

Derechos del pasajero

*¿Le han surgido contratiempos?
La Unión Europea (UE) ha ampliado sus derechos.
He aquí los más importantes.**

Denegación de embarque y anulación de vuelo

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

Denegación de embarque

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 € para vuelos de hasta 1 500 km,
- 400 € para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1 500 y 3 500 km,
- 600 € para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

Anulación de vuelos

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación. Deberá ser informado sobre posibles transportes alternativos.

Las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Atención e información complementaria

Si se ha visto afectado por una denegación de embarque, la suspensión de un vuelo o un gran retraso y la compañía aérea le niega sus derechos, reclame ante el correspondiente organismo nacional competente. Para obtener su nombre y dirección, llame al número gratuito de Europe Direct (00 800 6 7 8 9 10 11) o envíe un correo electrónico a: mail@europe-direct.ccc.eu.int. Allí le informarán de las organizaciones que ofrecen consejo o ayuda para otras reclamaciones.

También puede informar sobre el curso que se haya dado a su reclamación a la Dirección General de Energía y Transportes de la Comisión Europea, B-1049 Bruselas; fax (32-2) 299 10 15; e-mail: tren-aprights@cec.eu.int

Encontrará folletos sobre este anuncio y datos más completos en el mostrador de información o bien en la siguiente dirección:

http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

SU CONTRATO CON UNA COMPAÑÍA AÉREA FIJA OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES. PIDA UNA COPIA A LA COMPAÑÍA O A SU AGENCIA DE VIAJE.

Grandes retrasos

Asistencia inmediata

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria,

y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

- de 2 horas o más para los vuelos de hasta 1 500 km,
- de 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,
- de 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE,

esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.

Reclamaciones posteriores

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede usted reclamar hasta 4 150 DEG** por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Equipajes

Usted puede reclamar hasta 1 000 DEG** por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales. La reclamación por deterioro del equipaje facturado deberá hacerse dentro de 7 días a contar desde la entrega, y por retraso del equipaje, dentro de 21 días a contar desde la entrega.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Lesiones corporales o muerte en caso de accidente

Usted puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Le asiste el derecho de recibir el abono de un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.

Viajes combinados

Además de los derechos ya descritos, puede presentar una reclamación por daños a su operador turístico si éste no le presta los servicios contratados por usted dentro de la UE, independientemente del destino del viaje. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente, cuando el operador turístico no le preste una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a facilitarle asistencia y a darle soluciones alternativas, incluidas las de transporte, sin coste alguno suplementario para usted.

* El presente documento resume los puntos principales de la legislación de la Unión Europea sobre el tema. Cualquier reclamación o acción por vía judicial que se efectúe en caso de litigio deberá basarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes.

** 1 DEG = 1,18 € a 30.9.2004. Para el tipo actual de cambio, póngase en contacto con Europe Direct.

