



GUÍA DE DERECHOS



DE LOS PASAJEROS DE AVIÓN



Desde la OMIC del Ayuntamiento de Talavera ponemos a disposición de las ciudadanas y ciudadanos de nuestra ciudad una guía rápida para informarles, de forma clara y sencilla, de los derechos que le asisten en sus viajes aéreos.

Es importante que todos conozcamos que debemos y podemos hacer en los casos cancelación del vuelo, retraso o denegación de embarque.



Estos derechos vienen recogidos en el Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, 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.

A través de esta guía realizaremos un resumen de los derechos reconocidos en este texto normativo



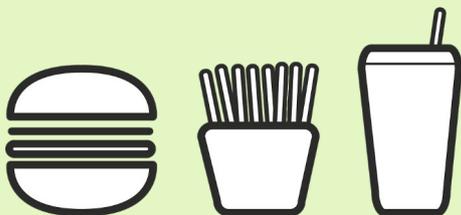
DENEGACIÓN DE EMBARQUE



El transportista aéreo puede, si lo estima necesario, denegar el embarque a pasajeros con reserva. Primero solicitará voluntarios y, en caso de que los voluntarios no sean suficientes, podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de estos.



En el caso de que le sea denegado el embarque, el transportista aéreo responsable del vuelo debe compensarle y prestarle asistencia de acuerdo a lo establecido en los arts. 7 (compensación), 8 (reembolso o transporte alternativo) y 9 (atención y asistencia) que explicaremos detalladamente más adelante.





CANCELACIÓN DEL VUELO



Si su vuelo es cancelado, tiene derecho al reembolso o a un transporte alternativo y a que le presten asistencia y atención necesarias. También tendrá derecho a compensación salvo que:

.- sea informado de la cancelación al menos con dos semanas de antelación, o



.- se informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o



.- se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.



RETRASOS



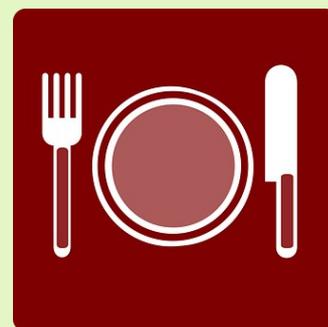
En caso de que su vuelo sufra un retraso, tiene derecho a asistencia y/o compensación cuando:

- El retraso sea de dos horas o más en trayectos de hasta 1.500 Kms.
- De tres horas o más en vuelos de entre 1.500 Kms y 3.500 Kms.
- De cuatro horas en el resto de vuelos.

La asistencia y/o compensación consistirá en:



- * Comida y bebida suficiente.
- * Cuando la hora prevista de salida sea al día siguiente, alojamiento y dos llamadas gratuitas.
- * Cuando el retraso sea de más de cuatro horas, se le ofrecerá el reintegro del coste íntegro del billete o un vuelo de vuelta al primer punto de partida.





DERECHO A COMPENSACIÓN



Cuando hacemos referencia al derecho a compensación, nos referimos a que tenemos derecho a una compensación económica, que dependerá de la distancia del trayecto:

250,00 € para vuelos de hasta 1.500 Kms.

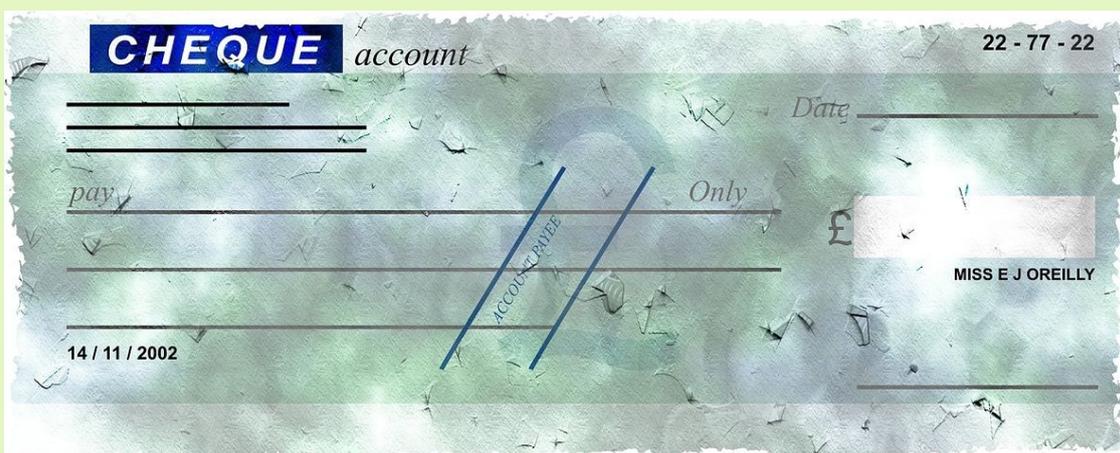
400,00 € para vuelos de entre 1.500 y 3.500 Kms.

600,00 € para el resto de vuelos.

Si nos ofrecen un transporte alternativo hasta nuestro punto de llegada, el transportista aéreo podrá reducir la compensación anterior en un 50%.



La compensación se podrá abonar en metálico, mediante transferencia, cheque o, previo acuerdo, en bonos de viaje u otros servicios.





DERECHO A REEMBOLSO



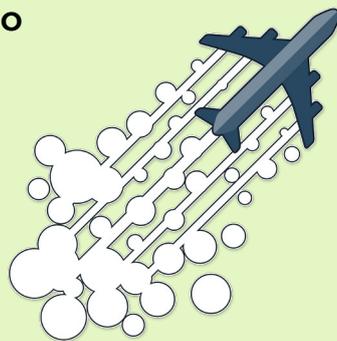
TRANSPORTE ALTERNATIVO

Cuando hablamos del derecho a reembolso, el transportista aéreo ofrecerá al pasajero:

a) el reembolso del coste íntegro del billete junto con, cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida;



b) la conducción hasta el destino en transporte comparable y lo más rápidamente posible, o



c) la conducción hasta el destino en transporte comparable en una fecha posterior que convenga al pasajero





DERECHO A ATENCIÓN



Cuando el transportista aéreo tenga que prestarnos asistencia y atención, nos ofrecerá, de forma gratuita:

1) comida y refrescos suficientes en atención al tiempo de espera.



2) alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero



3) dos llamadas telefónicas, télex, fax o correos electrónicos



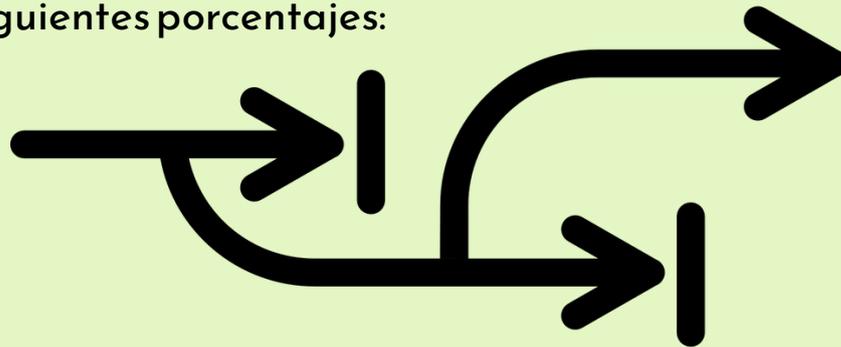


CAMBIO DE CLASE



Si el transportista aéreo le acomoda en una clase superior a la que pagó por su billete, no está obligado a pagar suplemento alguno.

Pero, por el contrario, si es acomodado en una clase inferior, el transportista aéreo estará obligado a reembolsarle el precio del billete en los siguientes porcentajes:



- 30% en trayectos de hasta 1.500 Kms.
- 50% en trayectos entre 1.500 y 3.500 Kms., excepto los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.
- 75% en trayectos de más de 3.500 Kms., incluidos los vuelos entre el territorio europeo de los Estados miembros y los territorios franceses de ultramar.



DERECHO A INFORMACIÓN



El transportista aéreo está obligado a informar al pasajero de sus derechos. Para ello velará por que en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible, un anuncio con el siguiente texto: **«En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia».**



Del mismo modo, en el caso de que el transportista aéreo deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia. También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos dos horas.



Esta guía informativa ha sido elaborada por la OMIC de Talavera de la Reina. (C/ San Francisco, 12 / Tfno. 925 810 000 / omic@talavera.org). La información que se facilita sólo proporciona una orientación de carácter general y no sustituye en ningún caso a la legislación aplicable.

Fuentes:

- REGLAMENTO (CE) 261/2004, de 11 de febrero, 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
- Ministerio de Consumo (www.consumo.gob.es)









