



¿Embarque denegado? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Equipaje extraviado? Conoce tus derechos.

La compra del billete.

Cuando se decide realizar un viaje en avión hay varias alternativas bien acudir a una agencia de viajes a comprarlo, ya sea únicamente el vuelo o éste junto a otros servicios de traslados y hotel, o comprarlo, como ocurre en la mayoría de los casos, directamente a través de los portales web de venta de billetes de avión o webs de aerolíneas.

Si la adquisición del billete la realizamos vía Internet, hay que comprobar que el sitio web donde se va a realizar la compra es un sitio seguro. Para ello hay que fijarse en la dirección o URL que deberá comenzar por “https”. La “s” es indicativa de que es un sitio seguro.

En segundo lugar, es necesario, antes de realizar la compra del billete, leer detenidamente las condiciones de contratación. En las condiciones deberán incluirse el precio completo (con los recargos, suplementos, tasas, etc), la posibilidad o no de realizar cancelaciones y los respectivos seguros disponibles para ello, los horarios, así como los datos de la empresa para cambios o reclamaciones.

Al finalizar el proceso de compra del billete, debe de aparecer una página con todos los datos, el número de reserva o localizador, el precio completo y la aceptación de la reserva, esta información puede también recibirse a través de un correo electrónico. En cualquier caso es imprescindible quedarse con una copia de estos documentos y de todos los mensajes intercambiados con la empresa.

Las compañías aéreas deben informar en su página web sobre la forma de contacto con su servicio de atención al cliente para la resolución de las reclamaciones que se pudieran plantear. Dicho servicio debe tener un acceso gratuito a través de web, dirección postal o telefónica. En ningún caso puede suponer un coste para el usuario, no pudiendo en consecuencia proporcionar líneas telefónicas de tarificación adicional (807).



Derechos del usuario del transporte aéreo.

- Derecho a la información.
- Derecho al reembolso o modificación de trayecto si el vuelo se cancela o se deniega el embarque.
- Derecho al reembolso si el vuelo se retrasa durante tres horas o más.
- Derecho a la asistencia, y en determinadas circunstancias, el derecho a la compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado.
- Derecho a reclamar y a tener acceso a compensaciones.
- Derecho a viajar en las mismas condiciones que otros ciudadanos si se tiene una discapacidad o movilidad reducida.

Denegación de embarque.

Es la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese haberse presentado al embarque cumpliendo los requisitos establecidos en las condiciones de transporte, salvo que haya motivos razonables para dicha denegación, tales como razones de seguridad, salud, documentos de viaje inadecuados. Un ejemplo de la denegación es el overbooking.

Overbooking: la compañía debe preguntar por voluntarios y acordar con ellos las contraprestaciones, pero si no hay voluntarios y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que asisten son:

- Derecho a reembolso o transporte alternativo.
- Derecho a compensación entre 250 € o 600 € dependiendo de la distancia del vuelo, si bien estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía ofrece transporte alternativo y cumple el retraso en la llegada destino.
- Derecho a recibir asistencia (comida, acceso a comunicación, alojamiento si fuera necesario).

Retraso y cancelación.

Los pasajeros de vuelos “retrasados” pueden equipararse a los pasajeros de vuelos “cancelados” a los efectos de la aplicación del derecho de compensación cuando soportan una pérdida igual o superior a 3 horas, es decir cuando lleguen a destino final 3 o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por el transportista aéreo.



No dará derecho a compensación si el transportista aéreo puede probar que el gran retraso producido se debe a circunstancias extraordinarias que no podían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Tanto en caso de retraso o cancelación los derechos que asisten al pasajero son:

- Derecho a asistencia
- Derecho a indemnización en las mismas condiciones que en el caso de denegación de embarque (entre 250 € o 600 € dependiendo de la distancia del vuelo).
- Derecho a reembolso o transporte alternativo.

Equipaje.

Se tendrá derecho a indemnización en caso de extravío, retraso o daños en el equipaje. Se considerará retraso si transcurre un plazo inferior a 21 días, a partir de entonces tendrá la consideración de extravío de equipaje a efectos indemnizatorios.

Reclamaciones.

Cuando se produzcan deficiencias en el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte aéreo (retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, cancelación, denegaciones...) debe presentarse una reclamación bien a través de una carta de reclamación o bien utilizando las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas tienen a disposición de los pasajeros.

La reclamación debe dirigirse a la compañía aérea cuando se haya contratado únicamente el transporte, o a los organizadores y detallistas (agencias de viajes), cuando se trate de un vuelo realizado en el contexto de un viaje combinado.

Si transcurrido un tiempo prudencial no se recibe contestación de la compañía o no se está de acuerdo con la misma, y el incidente tuvo lugar en un aeropuerto español o un vuelo procedente de un tercer país y la compañía era comunitaria, se puede presentar reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) del Ministerio de Fomento. AESA dispone de un formulario de reclamación en su página web. Asimismo puede acudir a la vía judicial.

Recuerda: Departamento Jurídico Tyrius a tu disposición. Teléfono 963515993.



C/ Conde Montornés 20-1, 46003 Valencia
tel.: 963515993 · fax: 963942231
tyrius@tyrius.org
www.tyrius.org

