

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

VIAJE EN AVIÓN



El pasajero puede ejercer los siguientes derechos si su vuelo llega o sale de cualquier aeropuerto situado en la Unión Europea, o con una compañía aérea de un país comunitario, de Islandia, Noruega o Suiza

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

- **Derecho a asistencia.** La compañía aérea debe proporcionar comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo,** a elección del pasajero.
- **Derecho a ser compensado,** entre 250€ y 600€, dependiendo de la distancia del vuelo.

CANCELACIÓN DE UN VUELO

- **Derecho a asistencia, al reembolso o a transporte alternativo** en los mismos términos que en la denegación de embarque.
- **Derecho a ser compensado,** en términos similares a la denegación de embarque salvo que se haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo o en un plazo menor, si se ha ofrecido un transporte alternativo o si ésta fue causada por **circunstancias extraordinarias.**

GRANDES RETRASOS EN SALIDAS

- **Derecho a asistencia** en función de la distancia del vuelo y el tiempo de retraso.
- **Derecho al reembolso** del coste íntegro del billete, para retrasos mayores de 5 horas, si el pasajero decide no volar. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

RETRASOS EN LLEGADAS

- **Derecho a ser compensado**, entre 250€ y 600€, en función de la distancia del vuelo y si se produce un retraso de 3 horas o más, salvo que éste haya sido provocado por **circunstancias extraordinarias**.

PÉRDIDA O DAÑO EN EL EQUIPAJE

- **Equipaje facturado**: hasta 1.220€.
- **Equipaje de mano (efectos personales)**: puede acogerse a un límite de responsabilidad superior a 1.233€ efectuando una declaración especial de valor del equipaje, como muy tarde, en el momento de facturar (tendrá que pagar una tarifa suplementaria).

SI SU MOVILIDAD ES REDUCIDA, ADEMÁS:

- **Derecho a asistencia gratuita** tanto para embarcar y desembarcar como durante el viaje y en los aeropuertos, antes y después del vuelo. Deberá realizar la solicitud con una antelación mínima de 48 horas (según el Art. 7.1. del Reglamento CE1107/2006).

RECLAMACIONES:

- **Servicios prestados por la aerolínea**: ante la compañía aérea; si es por pérdida de equipaje, hágalo en el plazo de 7 días (21 días, en caso de retraso del equipaje). En su defecto puede contactar con Aesa. Web: www.seguridadaerea.gob.es
- **Servicios del aeropuerto**: en el mismo aeropuerto, o en su página web.

OTRAS OPCIONES Y MÁS INFORMACIÓN EN:

www.fomento.gob.es

NIPO: 161-17-079-4

Depósito Legal: M-33586-2017

