

Derechos de los pasajeros de las líneas aéreas



Antes de comprar,
infórmate



EL TELÉFONO DEL CONSUMIDOR

900 84 90 90

LLAMADA GRATUITA

www.andaluciajunta.es

QUÉ INCIDENCIAS PUEDES TENER Y QUÉ DERECHOS TIENES ANTE ELLOS

RETRASOS

Ante un retraso, se considerará a **las compañías aéreas como responsables, salvo que acrediten que se adoptaron todas las medidas necesarias para evitarlo o que fue imposible adoptarlas.**

Un vuelo se considerará retrasado cuando:

Se demore respecto a la hora de salida:

- 2 horas o más para los vuelos de 1.500 km o menos, o
- 3 horas o más para vuelos intra-comunitarios de más de 1.500 km, y los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km, o
- 4 horas o más para el resto de vuelos

DERECHOS DEL CONSUMIDOR ANTE ESTAS SITUACIONES

En caso de retraso superior a dos horas, cancelación del vuelo o denegación de embarque:

- Deben ofrecerte de forma gratuita **comida y refrescos** suficientes durante el tiempo de espera.
- **Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.**
- Además, se ofrecerá gratuitamente alojamiento en un hotel cuando sea

necesario pernoctar una o varias noches, o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, y ofrecerá el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

- En caso de retraso de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste del billete, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero. Asimismo, y si procede, le ofrecerán un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

CANCELACIÓN DE VUELO

La compañía anuncia la cancelación del vuelo. Puede alegar causas o no.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Ante un caso de denegación de embarque:

- **La compañía deberá solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios.**
- Si el número de voluntarios es insuficiente, **la compañía podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad.**



OPCIONES DEL CONSUMIDOR ANTE SITUACIONES DE CANCELACIÓN DE VUELO O DENEGACIÓN DE EMBARQUE

En caso de cancelación de vuelo o denegación de embarque puedes elegir entre las siguientes opciones:

a) Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

b) En condiciones de transporte comparables, el transporte lo más rápidamente posible hasta el destino final, o

c) El transporte hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles.

En caso de cancelación de vuelo o denegación de embarque, la compañía aérea deberá indemnizarte por los incidentes sucedidos y los consiguientes problemas que estos te hayan causado, en caso de que se produzca alguno de los casos anteriores.

OTRO TIPO DE SITUACIONES

Cambio de clase

- Si te cambian a una **clase superior a la contratada, no podrás solicitar ningún tipo de pago suplementario.**
- Si es a **clase inferior a la contratada, debes solicitar el reembolso que te corresponda en el plazo de 7 días.**

Incidencias con el equipaje

Si se produce, **ten en cuenta que la compañía aérea será responsable, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que le fue imposible adoptar dichas medidas.**

Ante una pérdida, daño o destrucción de tu equipaje:

- La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de pérdida, daño o destrucción del equipaje facturado cuando el hecho que ha causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.
- La compañía no será responsable cuando el daño se deba a un defecto del equipaje.



- Si todavía no lo has facturado, la compañía sólo será responsable si existe culpa de la compañía o de sus empleados o agentes.
- También existe la posibilidad de que te acojas a un límite de responsabilidad superior. Para ello debes haber realizado una declaración especial y abonar una tarifa suplementaria.

RECLAMACIONES

Tienes derecho a que se te facilite la HOJA DE RECLAMACIONES de la Junta de Andalucía y a que te contesten en el plazo de 10 días.

Para el caso de reclamaciones sobre cualquier problema con tu equipaje, también puedes cumplimentar el impreso denominado "Parte de Irregularidad de Equipaje" (P.I.R.).

En este caso, el plazo de reclamación es de 7 días por daño y de 21 días por retraso.

Las compañías aéreas tienen la obligación de informar en todo momento a los pasajeros sobre los procedimientos de actuación

- En el mostrador de facturación se expondrá de forma clara y visible el siguiente texto:

"En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de vuelo superior a 2 horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia".



Si deseas ampliar esta información y resolver todas tus dudas, entra en www.andaluciajunta.es o llama al Teléfono del Consumidor 900 84 90 90 (Gratuito).
