

OVERBOOKING



Las normas de la Unión Europea exigen que los pasajeros reciban un trato justo y una compensación adecuada cuando se les deniega el embarque en un aeropuerto de la Unión Europea

Un pasajero de vuelo regular posee un billete válido en el que se indica la confirmación de una reserva y se presenta en el registro dentro del plazo establecido en un aeropuerto de la Unión Europea. Si la compañía se niega a embarcar al pasajero debido a que ha contratado un número de billetes que excede la capacidad de la nave, debe ofrecer al pasajero las siguientes opciones:

- El reembolso sin penalización del coste del billete correspondiente a la parte del desplazamiento no afectada.

- La conducción lo más rápidamente posible hasta el destino final
- La conducción en una fecha posterior que convenga al pasajero

Además, la compañía aérea debe abonar la siguiente compensación mínima en metálico:

- 250 euros en vuelos de hasta 1.500 km.
- 400 euros en vuelos entre 1.500 y 3.500 km.
- 600 euros en vuelos de más de 3.500 km.
- La compensación no tiene por qué superar el precio del billete. Sólo si el pasajero lo aprueba podrá abonarse mediante bonos de viaje u otros servicios distintos del pago en metálico.

Además de esta compensación, las compañías aéreas ofrecerán gratuitamente la siguiente asistencia:

- Una llamada telefónica y/o télex o fax a su lugar de destino

- Comida y bebida suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar
- Alojamiento en un hotel en el caso de que sea necesario pernoctar una o varias noches
- Transporte necesario al destino original si el pasajero acepta un vuelo de sustitución a un aeropuerto alternativo.

Cuando se acomode a un pasajero en una clase inferior a la indicada en su billete, lo que precisa de su aceptación, tendrá derecho a que le reembolsen la diferencia

Cuando el trayecto del pasajero sea parte de un viaje combinado, la compañía aérea estará obligada a compensar al operador turístico, que deberá luego transferir el importe recogido al pasajero

Cuando el retraso sea de **más de 5 horas**, la compañía debe ofrecer también la devolución del importe del billete, junto con otro gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede