

Incidencias aéreas

Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informarle sobre sus derechos si se le deniega el embarque o si su vuelo se retrasa o cancela.

¿Qué debe usted hacer si cree que sus derechos como pasajero han sido infringidos?

- Debe, en primer lugar, contactar con la compañía aérea o con el aeropuerto.
- Si no está usted satisfecho con la respuesta que le den, puede hacer una reclamación en uno de los organismos nacionales competentes.

Puede obtener más información sobre sus derechos en el sitio web de AESA (Agencia Estatal de Seguridad Aérea) pinchando [aquí](#). Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones, tales como: Comida y bebida suficiente; Facilitar alojamiento en un hotel en los casos en los que sea necesario pernoctar una estancia adicional a la prevista; Transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento;

Desde TUI hemos considerado importante facilitarte la siguiente información, con la finalidad de asesorarte en el caso de que te encuentres con los problemas más habituales del transporte aéreo, y de los cuales es responsable únicamente la aerolínea.

En primer lugar, deberás acudir al mostrador de la compañía aérea correspondiente -responsable exclusiva de dicha incidencia- para que te informen del motivo de la incidencia y de la previsión del nuevo horario de salida. Tras ello, será imprescindible que nos contactes mediante nuestro servicio de asistencia TUI 24 horas, en el teléfono 0034 919 930 612 vía WhatsApp (disponible a través del mismo número) o por email 24h.ts@tui.com

De esta manera podremos avisar a los corresponsales de la nueva hora de llegada y tratar de reajustar los servicios del viaje. De lo contrario, no podremos garantizar el traslado u otros servicios pese a estar incluidos, ya que las aerolíneas no nos reportarán dicha información en caso de modificación debido a motivos de seguridad y por razones de política de protección de datos.

En el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con sus obligaciones, deberás presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que has tenido que hacer frente. No olvides guardar toda la documentación original que demuestre los hechos, tales como facturas de los gastos ocasionados, tarjetas de embarque, escrito de la compañía aérea reconociendo el incidente, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc. Adicionalmente, te informamos que la póliza de seguro básico TUI incluida en tu viaje

contempla el reembolso de los servicios incluidos en el programa contratado y no disfrutados - siempre teniendo en cuenta las cláusulas y los límites máximos reflejados en la póliza-. A tal fin, es indispensable que al regreso del viaje aportes la siguiente documentación:

- Certificado de la compañía aérea acreditando la incidencia.
- Facturas originales justificativas de los gastos de primera necesidad (comida, alojamiento, traslados)

Qué hacer ante una incidencia con el equipaje

En caso de que, al retirar el equipaje facturado, éste no llegue o aparezca dañado, acude al mostrador de equipajes de la compañía responsable y solicita que emitan un documento que certifique lo sucedido denominado PIR (Parte de Irregularidad Report). Conserva siempre este documento original, así como la tarjeta de embarque y la etiqueta de facturación y el resguardo. La compañía aérea deberá llevar a cabo todos los esfuerzos necesarios para restituir el equipaje lo antes posible. No obstante, durante este tiempo puedes adquirir aquellos productos de primera necesidad que sean necesarios, tales como, ropa interior, productos de higiene personal, etc. Recuerda que es imprescindible conservar todas las facturas originales de los productos adquiridos. Informamos que el seguro de inclusión TUI dispone de una cláusula que cubre este tipo de incidencias hasta el límite indicado en póliza, por lo que a tu regreso debes presentar ante el seguro en su dirección de correo: siniestros@intermundial.es, aportando la siguiente documentación original: PIR, tarjeta de embarque, etiqueta de facturación o su resguardo, y las facturas originales de los productos de primera necesidad adquiridos. Si necesitas cualquier aclaración al respecto, no dudes en ponerte en contacto con nuestro Departamento de Calidad a través de tu agencia minorista.