

Derechos de los pasajeros

Denegación de embarque, cancelación o retraso del vuelo

En **Air Horizont** trabajamos cada día para que tu experiencia de viaje sea segura, puntual y satisfactoria. Sin embargo, sabemos que, en ocasiones, pueden surgir incidencias ajenas a nuestra voluntad que alteran el normal desarrollo de un vuelo.

Cuando ocurre una situación de este tipo —como la denegación de embarque, la cancelación o un retraso prolongado—, queremos que tengas la certeza de que tus derechos están protegidos por el Reglamento (CE) n° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en vigor desde el 17 de febrero de 2005.

Este reglamento se aplica a todos los pasajeros con reserva confirmada que se presentan a tiempo para la facturación (excepto en caso de cancelación) y que no viajan con billetes gratuitos o emitidos bajo condiciones especiales no disponibles al público. Además, concede especial atención a las personas con movilidad reducida, a quienes los acompañan y a los menores que viajan solos.

A continuación, te explicamos de manera clara y detallada cuáles son tus derechos en cada situación.

1. Denegación de embarque

En circunstancias excepcionales, puede suceder que existan más pasajeros con reserva confirmada que plazas disponibles en un vuelo. Nuestro procedimiento siempre es el mismo: en primer lugar, solicitamos **voluntarios** dispuestos a ceder su plaza a cambio de una compensación acordada y de la asistencia correspondiente (1.2), siempre y cuando hayan efectuado los trámites de facturación con el tiempo mínimo requerido.

Si no hay suficientes voluntarios, y debemos denegar el embarque de manera involuntaria, el pasajero afectado tendrá derecho a indemnización y asistencia, salvo que existan causas justificadas como motivos de salud, seguridad o la falta de documentación de viaje válida.

1.1 Indemnización económica

La normativa establece compensaciones económicas que varían en función de la distancia del vuelo:

- Hasta 1.500 km → **250 €**
- Entre 1.500 y 3.500 km (incluidos los intracomunitarios de más de 1.500 km) → **400 €**
- Más de 3.500 km → **600 €**

Estas compensaciones pueden reducirse un 50% si el transporte alternativo ofrecido permite llegar al destino con un retraso reducido:

- 2 horas o menos en vuelos de hasta 1.500 km

- 3 horas o menos en vuelos de entre 1.500 y 3.500 km
- 4 horas o menos en vuelos de más de 3.500 km

1.2 Opciones para el pasajero

Si te ves afectado por una denegación de embarque, podrás elegir entre:

- **Reembolso del billete en un plazo máximo de 7 días**, tanto de los trayectos no utilizados como de los ya realizados si el viaje pierde su sentido, además de un vuelo de regreso al punto de partida inicial si corresponde.
- **Transporte alternativo hasta tu destino final**, en condiciones comparables, lo antes posible o en una fecha posterior que se ajuste mejor a tus necesidades en función de las plazas disponibles.

Además, deberás recibir gratuitamente:

- Comida y bebida suficientes en función del tiempo de espera.
- Dos comunicaciones (ya sea llamadas telefónicas, correos electrónicos, télex o mensajes de fax).
- Alojamiento y transporte entre el aeropuerto y el hotel, si fuera necesario pasar la noche.

2. Cancelación de vuelos

Cuando un vuelo debe ser cancelado, el pasajero dispone de las mismas alternativas que en el caso de denegación de embarque: reembolso o transporte alternativo en condiciones comparables.

2.1 Indemnización económica

La compensación depende de la distancia del vuelo y se calcula del siguiente modo:

- Hasta 1.500 km → **250 €**
- Entre 1.500 y 3.500 km (incluidos los intracomunitarios de más de 1.500 km) → **400 €**
- Más de 3.500 km → **600 €**

Para proceder a tramitar su indemnización, le rogamos que se ponga en contacto a través del correo electrónico passengers@airhorizont.com.

No obstante, la indemnización no procede en determinadas situaciones:

- Si la cancelación obedece a **circunstancias extraordinarias** que no podían haberse evitado aun aplicando todas las medidas razonables (como fenómenos meteorológicos extremos, riesgos para la seguridad, restricciones de tráfico aéreo o huelgas que afecten a las operaciones).

- Si has sido informado con suficiente antelación y se te ha ofrecido una alternativa adecuada:
 - Entre 7 y 14 días antes, si el vuelo alternativo permite salir con una antelación máxima de 2 horas y llegar con un retraso inferior a 4 horas.
 - Menos de 7 días antes, si el vuelo alternativo permite salir con una antelación máxima de 1 hora y llegar con un retraso inferior a 2 horas.

2.2 Opciones para el pasajero

Si tu vuelo se cancela, siempre tendrás derecho a elegir la opción que mejor se ajuste a tus necesidades:

- Viajar hasta tu destino final en condiciones de transporte comparables, lo antes posible, o bien en una fecha posterior que resulte más conveniente para ti, siempre en función de la disponibilidad de plazas.
- Solicitar el reembolso del billete en un plazo máximo de siete días. Este reembolso incluye tanto los trayectos no utilizados como aquellos ya realizados, si el viaje ha perdido su sentido. En este caso, también se ofrecerá un vuelo de regreso al primer punto de partida, cuando corresponda.

Además de estas alternativas, el pasajero recibirá la asistencia correspondiente durante la espera, que puede incluir comidas y bebidas suficientes, comunicaciones gratuitas y, si fuera necesario, alojamiento y traslados entre el aeropuerto y el lugar de estancia.

3. Retrasos de vuelos

El reglamento también protege a los pasajeros en caso de retraso significativo en la salida o llegada de su vuelo.

Cuando se prevea un retraso mínimo de:

- **2 horas** en vuelos de hasta 1.500 km
- **3 horas** en vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y otros entre 1.500 y 3.500 km
- **4 horas** en vuelos de más de 3.500 km

Air Horizont proporcionará sin coste:

- Comida y bebida suficientes.
- Dos comunicaciones (llamadas o correos electrónicos).
- Alojamiento y transporte entre aeropuerto y hotel si es necesario pernoctar.

Si el retraso supera las cinco horas, el pasajero tiene derecho a solicitar el **reembolso**, que deberá efectuarse en un plazo máximo de siete días. Este reembolso abarcará tanto los trayectos no realizados como aquellos ya efectuados, en el caso de que el viaje haya perdido su finalidad. Además, el pasajero podrá solicitar un vuelo de regreso al punto de partida inicial.

De acuerdo con la jurisprudencia del **Tribunal de Justicia de la Unión Europea (TJUE)**, los pasajeros pueden reclamar compensación económica conforme a las cuantías previstas en el

Reglamento (CE) nº 261/2004 cuando la llegada a su destino final se produzca con un retraso igual o superior a **tres horas**.

No obstante, el transportista aéreo no está obligado a abonar dicha compensación si demuestra que el retraso fue causado por **circunstancias extraordinarias** que no podían haberse evitado incluso aplicando todas las medidas razonables.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 14.2 del Reglamento, informamos de que el **Organismo Nacional Responsable del cumplimiento de esta normativa en Malta es la Civil Aviation Directorate (CAD), y en España es la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).**

4. Derechos del pasajero sobre equipaje y carga

En cumplimiento del **Convenio de Montreal** y la normativa europea vigente, informamos a nuestros pasajeros de sus derechos en caso de incidencias con el equipaje o la carga. Estos derechos aplican exclusivamente al **equipaje correctamente facturado y debidamente embalado**, tal y como exigen las prácticas del sector aéreo en España.

Equipaje perdido

El equipaje facturado se considera perdido cuando no aparece en un plazo de **21 días** o cuando se confirma su pérdida. En estos casos, el pasajero tiene derecho a recibir una **compensación económica**, calculada según el valor del contenido o los gastos acreditados.

Equipaje retrasado

Si el equipaje facturado llega con retraso, el pasajero puede solicitar el **reembolso de los gastos de primera necesidad** realizados durante la espera (artículos de higiene, ropa básica, etc.). El plazo para presentar una reclamación por retraso es de **21 días** desde la entrega del equipaje.

Equipaje dañado

La aerolínea es responsable del equipaje facturado siempre que haya sido **entregado en buen estado y correctamente embalado**. En caso de daños, el pasajero debe presentar una reclamación dentro de los **7 días** posteriores a la recepción. No se cubren daños derivados de:

- Embalaje inadecuado
- Desgaste normal por el uso
- Artículos frágiles o prohibidos transportados sin protección adecuada

Incidencias en carga aérea

En el transporte de carga, el remitente o destinatario puede reclamar por pérdida, daño o retraso. Los plazos de notificación son:

- **7 días** para daños
- **21 días** para retrasos

La compensación se calcula según el valor declarado o el perjuicio demostrado, siempre que la carga haya sido **embalada de forma adecuada**.

Límites de compensación

El límite máximo de responsabilidad es el establecido por el Convenio de Montreal por pasajero en casos de pérdida, daño o retraso del equipaje facturado, salvo que se haya realizado una **declaración especial de valor** antes del vuelo.

Cómo presentar una reclamación

Para gestionar cualquier incidencia, el pasajero debe:

- Completar un **Parte de Irregularidad de Equipaje (PIR)** en el aeropuerto.
- Aportar justificantes de gastos o daños.
- Presentar la reclamación dentro de los plazos establecidos por la normativa.

Nuestro compromiso contigo

En **Air Horizont** lamentamos profundamente cualquier molestia que una cancelación, retraso o denegación de embarque pueda causarte. Estas situaciones no siempre dependen de nosotros, pero sí está en nuestra mano atenderte con empatía, rapidez y profesionalidad. Nuestro compromiso es ofrecerte soluciones claras y transparentes, cumplir estrictamente con la normativa europea y proporcionarte siempre una atención personalizada.

Tu confianza es lo más importante para nosotros, y trabajamos cada día para que, incluso en circunstancias imprevistas, tu viaje con Air Horizont se desarrolle de la mejor manera posible.

Civil Aviation Directorate (CAD)

WC3P+GH7, Triq Pantar, Ħal Lija, Malta
+356 2555 5412

<https://www.transport.gov.mt/aviation/civil-aviation-directorate-653>

Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)

Sección de Atención al Usuario

Avda. General Perón 40, Acceso B (Recepción, planta 1ª)

28020 Madrid

www.seguridadaaerea.es

Passenger rights

Denied boarding, flight cancellation or delay

At **Air Horizont**, we work every day to ensure that your travel experience is safe, punctual and satisfactory. However, we know that sometimes incidents beyond our control can arise that disrupt the normal course of a flight.

When such a situation occurs, such as denied boarding, cancellation or a long delay, we want you to be assured that your rights are protected by Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council, in force since 17 February 2005.

This regulation applies to all passengers with a confirmed reservation who arrive on time for check-in (except in the case of cancellation) and who are not travelling on free tickets or tickets issued under special conditions not available to the public. It also pays special attention to people with reduced mobility, their companions and minors travelling alone.

Below, we explain clearly and in detail what your rights are in each situation.

1. Denied boarding

In exceptional circumstances, there may be more passengers with confirmed reservations than seats available on a flight. Our procedure is always the same: first, we ask for **volunteers** willing to give up their seat in exchange for agreed compensation and appropriate assistance (1.2), provided that they have completed the check-in procedures within the minimum time required.

If there are not enough volunteers and we have to deny boarding involuntarily, the affected passenger will be entitled to compensation and assistance, unless there are justified reasons such as health, safety or lack of valid travel documentation.

1.1 Financial compensation

The regulations establish financial compensation that varies depending on the distance of the flight:

- Up to 1,500 km → **€250**
- Between 1,500 and 3,500 km (including intra-Community journeys of more than 1,500 km) → **€400**
- Over 3,500 km → **€600**

This compensation may be reduced by 50% if the alternative transport offered allows you to reach your destination with a reduced delay:

- 2 hours or less for flights of up to 1,500 km

- 3 hours or less for flights between 1,500 and 3,500 km
- 4 hours or less for flights over 3,500 km

1.2 Options for passengers

If you are affected by denied boarding, you can choose between:

- **Refund of the ticket within a maximum period of 7 days**, both for unused journeys and those already made if the trip loses its purpose, in addition to a return flight to the initial point of departure if applicable.
- **Alternative transport to your final destination**, under comparable conditions, as soon as possible or at a later date that better suits your needs, depending on available seats.

In addition, you must receive free of charge:

- Sufficient food and drink depending on the waiting time.
- Two communications (either telephone calls, emails, telexes or fax messages).
- Accommodation and transport between the airport and the hotel, if an overnight stay is necessary.

2. Flight cancellations

When a flight has to be cancelled, passengers have the same options as in the case of denied boarding: reimbursement or alternative transport under comparable conditions.

2.1 Financial compensation

Compensation depends on the distance of the flight and is calculated as follows:

- Up to 1,500 km → **€250**
- Between 1,500 and 3,500 km (including intra-Community flights of more than 1,500 km) → **€400**
- Over 3,500 km → **€600**

To proceed with your compensation claim, please contact us by email at passengers@airhorizont.com.

However, compensation is not applicable in certain situations:

- If the cancellation is due to **extraordinary circumstances** that could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken (such as extreme weather conditions, security risks, air traffic restrictions or strikes affecting operations).

- If you were informed sufficiently in advance and offered a suitable alternative:
 - Between 7 and 14 days before departure, if the alternative flight allows you to depart no more than 2 hours earlier and arrive less than 4 hours late.
 - Less than 7 days before, if the alternative flight allows departure no more than 1 hour earlier and arrival less than 2 hours late.

2.2 Options for passengers

If your flight is cancelled, you will always have the right to choose the option that best suits your needs:

- Travel to your final destination in comparable transport conditions, as soon as possible, or at a later date that is more convenient for you, always subject to seat availability.
- Request a refund for your ticket within a maximum period of seven days. This refund includes both unused and completed journeys, if the trip has lost its purpose. In this case, a return flight to the first point of departure will also be offered, where applicable.

In addition to these alternatives, passengers will receive appropriate assistance during the wait, which may include sufficient meals and drinks, free communications and, if necessary, accommodation and transfers between the airport and the place of stay.

3. Flight delays

The regulation also protects passengers in the event of a significant delay in the departure or arrival of their flight.

When a minimum delay of:

- **2 hours** for flights of up to 1,500 km
- **3 hours** for intra-Community flights of more than 1,500 km and other flights between 1,500 and 3,500 km
- **4 hours** for flights over 3,500 km Air

Horizont will provide the following free of charge:

- Sufficient food and drink.
- Two communications (phone calls or emails).
- Accommodation and transport between the airport and hotel if an overnight stay is necessary.

If the delay exceeds five hours, passengers are entitled to request a **refund**, which must be made within a maximum period of seven days. This refund will cover both journeys not made and those already made, in the event that the journey has lost its purpose.

In addition, passengers may request a return flight to their initial point of departure.

In accordance with the case law of **the Court of Justice of the European Union (CJEU)**, passengers may claim financial compensation in accordance with the amounts provided for in

Regulation (EC) No 261/2004 when arrival at their final destination is delayed by **three hours** or more.

However, the air carrier is not obliged to pay such compensation if it proves that the delay was caused by **extraordinary circumstances** that could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken.

Furthermore, in accordance with Article 14.2 of the Regulation, we hereby inform you that the **National Authority responsible for enforcing this regulation in Malta is the Civil Aviation Directorate (CAD), and in Spain it is the State Aviation Safety Agency (AESA).**

4. Passenger Rights Regarding Baggage and Cargo

In accordance with the **Montreal Convention** and current European regulations, we inform our passengers of their rights in the event of baggage or cargo incidents. These rights apply exclusively to **properly checked and adequately packed baggage**, as required by standard practices in the Spanish aviation sector.

Lost Baggage

Checked baggage is considered lost when it has not been located within **21 days** or when its loss has been officially confirmed. In such cases, passengers are entitled to receive **financial compensation**, calculated based on the value of the contents or documented expenses.

Delayed Baggage

If checked baggage arrives late, passengers may request reimbursement for **essential expenses** incurred during the waiting period (such as toiletries, basic clothing, etc.). The deadline for submitting a claim for delayed baggage is **21 days** from the date the baggage is delivered.

Damaged Baggage

The airline is responsible for checked baggage provided that it was delivered in good condition and properly packed. In the event of damage, passengers must submit a claim within **7 days** of receiving the baggage.

Damage resulting from the following circumstances is not covered:

- Inadequate packaging
- Normal wear and tear
- Fragile or prohibited items transported without adequate protection

Air Cargo Incidents

In air cargo transport, the sender or recipient may file a claim for loss, damage, or delay. The notification deadlines are:

- **7 days** for damage
- **21 days** for delays

Compensation is calculated based on the declared value of the cargo or the proven loss suffered, provided that the cargo was properly packed.

Compensation Limits

The maximum liability limit is that established by the **Montreal Convention** per passenger in cases of loss, damage, or delay of checked baggage, unless a **special declaration of value** was made before the flight.

How to Submit a Claim

To process any incident, passengers must:

- Complete a **Property Irregularity Report (PIR)** at the airport.
- Provide supporting documents for expenses or damages.
- Submit the claim within the deadlines established by applicable regulations.

Our commitment to you

At **Air Horizont**, we deeply regret any inconvenience that a cancellation, delay or denied boarding may cause you. These situations are not always within our control, but it is within our power to assist you with empathy, speed and professionalism. We are committed to offering you clear and transparent solutions, strictly complying with European regulations and always providing you with personalised service.

Your trust is the most important thing to us, and we work every day to ensure that, even in unforeseen circumstances, your journey with Air Horizont goes as smoothly as possible.

Civil Aviation Directorate (CAD)

WC3P+GH7, Triq Pantar, Ħal Lija, Malta
+356 2555 5412

<https://www.transport.gov.mt/aviation/civil-aviation-directorate-653>

State Aviation Safety Agency (AESA)

Customer Service Section

Avda. General Perón 40, Access B (Reception, 1st floor)

28020 Madrid

www.seguridadaerea.es