección postal es Finnair Plc, Customer Relations, SL/08, 01053 FINNAIR, FINLANDIA.

Si el pasajero no consigue llegar a un acuerdo con Finnair Customer Relations, podrá ponerse en contacto con la oficina local de atención al consumidor para solicitar información:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)  
División de Calidad y Protección Usuario  
Paseo de la Castellana 112  
28046 Madrid

En Finlandia, la Agencia de consumo (Consumer Agency) y la Agencia finlandesa de seguridad en el transporte (Finnish Transport Safety Agency) se encargan de hacer cumplir el presente Reglamento relativo a las compañías aéreas.

Consumer Ombudsman y  
Agency  
P.O. Box 5  
00531 HELSINKI FINLANDIA  
Tel.: +358 29 505 3000  
Correo electrónico:  
[kirjaamo@kkv.fi](mailto:kirjaamo@kkv.fi)

Finnish Transport Safety  
Agency  
P.O. Box 320  
00059 TRAFICOM FINLANDIA  
Tel.: +358 29 534 5000  
Correo electrónico:  
[kirjaamo@trafi.fi](mailto:kirjaamo@trafi.fi)

Spanish 5/2021 SL