

3) SERVICIOS AÉREOS

¿Se refiere ud. a:

- a) [Problemas con los cupones de vuelos?](#)
- b) [Retraso del vuelo?](#)
- c) [Cancelación del vuelo?](#)
- d) [Overbooking?](#)
- e) [Pérdida de conexión entre vuelos de la misma compañía aérea?](#)
- f) [Pérdida de conexión entre vuelos de distintas compañías aéreas?](#)
- g) [Rotura del equipaje?](#)
- h) [Demora en la entrega del equipaje?](#)



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

3) SERVICIOS AÉREOS

a) Problemas con los cupones de vuelo

Si durante la facturación, le indican que existe algún problema con el billete aéreo, deberá acudir en primer lugar al mostrador de la compañía aérea con la que debe realizar el vuelo para solucionar dicha incidencia.

Si, a pesar de ello, la compañía aérea no resuelve el problema, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 91 691 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com.

Tenga en cuenta que su documentación se elabora varios días antes de la salida del viaje, por lo que es recomendable revisar siempre el horario definitivo de su vuelo de salida 24h antes. El lugar más fiable para ello es la web oficial de aeropuertos de España: www.aena.es.

Recomendamos que también consulte la política de equipajes, condiciones de viaje y de ser posible, realice la prefacturación (check-in online) en la web de la compañía aérea para elegir asientos y cualquier servicio adicional que necesite durante su vuelo.




¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp



3) SERVICIOS AÉREOS

b) Retraso del Vuelo

En primer lugar, deberán acudir al mostrador de la compañía aérea -responsable exclusiva de dicha incidencia- para que les informen del motivo del retraso y de la previsión del nuevo horario de salida. Tras ello, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com. De esta manera podremos avisar a los correspondientes de la nueva hora de llegada y tratar de reajustar los servicios del viaje.

Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones que detallamos en el documento "[Información sobre los derechos de los pasajeros](#)". Rogamos que lo consulte, y en el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con dichas obligaciones, deberán presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que han tenido que hacer frente. No olviden de 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 retraso, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc.

Adicionalmente, le informamos que la póliza de seguro básico TUI Spain suscrita al viajar con Ambassador Tours contempla el reembolso de los servicios incluidos en el viaje y no disfrutados -siempre teniendo en cuenta los límites máximos reflejados en la póliza-. A tal fin, es indispensable que al regreso del viaje aporte la siguiente documentación:

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



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23





3) SERVICIOS AÉREOS

c) Cancelación del vuelo

En primer lugar, deberán acudir al mostrador de la compañía aérea -responsable exclusiva de dicha incidencia- para que les informen del motivo de la cancelación y de la propuesta de la compañía para hacerle llegar hasta su destino final.

Tras ello, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com. De esta manera podremos avisar a los correspondientes de la nueva hora de llegada y tratar de reajustar los servicios del viaje.

Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones que detallamos en el documento "[Información sobre los derechos de los pasajeros](#)". Rogamos que lo consulte, y en el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con dichas obligaciones, deberán presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que han tenido que hacer frente. No olviden de 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 retraso, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc.

Adicionalmente, le informamos que la póliza de seguro básico TUI Spain suscrita al viajar con Ambassador Tours contempla el reembolso de los servicios incluidos en el viaje y no disfrutados - siempre teniendo en cuenta los límites máximos reflejados en la póliza-. A tal fin, es indispensable que al regreso del viaje aporte la siguiente documentación:

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



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

3) SERVICIOS AÉREOS

d) Overbooking

En primer lugar, deberán acudir al mostrador de la compañía aérea -responsable exclusiva de dicha incidencia- para que les informen del motivo del overbooking y de la propuesta de la compañía para hacerle llegar hasta su destino final.

Tras ello, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com. De esta manera podremos asistirle y aconsejarle sobre las soluciones que proponga la compañía, y además avisar a los corresponsales de la nueva hora de llegada para tratar de reajustar los servicios del viaje en caso de que finalmente le reubiquen en otro vuelo.

Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones que detallamos en el documento "[Información sobre los derechos de los pasajeros](#)". Rogamos que lo consulte, y en el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con dichas obligaciones, deberán presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que han tenido que hacer frente. No olviden de 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 retraso, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc.

Adicionalmente, le informamos que la póliza de seguro básico TUI Spain suscrita al viajar con Ambassador Tours contempla el reembolso de los servicios incluidos en el viaje y no disfrutados - siempre teniendo en cuenta los límites máximos reflejados en la póliza-. A tal fin, es indispensable que al regreso del viaje aporte la siguiente documentación:

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

¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23



3) SERVICIOS AÉREOS

e) Pérdida de conexión entre vuelos de la misma compañía aérea

Si la pérdida de conexión se produce entre vuelos de la misma compañía aérea, deberán acudir al mostrador de la compañía aérea -responsable exclusiva de dicha incidencia- para que les informen de la previsión del nuevo horario de salida.

Tras ello, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com. De esta manera podremos avisar a los correspondientes de la nueva hora de llegada y tratar de reajustar los servicios del viaje.

Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones que detallamos en el documento "[Información sobre los derechos de los pasajeros](#)". Rogamos que lo consulte, y en el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con dichas obligaciones, deberán presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que han tenido que hacer frente. No olviden de 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 retraso, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc.

Adicionalmente, le informamos que la póliza de seguro básico Tui Spain suscrita al viajar con Ambassador Tours contempla el reembolso de los gastos de manutención, alojamiento y traslado ocasionados por dicho retraso; así como la devolución de los servicios no disfrutados. Siempre teniendo en cuenta los límites máximos de la póliza. Es indispensable que aporte la siguiente documentación:

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




¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.



+34 91 691 82 23



3) SERVICIOS AÉREOS

f) Pérdida de conexión entre vuelos de distintas compañías aéreas

Si la pérdida de conexión se produce entre vuelos de distintas compañías aéreas, deberán acudir al mostrador de la compañía aérea en el cual está placado el billete para que les informen del nuevo horario de salida. Dicha compañía viene indicada por el comienzo de su código de vuelo: **XY1234**.

Tras ello, rogamos que nos contacte mediante nuestro servicio de asistencia 24 horas, bien telefónicamente en el 0034 916 91 82 23 o por email atencionalcliente@travelhelp24h.com. De esta manera podremos avisar a los corresponsales de la nueva hora de llegada y tratar de reajustar los servicios del viaje.

Si disponen de tiempo, sería conveniente que acudiesen a la compañía aérea que ha acarreado la pérdida de conexión por el retraso de su vuelo para que les informen del motivo de la incidencia.

Las compañías aéreas -comunitarias o cuando el vuelo parta de un aeropuerto comunitario- tienen una serie de obligaciones que detallamos en el documento "[Información sobre los derechos de los pasajeros](#)". Rogamos que lo consulte, y en el supuesto de que la compañía aérea no cumpla con dichas obligaciones, deberán presentar una reclamación ante la compañía aérea y ante AENA, indicando las circunstancias y los gastos a los que han tenido que hacer frente. No olviden de 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 retraso, copia de la reclamación ante la compañía aérea y ante AENA selladas, etc. Adicionalmente, le informamos que la póliza de seguro básico TUI Spain suscrita al viajar con Ambassador Tours contempla el reembolso de los gastos de manutención, alojamiento y traslado ocasionados por dicho retraso; así como la devolución de los servicios no disfrutados. Siempre teniendo en cuenta los límites máximos de la póliza. Es indispensable que aporte la siguiente documentación:

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



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un servicio Premium de Atención al cliente.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

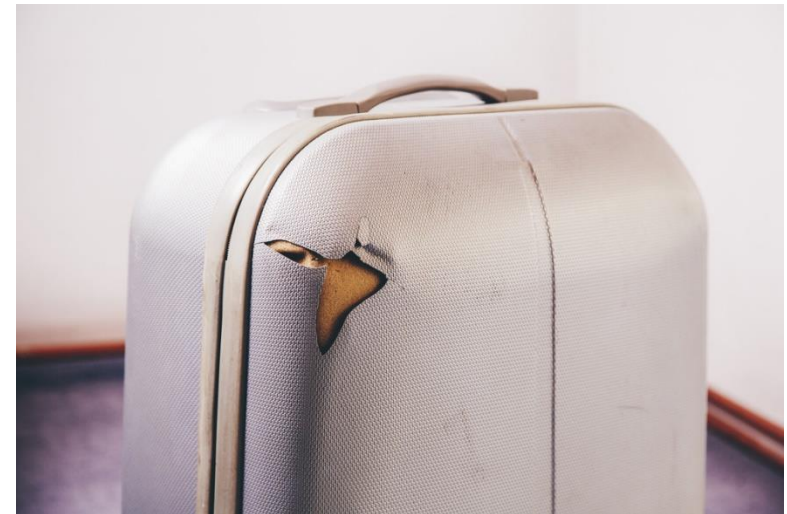


3) SERVICIOS AÉREOS

g) Rotura del equipaje

Cuando en la terminal de equipajes al retirar la maleta facturada compruebe una rotura que se ha producido tras el vuelo, acuda al mostrador de equipajes de la compañía responsable y solicite que el emitan un documento que certifique lo sucedido y que se denomina PIR (Parte de Irregularidad). Conserve siempre este documento original, así como la tarjeta de embarque y la etiqueta de facturación y su resguardo. Realice fotografías al equipaje roto.

Le informamos que el seguro de inclusión TUI Spain dispone de una cláusula que cubre este tipo de incidencias, por lo que a su regreso deberá presentar la siguiente documentación original: PIR, tarjeta de embarque, etiqueta de facturación o su resguardo, y las fotos realizada al equipaje roto.



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente.**

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

 travelhelp

3) SERVICIOS AÉREOS

h) Demora en la entrega del equipaje

En caso de que al retirar el equipaje facturado no le llegue, acuda al mostrador de equipajes de la compañía responsable y solicite que el emitan un documento que certifique lo sucedido y que se denomina PIR (Parte de Irregularidad). Conserve siempre este documento original, así como la tarjeta de embarque y la etiqueta de facturación y su resguardo. La compañía aérea deberá llevar a cabo todos los esfuerzos necesarios para restituirle el equipaje lo antes posible. No obstante, durante este tiempo deberá adquirir aquellos productos de primera necesidad que sean necesarios, tales como, ropa interior, productos de higiene personal, etc. Recuerde que es imprescindible que conserve todas las facturas originales de los productos adquiridos.

Le informamos que el seguro de inclusión TUI Spain dispone de una cláusula que cubre este tipo de incidencias, por lo que a su regreso deberá presentar 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.

Para mayor información, consulte nuestro documento dedicado a las [Incidencias con el equipaje](#).



¿Situaciones complicadas durante el viaje?

Con TUI Spain disfrute de un **servicio Premium de Atención al cliente**.

Con solo una llamada, solucione cualquier problema que surja en su viaje.

 +34 91 691 82 23

