

¿Conoce sus derechos cuando viaja en avión?

La Unión Europea dispone de una detallada regulación de los derechos de los pasajeros aéreos, con indemnizaciones y otras atenciones para compensar los inconvenientes que puede causar el mal funcionamiento del servicio. Se lo explicamos y le ayudamos en su reclamación...

Cuando reserva un vuelo con destino a algún país de la Unión Europea (UE) no piensa en que puedan suceder incidentes que le obligue a modificar sus planes. Sin embargo, con más frecuencia de lo deseado se producen casos de overbooking, cancelaciones de vuelos y retrasos.

Atención. Al viajar en avión existen unos derechos que asisten al pasajero y sobre lo que debe estar informado, y en su caso solicitar una reclamación.

La UE dispone de una detallada regulación de los derechos de los pasajeros aéreos, con indemnizaciones y otras atenciones para compensar los inconvenientes que puede causar el mal funcionamiento del servicio.

Esta regulación se aplica a los vuelos con salida o llegada de/a un estado UE, Islandia, Noruega o Suiza, independientemente de la nacionalidad de la aerolínea.

La normativa europea contempla compensaciones en estos tres casos:

1.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE (*overbooking*)

Derechos de los pasajeros:

A) Derecho al reembolso en 7 días o a un **transporte alternativo**

B) Derecho de atención: Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo de espera, así como 2 comunicaciones

C) Derecho de compensación: Según la distancia del vuelo y de su carácter intracomunitario o no

DISTANCIA	INTRACOMUNITARIO	NO INTRACOMUNITARIO
Hasta 1.500 km	250,00€	250,00€
Entre 1.500 y 3.500 km	400,00€	400,00€
A partir de 3.500 km	400,00€	600,00€

2.- CANCELACIÓN DEL VUELO

Derechos de los pasajeros:

A) Derecho al reembolso en 7 días o a un transporte alternativo

B) Derecho de atención: Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo de espera, así como 2 comunicaciones.

Si el transporte alternativo es, como mínimo, al día siguiente o hay una estancia adicional a la prevista por el pasajero, éste tiene derecho a alojarse en un hotel y a transporte entre el aeropuerto y el alojamiento.

C) Derecho de compensación: Según la distancia del vuelo y de si es o no intracomunitario

DISTANCIA	INTRACOMUNITARIO	NO INTRACOMUNITARIO
Hasta 1.500 km	250,00€	250,00€
Entre 1.500 y 3.500 km	400,00€	400,00€
A partir de 3.500 km	400,00€	600,00€

Atención. No habrá derecho a compensación en los siguientes casos:

1. *Si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias e imprevisibles*

1. *Si la compañía ha avisado con antelación suficiente;* es decir:

Al menos con *dos semanas* de antelación

Entre dos semanas y siete días de antelación, si el nuevo vuelo ofrecido sale con una antelación no superior a 2 horas respecto de la hora prevista y llega al destino final con menos de 4 horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista

Con menos de 7 días de antelación, si el nuevo vuelo ofrecido sale con una antelación no superior a 1 hora respecto de la hora de salida prevista y llega a su destino final con menos de 2 horas de retraso respecto de la hora prevista.

3.- GRAN RETRASO (2 horas o más)

Derechos de los pasajeros:

1. **Derecho de atención:** Comida y bebida suficientes en función del tiempo de demora, alojamiento en hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como 2 comunicaciones, si el retraso es de:

- 2 horas o más, para vuelos de 1.500 km o menos
- 3 horas o más, para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km,
- 4 horas o más, para vuelos de más de 3.500 km efectuados fuera de la UE.
- 5 horas o más, para todos los vuelos

1. **Derecho al reembolso:** Cuando el retraso sea de 5 horas o más. En este caso la compañía deberá ofrecer la devolución del importe del billete en el plazo de 7 días, junto con un billete gratuito de

vuelta al primer punto de partida, si procede.

1. **Derecho de información:** La compañía aérea debe proporcionar un impreso donde se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

1. **Derecho de compensación,** si el retraso es de 3 horas o más (salvo circunstancias extraordinarias):

DISTANCIA	INDEMNIZACIÓN
Hasta 1.500 km	250,00€
Entre 1.500 y 3.500 km	400,00€
A partir de 3.500 km	600,00€ extrac./400,00€ intrac.

[Esta es una aproximación genérica a los derechos de los pasajeros aéreos en la UE. Su regulación total y detallada se encuentra en el Reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero]

Pueden ponerse en contacto con este despacho profesional para cualquier duda o aclaración que puedan tener al respecto.

Un cordial saludo,