



Conoce tus derechos

La legislación de la Unión Europea garantiza los derechos básicos de todos los pasajeros aéreos. Estas normas se aplican a los pasajeros que salen de aeropuertos situados en el territorio de un Estado miembro y a todos aquellos que llegan a dichos aeropuertos desde un tercer país cuando el vuelo es operado por una compañía de la UE.

Tus derechos como pasajero incluyen:

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

La legislación europea también estipula quién es responsable en caso de gran retraso, muerte, lesiones o equipaje extraviado, para asegurar que siempre obtendrás aquello a lo que tengas derecho.

La Comisión Europea ha desarrollado una aplicación para smartphones, con el fin de que los pasajeros usuarios de estos teléfonos puedan comprobar sus derechos de forma inmediata en relación a cada problema que se le pueda presentar en el aeropuerto. Puede acceder a la misma en el siguiente vínculo:

http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/index_en.htm.



Compromisos de servicio

Las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los Compromisos de Servicio con los Pasajeros que fueron desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos.

Estos Compromisos de Servicio con los pasajeros establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma, podrás comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que te ofrecen las diferentes compañías antes de realizar tu viaje.

El compromiso de las compañías aéreas

En resumen, las compañías se comprometen a:

- Ofrecer la tarifa más barata disponible en cada uno de sus medios directos de distribución.
- Respetar la tarifa acordada después del pago.
- Notificar a los pasajeros sobre retrasos, cancelaciones y desvíos.
- Asistir a los pasajeros que sufran retrasos.
- Agilizar la entrega de equipaje.
- Permitir que las reservas por teléfono se mantengan o cancelen sin ningún compromiso o recargo dentro del periodo de 24 horas.
- Agilizar el pago de los reembolsos.
- Dar asistencia a los pasajeros con movilidad reducida o con necesidades especiales.
- Atender las necesidades esenciales de los pasajeros durante retrasos largos a bordo de la aeronave.
- Tomar medidas para agilizar el proceso de facturación.
- Reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque.
- Proporcionar a los pasajeros información sobre las condiciones comerciales y operativas.
- Proporcionar información sobre la compañía operadora.
- Atender con interés las reclamaciones de los pasajeros.

El compromiso de los aeropuertos

Aena ha desarrollado su compromiso sobre los siguientes aspectos:

- Personas con Movilidad Reducida.
- Información a los pasajeros sobre sus derechos.
- Asistencia durante periodos de retrasos significativos o perturbaciones.
- Accesos y transporte terrestres.
- Provisión de infraestructura para facturación, equipaje y seguridad.
- Mantenimiento.
- Gestión de los carritos portaequipajes.
- Orientación y Mostradores de Facturación.
- Limpieza.
- Gestión de las observaciones de los usuarios.
- Informes regulares.

Ambos compromisos contienen un anexo dedicado a la atención de las Personas con Movilidad Reducida. El texto íntegro de estos compromisos se puede obtener en la web de la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea](#), pero si quieres conocer más detalles sobre el servicio ofrecido consulta con tu compañía o aeropuerto.



Reclamaciones

- [Contrato de transporte](#)
- [Cancelación, denegación de embarque o gran retraso](#)
- [Servicios aeroportuarios](#)

Contrato de transporte

Cuando consideres que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de tu contrato de transporte (retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, deficiente calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.), puedes escribir una carta de reclamación o utilizar para ello las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas tienen a tu disposición.

Tu reclamación deberá dirigirse a la compañía aérea cuando 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 viaje combinado.

De acuerdo con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal, si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

Las compañías aéreas, para facilitar la presentación de las reclamaciones de sus pasajeros, normalmente disponen de hojas de reclamaciones, que se encontrarán en sus mostradores de información o de venta de billetes, y en ellas podrás reclamar por las deficiencias observadas en los servicios de la compañía aérea con la que hayas contratado.

Recuerda que, en cualquier caso, y aunque la compañía no disponga de hojas de reclamaciones, puedes reclamar mediante una carta dirigida directamente a la propia compañía aérea o, en el caso de que la compañía lo facilite, presentar la reclamación por correo electrónico o a través de su página web.

Al realizar tu reclamación deberás hacerlo de forma legible, concisa y clara, y exponiendo los datos concretos sobre los hechos ocurridos. No olvides consignar tus datos y domicilio postal, a fin de que la compañía aérea pueda contestarte en el más breve plazo de tiempo posible.

Cuando consideres que la reparación de los perjuicios que haya podido ocasionar la compañía no se haya visto satisfecha a través de tu reclamación, puedes acudir a los Tribunales de Justicia para la determinación de las posibles responsabilidades e indemnizaciones que puedan corresponder.



Cancelación, denegación de embarque o gran retraso

Si sufres una situación de denegación de embarque, cancelación o retraso importante y la compañía encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, presenta una reclamación ante la compañía aérea responsable de efectuar el vuelo.

Si transcurrido un tiempo prudencial no recibes contestación de la compañía o no estás de acuerdo con la misma y, además, el incidente tuvo lugar en un aeropuerto español o un vuelo procedente de un tercer país y la compañía era comunitaria, puedes dirigirte a la [Agencia Estatal de Seguridad Aérea \(AESA\)](#), del Ministerio de Fomento. Para tu comodidad, puedes utilizar el [formulario](#) que encontrarás en la web de AESA, enviándolo junto a una copia de la reclamación que hayas presentado previamente ante la compañía.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea es la responsable en España del cumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004 (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005), por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos. Y para ello lleva a cabo las oportunas inspecciones y, en su caso, sanciona a las compañías por el incumplimiento de sus obligaciones.

Resumen de tus derechos a compensaciones en caso de:

1) Denegación de embarque

Es la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese a 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 salud, seguridad, la presentación de documentos de viaje inadecuados. Un ejemplo de denegación de embarque es el overbooking.

En un caso de una denegación de embarque, por ejemplo, por overbooking, la compañía deberá preguntar por voluntarios y acordar con ellos las contraprestaciones, pero si finalmente no hay voluntarios suficientes y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que asisten son:

- **Derecho a la información**, que consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.
- **Derecho a asistencia**. La compañía aérea debe proporcionar la asistencia necesaria: 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**, donde el pasajero podrá elegir una de las siguientes 3 opciones que debe ofrecer la compañía:
 - El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
 - El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comparables, o
 - El transporte hasta destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles

- **Derecho a ser compensado**, entre 250€ y 600 €, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se pueden reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple el retraso en la llegada a destino.

Distancia del vuelo	Compensación	Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de
Hasta 1.500 km	250 €	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	400 €	3 horas
Más de 3.500 km	600 €	4 horas

2) Cancelación de un vuelo

Es la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete.

Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- **Derechos a información, a asistencia y al reembolso o a transporte alternativo** en los mismos términos que la denegación de embarque.
- **Derecho a ser compensado**, en términos similares a la denegación de embarque a no ser que se le haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por **circunstancias extraordinarias**, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias inesperadas en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

3) Grandes retrasos en salidas

Es el retraso del vuelo en el aeropuerto de origen en relación a la hora inicialmente programada en su reserva.

Los derechos que se pueden invocar en caso de retraso en salidas son:

- **Derecho a información**, en los mismos términos que los dos casos anteriores.
- **Derecho a la asistencia**, condicionado a los siguientes límites temporales en función de la distancia del vuelo.

Distancia del vuelo	Derecho a asistencia si el retraso en la salida es mayor de
Hasta 1.500 km	2 horas
Todo vuelo intra-comunitario de más de 1.500 km y todo vuelo entre 1.500 km y 3.500 km	3 horas
Más de 3.500 km	4 horas

- **Derecho al reembolso**, cuando el retraso sea de cinco horas o más, y el pasajero decida no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

4) Retrasos en llegadas

Cuando se llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación idéntica a la que le correspondería en caso de cancelación de un vuelo, salvo que la línea aérea puede demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria.

Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea al menos de tres horas o más.

5) Cambios de clase

Cuando la compañía aérea acomoda al pasajero en una clase inferior por aquella por la que pagó, esta está obligada a reembolsar un porcentaje del precio del billete adquirido por el pasajero.

Distancia del vuelo en Km	Intracomunitarios	Extracomunitarios
0-1500 km	30%	30%
1500-3500 km	50%*	50%
+ 3500 km	50%*	75%

* Excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar que se les reembolsará el 75% del importe del billete.

Servicios aeroportuarios

En las Hojas de Quejas/Reclamaciones de Aena, que encontrarás en los mostradores de información de los aeropuertos, así como en el [Portal de Servicios Telemáticos](#) de esta web podrás presentar todo tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias referentes a las instalaciones y servicios aeroportuarios (limpieza, servicio de información, aparcamientos, etc.).

Los servicios de restauración (cafeterías, restaurantes, etc.) y comerciales disponen de su propio Libro Oficial de Hostelería, en el que puedes formular tu reclamación.

Ten en cuenta que las reclamaciones son también un medio eficaz de colaborar con la mejora de los servicios.

Recuerda que la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su presentación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones, judiciales o administrativas, ni interrumpe los plazos establecidos.