

Estimados pasajeros:

- Esta información ha sido preparada de conformidad con la normativa de derechos de los pasajeros aplicables a los trayectos operados por Pegasus Airlines en Turquía, la Unión Europea y otras jurisdicciones relevantes nacionales e internacionales de aviación civil. Tiene por objeto informarle acerca de los derechos que le asisten en las circunstancias siguientes:
  - cuando se le deniegue el embarque, salvo en los casos permitidos por la normativa legal, o
  - cuando su vuelo sea cancelado, o
  - cuando su vuelo sufra un retraso y salga más tarde de lo previsto (esto incluye los retrasos debidos al aterrizaje de su avión en una ubicación distinta de la prevista y la pérdida de un vuelo de conexión).
- Para poder optar a estos derechos, deberá estar en posesión de un billete válido para el vuelo de Pegasus Airlines correspondiente y estar en el control de seguridad previo al vuelo: al menos 45 minutos antes de la hora de salida programada para los vuelos regulares nacionales; al menos 60 minutos antes de la hora de salida programada para los vuelos regulares internacionales; y en el margen de facturación especificado por Pegasus Airlines para los vuelos chárter.
- Los servicios aquí descritos le podrán ser prestados por Pegasus Airlines o bien por tour operadores o personal de tierra autorizado para actuar en nombre de Pegasus Airlines.
- Pegasus Airlines da prioridad a los niños no acompañados y a las personas con discapacidad o con movilidad reducida y a sus acompañantes y perros guía certificados para acompañar a pasajeros de esta categoría. Esto se aplica tanto al transporte como a la prestación de otros servicios.
- Solo existe una única clase de servicios en todos los trayectos operados por Pegasus Airlines. Por lo tanto, no se ofrecerá a los pasajeros una clase de servicio distinta de la contratada.

#### **ADVERTENCIAS Y EXENCIONES IMPORTANTES**

- Aquellos pasajeros a los que no se permita el embarque por causas justificadas, como de salud, seguridad o por no estar en posesión de documentación de viaje adecuada, no podrán beneficiarse de los derechos aquí recogidos.
- Nuestra aerolínea no pagará indemnización alguna en caso de que se produzcan contratiempos en nuestros vuelos, a pesar de que hayamos adoptado todas las precauciones posibles, debido a circunstancias excepcionales. Podrían surgir circunstancias excepcionales cuando las operaciones se vean afectadas a causa de inestabilidad política, condiciones meteorológicas inadecuadas para el vuelo, desastres naturales, riesgos de seguridad, problemas inesperados de seguridad en un vuelo, huelgas o restricciones al tráfico aéreo y en los aeropuertos.
- Pegasus Airlines no asume ninguna responsabilidad en caso de no ser capaz de ponerse en contacto con los pasajeros si, a pesar de haberseles solicitado su información de contacto, no lo han hecho o esta es incorrecta.

Le agradecemos su comprensión.

**Pegasus Airlines**

#### **COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES**

Si no está satisfecho con los derechos y servicios ofrecidos en el ámbito de aplicación de este boletín informativo:

- En primer lugar, deberá presentar una reclamación o petición ante nuestro proveedor de servicios de su localidad. Recuerde que esta es la forma más rápida de encontrar una solución a sus problemas.
- Si siente que su reclamación o petición no han sido resueltas de manera satisfactoria, escribanos empleando el formulario de contacto que encontrará en nuestro sitio web, <https://www.flypgs.com/bize-yazin>. También puede formular su reclamación o petición a través de nuestro centro de asistencia telefónica, llamando a los números indicados en esta página. Deberá incluir:
  - un breve resumen de su reclamación o petición,
  - la fecha de su vuelo, el número de vuelo y el número de la reserva (PNR).
  - Deberá proporcionar esta información para que podamos investigar las copias de los documentos pertinentes y los pormenores de los servicios que haya recibido en relación con los contratiempos experimentados respecto a su vuelo. Le rogamos que conserve una copia de cada documento pertinente durante un plazo razonable hasta que el asunto se haya resuelto de manera satisfactoria para usted.
- Si ha enviado una reclamación o petición en relación con problemas con su vuelo descritos en este documento y cree que la respuesta ha sido inadecuada, si el asunto está aún sin resolver o si no recibe ninguna respuesta en un plazo de 10 días, puede presentar su reclamación ante la Oficina de Aviación civil, departamento de derechos del pasajero, del Ministerio turco de Transportes, Asuntos Marítimos y Comunicaciones (<http://yh.shgm.gov.tr/>).
- Para cada país se enumeran las autoridades responsables de la aplicación de los derechos de los pasajeros aquí especificados en relación con los vuelos de Pegasus procedentes de Estados miembros de la UE. Puede remitir sus reclamaciones o peticiones a la organización correspondiente si se siente insatisfecho con la resolución que le hayamos ofrecido. Sus datos están disponibles en el enlace siguiente de organismos nacionales de aplicación: [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004\\_261\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/2004_261_national_enforcement_bodies.pdf)

#### **INFORMACIÓN DE CONTACTO EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

Turquía - Contratiempos con los vuelos	0850 250 6702
Spain Agencia Estatal de Seguridad Aérea Tel.: +34 913968210 sau.aesa@seguridadaerea.es <a href="https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_en/particulares/derechos_pax/info_derechos/default.aspx">https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_en/particulares/derechos_pax/info_derechos/default.aspx</a>	
Alemania **	0049 69120063505
Austria	0043 12675322
Azerbaiyán	00994 12 5980598
Baréin	00973 17212033
Emiratos Árabes Unidos Abu Dhabi	00971 4 3578128 00971 02 6770678
Dinamarca	0045 78774491
Francia	0033 170060140
Georgia	00995 32 2 40 00 40
Países Bajos	0031 202626924
Irak Irak (Solimania)	00964 750 895 50 20 00964 7827818749
Reino Unido	0044 3333003555
Israel	00972 37208299
Suecia	0046 840308782
Suiza ***	0041 445510018
Italia	0039 0645226934
Qatar	00974 44421807 00974 44420961
Kazajistán	0077019881918
Kosovo	00381 38 225 810
Kuwait	00965 22447709
Líbano	00961 1 369 869
Egipto	0020 1006038901 0020 1000068070
Egipto (El Cairo)	0020 1006018625
Noruega	0047 21959265
Rumanía	0040 21 375 91 75 00 (40) 21 315 13 59
Rusia	007 84996092878
Ucrania	0038 0800 505 510
Grecia	0030 210 32 44453
República Turca del Norte de Chipre y otros países	0090 850 250 6777
* Llamada desde fijo: 0,20 EUR/minuto; llamada desde móvil: 0,60 EUR/minuto	
** Llamada desde fijo: 0,36 CHF/minuto	
*** Horario comercial: de lunes a viernes de 09.00 a 13.00 y de 14.00 a 18.00.	

# TABLA 1. TABLA DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE CANCELACIÓN DE SUS VUELOS

**FOLLETO DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE PEGASUS AIRLINES**

Servicios de cortesía y derechos de indemnización	Detalles				
	Duración del retraso calculado a partir de la hora de salida				
	Entre 15 minutos y 1 hora	Entre 1 y 2 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 3 y 5 horas	Más de 5 horas
<b>Preaviso</b> Incluye información acerca de posibles alternativas de viaje	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Asistencia a la comunicación</b> Dos llamadas de teléfono gratuitas sin limitación de tiempo y servicio de fax o correo electrónico.			✓	✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Bebidas fría/calientes en cantidades razonables			✓	✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Desayuno o comida en función de la hora del día				✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Bebidas frías y calientes adicionales y tentempiés ligeros					✓
<b>Derechos de alojamiento</b> Los derechos de alojamiento son aplicables en las situaciones especificadas	<p><b>(1)</b> Son de aplicación cuando el pasajero requiera un alojamiento nocturno para una o más noches o cuando precise un alojamiento adicional.</p> <p><b>(2)</b> Asimismo, se ofrece alojamiento de día a pasajeros ancianos, enfermos o discapacitados.</p> <p><b>(3)</b> Los pasajeros que hagan uso del alojamiento de cortesía deberán viajar en el primer vuelo que se les ofrezca.</p> <p><b>(4)</b> Cuando no sea posible entrar en un país debido a las normas de paso de fronteras, se atenderá a los pasajeros en la sala de tránsito o en las instalaciones de hotel disponibles en el aeropuerto de que se trate.</p>				
<b>Derechos de reembolso y transporte alternativo</b> Los pasajeros podrán elegir entre las opciones especificadas	<p><b>(1)</b> En aquellos casos en que ya no tenga sentido que el pasajero realice el o los tramos interrumpidos para completar su viaje: se le reembolsará la totalidad del billete a su precio de compra en un plazo de siete días, ya sea en efectivo, por transferencia bancaria o cheque bancario, o bien en forma de bonos de viaje u otros servicios siempre que se reciba el consentimiento firmado del pasajero. Asimismo, se le permitirá volar de forma totalmente gratuita y cuanto antes a su primer punto de partida.</p> <p><b>(2)</b> Facilitación de una ruta alternativa al destino final del pasajero cuanto antes y en condiciones de transporte comparables.</p> <p><b>(3)</b> Facilitación de una ruta alternativa al destino final del pasajero en condiciones de transporte comparables en una fecha posterior aceptable para el pasajero con arreglo a la disponibilidad de plazas.</p>				
<b>Derechos de transporte</b>	Transporte entre el aeropuerto y el alojamiento (hotel o similar) y, en caso necesario, transporte terrestre entre dos aeropuertos de la misma ciudad o región o entre el aeropuerto y el destino final, o reembolso de los gastos de transporte acreditados hasta una cuantía razonable.				
<b>Indemnización</b> Salvo en aquellas situaciones consideradas excepcionales (fuerza mayor), en las situaciones descritas en los apartados de detalles, podrán reclamarse las cuantías indemnizatorias especificadas en la Tabla 3 del apartado Derechos de indemnización. Póngase en contacto con nosotros para presentar su reclamación.	<p><b>(1)</b> Situaciones en las que el pasajero no haya sido informado de la cancelación al menos dos semanas antes de la fecha de viaje prevista.</p> <p><b>(2)</b> Cuando el pasajero sea informado de la cancelación entre dos semanas y siete días antes de la fecha de viaje prevista y no sea posible ofrecerle una ruta alternativa que le permita salir como máximo dos horas antes de la hora de salida prevista y llegar a su destino final como máximo cuatro horas después de la hora de llegada prevista.</p> <p><b>(3)</b> Cuando el pasajero sea informado de la cancelación menos de siete días antes de la fecha de viaje prevista y no sea posible ofrecerle una ruta alternativa que le permita salir como máximo una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a su destino final como máximo dos horas después de la hora de llegada prevista.</p>				

## TABLA 2. TABLA DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS EN CASO DE RETRASO DE SUS VUELOS

**FOLLETO DE DERECHOS DE LOS PASAJEROS DE PEGASUS AIRLINES**

Servicios de cortesía y derechos de indemnización	Detalles				
	Duración del retraso calculado a partir de la hora de salida				
	Entre 15 minutos y 1 hora	Entre 1 y 2 horas	Entre 2 y 3 horas	Entre 3 y 5 horas	Más de 5 horas
<b>Preaviso</b> Incluye información acerca de posibles alternativas de viaje	✓	✓	✓	✓	✓
<b>Asistencia a la comunicación</b> Dos llamadas de teléfono gratuitas sin limitación de tiempo y servicio de fax o correo electrónico.			✓	✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Bebidas fría/calientes en cantidades razonables			✓	✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Desayuno o comida en función de la hora del día				✓	✓
<b>Servicios de cortesía</b> Bebidas frías y calientes adicionales y tentempiés ligeros					✓
<b>Derechos de alojamiento</b> Los derechos de alojamiento son aplicables en las situaciones especificadas	(1) Son de aplicación cuando el pasajero requiera un alojamiento nocturno para una o más noches o cuando precise un alojamiento adicional. (2) Asimismo, se ofrece alojamiento de día a pasajeros ancianos, enfermos o discapacitados. (3) Los pasajeros que hagan uso del alojamiento de cortesía deberán viajar en el primer vuelo que se les ofrezca. (4) Cuando no sea posible entrar en un país debido a las normas de paso de fronteras, se atenderá a los pasajeros en la sala de tránsito o en las instalaciones de hotel disponibles en el aeropuerto de que se trate.				
<b>Derechos de reembolso y transporte alternativo</b> Solo es aplicable a los trayectos que experimenten un retraso de cinco o más horas	En aquellos casos en que ya no tenga sentido que el pasajero realice el o los tramos interrumpidos para completar su viaje: se le reembolsará la totalidad del billete a su precio de compra en un plazo de siete días, ya sea en efectivo, por transferencia bancaria o cheque bancario, o bien en forma de bonos de viaje u otros servicios siempre que se reciba el consentimiento firmado del pasajero. Asimismo, se le permitirá volar de forma totalmente gratuita y cuanto antes a su primer punto de partida.				
<b>Derechos de transporte</b>	Transporte entre el aeropuerto y el alojamiento (hotel o similar) y, en caso necesario, transporte terrestre entre dos aeropuertos de la misma ciudad o región o entre el aeropuerto y el destino final, o reembolso de los gastos de transporte acreditados hasta una cuantía razonable.				
<b>Indemnización</b> Salvo en aquellas situaciones consideradas excepcionales (fuerza mayor), en las situaciones descritas en los apartados de detalles, podrán reclamarse las cuantías indemnizatorias especificadas en la Tabla 3 del apartado Derechos de indemnización. Póngase en contacto con nosotros para presentar su reclamación.	(1) Cuando no exista ninguna obligación legal en contrario, las solicitudes de indemnización por el retraso de los vuelos serán evaluadas de acuerdo con la legislación turca en materia de aviación civil. (2) De conformidad con la normativa sobre los derechos de los pasajeros aéreos ( <a href="#">SHY-YOLCU</a> ) publicada por la Dirección General de Aviación Civil, no tendrá derecho a una indemnización por el retraso de los vuelos. (3) Las reclamaciones relativas a pasajeros que embarquen en un vuelo en Estados miembros de la Unión Europea y desembarquen en Turquía se gestionarán de acuerdo con el Reglamento CE 261/2004.				

## TABLA 3. TABLA DE INDEMNIZACIONES (VÁLIDAS PARA LAS SITUACIONES RECOGIDAS EN ESTE DOCUMENTO QUE HACEN REFERENCIA A LA TABLA)

Pegasus Airlines no pagará indemnización alguna cuando se compruebe que las circunstancias que condujeron a la alteración del vuelo se debieron a circunstancias excepcionales (fuerza mayor).			
Vuelos	INDEMNIZACIÓN TOTAL	INDEMNIZACIÓN REDUCIDA	
	Tendrá derecho a reclamar las cuantías indemnizatorias indicadas a continuación, calculadas en función de la distancia del vuelo y de si es nacional o internacional, en caso de que se le deniegue el embarque en las situaciones que se refieran a esta tabla en la Tabla 1 y la Tabla 2 y en el apartado de denegación de embarque más adelante.	La indemnización que le corresponda se reducirá en un 50 % con respecto a las duraciones siguientes y se calculará de acuerdo con la diferencia entre la hora de llegada real al destino final y la hora de llegada programada.	Indemnización reducida
(a) Vuelos internacionales de 1500 km o menos	250 €	2 horas y menos	125 €
(b) Vuelos internacionales entre 1500 y 3500 km	400 €	3 horas y menos	200 €
(c) Vuelos internacionales de más de 3500 km	600 €	4 horas y menos	300 €
(d) Vuelos nacionales	100 €	2 horas y menos	50 €

### Acerca de los pagos de indemnizaciones:

- (1) Las reclamaciones de indemnización no podrán procesarse en el aeropuerto. Póngase en contacto con nosotros a través de la información de contacto que figura en la primera página.
- (2) El tipo de cambio para comprar del Banco Central de la República de Turquía en la fecha de pago del billete será el empleado como base a la hora de calcular la conversión entre liras turcas y euros.
- (3) Los pagos de indemnizaciones se realizarán por transferencia bancaria. Póngase en contacto con nosotros si desea solicitar una forma alternativa de pago. Con el acuerdo firmado del pasajero, la indemnización también se podrá efectuar en forma de bonos de viaje u otros servicios.

### Denegación de embarque:

En caso de que le sea denegado el embarque, salvo en los casos permitidos por la normativa legal, le corresponderán los derechos contenidos en la Tabla 1 de acuerdo con las condiciones siguientes.

- (1) Si la compañía aérea que opere el vuelo prevé la necesidad de denegar el embarque a los pasajeros, en primer lugar realizará un anuncio con el fin de encontrar voluntarios dispuestos a cambiar su reserva de vuelo a cambio de beneficios acordados entre el pasajero en cuestión y la compañía aérea; también ayudará a los voluntarios de conformidad con lo recogido en la Tabla 1. Esta asistencia se ofrece como complemento de los beneficios definidos en este párrafo.
- (2) En caso de que no hubiera voluntarios suficientes para permitir que todos los pasajeros restantes con reserva embarquen en el avión, la compañía aérea responsable de operar el vuelo podrá denegar el embarque a los pasajeros en contra de su voluntad.
- (3) En caso de que se impida el embarque de un pasajero en un vuelo, la aerolínea responsable del vuelo estará obligada a indemnizarle inmediatamente por cualquier pérdida y prestarle la ayuda necesaria de conformidad con la normativa aplicable en materia de derechos de los pasajeros.