

## DERECHO DE INFORMACIÓN Y ASISTENCIA



Cuando en un vuelo ocurre alguna incidencia, la compañía debe garantizar el **derecho** de los pasajeros **a ser informados** de forma permanente.

Al mismo tiempo, la compañía debe prestar **asistencia** a los pasajeros, ofreciéndoles:

- comida y bebida suficientes,
- dos llamadas telefónicas,
- alojamiento, en caso necesario,
- transporte alternativo hasta el destino o el origen lo antes posible.

Estos **derechos siempre son aplicables** en caso de **cancelación** o **retraso de vuelo**, o de **denegación de embarque**.



## TRANSPORTE AÉREO CONOCE TUS DERECHOS Y CÓMO PUEDES PRESENTAR RECLAMACIONES



Diputació  
Barcelona

#DibaOberta



Diputació  
Barcelona | Àrea d'Atenció  
a les Persones

Servicio de Soporte a las Políticas de consumo  
Recinto Mundet  
Edificio Serradell Trabal, 2ª planta  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
08035 Barcelona  
Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193  
s.suportpolc@diba.cat  
www.diba.cat/consum

Gabinete de Prensa y Comunicación. B 7416-2018

## CONTRATACIÓN DE UN VUELO



Tanto si es por internet, como si es por agencia de viajes, tienes que recibir:

- una confirmación escrita del vuelo contratado,
- las condiciones de cancelación, y
- un billete en el que deben constar los datos del viaje.

— Debes prestar atención a la antelación con la que debes presentarte en el mostrador de la compañía aérea para **facturar** el equipaje o recoger la **tarjeta de embarque**.

— Con el fin de evitar **problemas al embarcar**, hay que informarse con detalle sobre la **documentación necesaria** para viajar en función del país de destino.



## CANCELACIÓN DE VUELOS

Cuando la compañía cancela el vuelo contratado, el pasajero puede escoger entre las siguientes opciones:

- Ser trasladado hasta el lugar de origen del vuelo, con el reembolso del precio del billete (en un plazo máximo de 7 días).
- Ser trasladado hasta el destino con las mismas condiciones contratadas, lo antes posible, o bien en otra fecha acordada.

Además, se aplicará un **derecho de compensación** económica en función de la distancia del vuelo:

| DISTANCIA DEL VUELO | INTRACOMUNITARIO / EXTRACOMUNITARIO |
|---------------------|-------------------------------------|
| 0 - 1.500 KM        | 250 € / 250 €                       |
| 1.500 - 3.500 KM    | 400 € / 400 €                       |
| +3.500 KM           | 400 € / 600 €                       |



Si aceptas ser trasladado hasta tu destino en un transporte alternativo y el retraso no es superior a 3 horas, **el derecho de compensación se verá reducido a la mitad.**



## DENEGACIÓN DE EMBARQUE

La compañía puede denegarte el embarque cuando no tenga suficientes plazas disponibles; incluso cuando dispongas de billete y de reserva confirmada.

1. En primer lugar, la compañía debe preguntar si hay **voluntarios** dispuestos a **renunciar** a su plaza a cambio de compensaciones.
2. Si no hay **ningún voluntario**, los afectados tendrán derecho a escoger entre estas opciones:
  - Derecho al reembolso del billete (en un plazo máximo de 7 días) y traslado al lugar de origen en caso necesario.
  - Transporte alternativo hasta el lugar de destino, en las mismas condiciones contratadas y lo antes posible.

**RECUERDA:** además, tendrás derecho a una **compensación económica** (en las mismas condiciones mencionadas en el apartado de cancelación de vuelos).

## RETRASOS

Se considera que hay retraso en el vuelo cuando hayan transcurrido:

- 2 horas para vuelos de 1.500 km como máximo,
- 3 horas para vuelos de entre 1.500 y 3.500 km,
- 4 horas para vuelos de más de 3.500 km,
- 5 horas para cualquier vuelo.

Cuando se llegue al destino con un retraso superior a 3 horas con respecto a la hora prevista, se puede reclamar a la compañía una compensación económica idéntica a la que correspondería en el caso de cancelación de vuelo o de denegación de embarque.



## EQUIPAJE



Infórmate sobre la **obligación de facturar en función de las dimensiones de tu equipaje**, dado que no todas las compañías aceptan las mismas medidas como equipaje de cabina.



Recuerda que la compañía deberá compensarte si el **equipaje facturado sufre daños durante el trayecto**. En caso de transportar un producto u objeto valioso, estudia la posibilidad de contratar un seguro y declarar el valor previamente.



Si el equipaje facturado no llega al lugar de destino a tiempo, es importante que guardes todos los tiques de los gastos derivados de ello para reclamarlos a la compañía. Si han transcurrido 21 días desde la llegada del vuelo y no has recuperado el equipaje, hay que tratarlo como una pérdida.



## ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR RECLAMACIONES?

En el caso de contratar el vuelo a través de una agencia de viajes, puedes presentar la reclamación ante la misma agencia. Si lo has contratado directamente con una compañía aérea, será a esta a quien debas dirigir tu reclamación presentándola por escrito en el mismo mostrador de la compañía en el aeropuerto o bien a través de su servicio de atención al cliente mediante los medios de contacto que se faciliten. **La compañía dispone de un mes para responder a la reclamación.**

En caso de sufrir alguna incidencia con el equipaje, es conveniente que presentes una reclamación en el mismo aeropuerto en cuanto te des cuenta y mediante el formulario *PIR*. No obstante, dispones de un plazo de 7 días, en el caso de daños en el equipaje, y de 21 días, en el caso de retraso en la entrega, para presentar una reclamación ante el servicio de atención al cliente de la compañía aérea.

En todos los casos es importante guardar toda la documentación de la que se disponga (billete, detalle de confirmación de vuelo, publicidad, tiques de gastos, etc.) y adjuntarla a la reclamación. Si surgen dudas durante el procedimiento, puedes solicitar asesoramiento especializado a una asociación de consumidores o al **servicio público de consumo** de tu propio ayuntamiento o comarca.

Encontrarás la lista de servicios de atención al cliente de las compañías aéreas en la página web de la **Agencia Española de Seguridad Aérea**: <http://www.seguridadaerea.gob.es>

Cuando la compañía responda de forma no satisfactoria a una reclamación referente a una cancelación o retraso de vuelo, o a una denegación de embarque, siempre que la incidencia se haya producido en un aeropuerto español o en un vuelo con origen en un tercer país, y la compañía sea comunitaria, existe la opción de trasladar la reclamación a la **Agencia Española de Seguridad Aérea**. Puede presentarse por correo postal o al correo electrónico [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es), utilizando el formulario disponible en su página web.

