



Guía de servicios aéreos

DERECHOS DE LOS USUARIOS





ÍNDICE

| | | | | | |
|----------|--|-----------|----------|---|-----------|
| 1 | Introducción | 3 | 5 | Incidencias con la salida del vuelo. Derechos de los pasajeros | 15 |
| 2 | Reserva del billete | 5 | | 5.1 Cancelación | |
| | | | | 5.2 Retraso | |
| | | | | 5.3 Denegación de embarque | |
| | | | | 5.4 Cambio de clase | |
| | | | | 5.5 Compensaciones suplementarias | |
| | | | | 5.6 Derecho de información | |
| 3 | Equipaje. Nuevas medidas de seguridad que afectan a los equipajes de mano | 7 | 6 | Pasajeros especiales | 23 |
| | 3.1 Equipaje de bodega | | | 6.1 Personas con movilidad reducida | |
| | 3.1.1 Exceso de equipaje | | | 6.2 Mujeres en estado de gestación | |
| | 3.1.2 Incidencias con el equipaje | | | 6.3 Menores de edad | |
| | 3.1.3 Parte de irregularidad de Equipaje | | | | |
| | 3.2 Equipaje de mano. Nuevas medidas de seguridad | | 7 | Traslados con mascotas | 27 |
| 4 | Llegada al aeropuerto y embarque | 13 | 8 | Reclamaciones | 29 |





1 INTRODUCCIÓN

Viajar en avión por motivos personales, de trabajo o de ocio se ha convertido en un hecho frecuente para todos.

Es generalizado el uso por los consumidores de los servicios aéreos que prestan las distintas compañías aéreas, éstas responderán de que el desplazamiento se realice sin ninguna incidencia previsible para el pasajero y su equipaje. En caso contrario la normativa prevé los derechos que asisten a los pasajeros, para cuando se produzcan cancelaciones, retrasos y denegaciones de embarque en el vuelo previsto, así como por el deterioro, destrucción daños o pérdida del equipaje facturado.

Las compañías aéreas deben dispensar un trato y atención especial a las personas con movilidad reducida (PMRs); es responsabilidad de las compañías, los aeropuertos y los agentes de servicio en tierra (*handlings*), atender las necesidades de las PMRs y es responsabilidad de las PMRs especificar, en el momento de realizar la reserva, la atención que precisan para efectuar el viaje.

Las compañías aéreas normalmente permiten el traslado con mascotas, para lo que deben observarse los requisitos que se exigen, tanto para la comodidad de la propia mascota como para impedir que se produzcan molestias a otros pasajeros.

En la actualidad con el objeto de garantizar la seguridad y evitar actos de terrorismo y delictivos por medio de explosivos líquidos, la Unión Europea (UE) ha dictado normas que afectan al transporte de líquidos o sustancias similares en el equipaje de mano.

Tarjeta de Embarque/ Boarding Pass

Vuelo / Flight

Fecha / Date

Salida / Departure

Vuelo / Flight

Fecha / Date

Desde / From

Hacia / To

Desde / From

Hacia / To

En Puerta N°
At gate N°

A las
At

Asiento en / Seat at



2 RESERVA DEL BILLETE



El billete de avión es el título de transporte, nominal e intransferible, que da derecho al pasajero a ser trasladado por avión junto con su equipaje al lugar de destino contratado. En caso de pérdida hay que comunicarlo a la compañía aérea lo antes posible.

La reserva de billetes se puede realizar a través de una agencia de viajes, presencialmente ante la propia compañía o vía electrónica mediante internet. Sea cual sea el medio elegido **repare y confirme** que los datos que figuran en el billete son los correctos y se corresponden con el vuelo elegido, la fecha de embarque, el horario y en su caso, la confirmación del vuelo de regreso.

La reserva del billete conviene hacerla con la mayor antelación posible, máxime si se trata de PMRs, ya que las normas aeronáuticas, por razones de evacuaciones y emergencias, limitan el número de las PMRs que pueden viajar en una aeronave o exigen que en ciertas condiciones vayan acompañadas.

Si piensa viajar con su mascota **debe comunicarlo** en el momento de realizar la reserva. La posibilidad de poder embarcar a su mascota depende de las características de la aeronave y de su admisión por parte de la compañía, normalmente son aceptados como equipaje por lo deben de facturarse, volando estibados en la bodega del avión, debidamente alojados en recipientes- contenedores.

Conserve toda la publicidad, folletos y facturas que justifiquen las condiciones ofertadas y el abono de las tarifas exigidas.

Asegúrese de estar en **posesión de la documentación** (como pasaporte, visados, certificados de vacunación) que pueda exigírsele en el lugar de destino. Puede consultar en la página web www.exteriores.gob.es del Ministerio de Asuntos Exteriores toda la información a este respecto.

Infórmese a través del consulado o embajada del país al que se dirige sobre sus costumbres y leyes, puesto que, entre otros motivos, la tenencia de objetos y artículos que pueda llevar a otros países y que en España no constituye delito **puede que sea considerado delito** en el país al que se dirige.



3 EL EQUIPAJE. NUEVAS MEDIDAS DE SEGURIDAD QUE AFECTAN A LOS EQUIPAJES DE MANO



El equipaje es lo primero que hacemos antes de emprender un viaje, por regla general necesitaremos llevarlo con nosotros, pero si el viaje que se vaya a realizar lo permite y no le es necesario portar equipaje, ahorrará trámites.

La **tarjeta de embarque** es el documento que acredita que ha sido aceptado por la compañía como pasajero y tiene plaza en el avión. Normalmente se obtiene en los mostradores de facturación una vez facturado el equipaje y se haya comprobado que la documentación está en regla.

No se considerará equipaje a los efectos de su facturación los objetos y enseres que el viajero lleve consigo en la cabina de la aeronave. Es lo que comúnmente se conoce como "equipaje de mano".

Diferenciamos por tanto dos tipos de equipaje:

- **Equipaje de bodega** aquél que debe facturarse e irá estibado en la bodega del avión, cuyo peso y/o volumen está sujeto a los límites, que de acuerdo con las condiciones del billete y las características del avión, la compañía establezca.

- **Equipaje de mano** es el que puede llevar uno mismo y subirlo a bordo de la aeronave. Se trata de objetos de poco peso y volumen como paraguas, bolsos de mano, cámaras fotográficas y otros similares.

Este equipaje no hay que facturarlo. Actualmente al objeto de garantizar la seguridad de los viajeros y aeronaves, se han dictado medidas de seguridad que afectan a los líquidos que se incluyan en el equipaje de mano.

Recuerde, no incluya en el equipaje objetos cuya tenencia pueda estar prohibida o ser considerada delito en el destino al que se dirige.

3.1 Equipaje de bodega.

El billete da derecho al transporte, **sin coste adicional**, del equipaje que según las limitaciones en el peso y/o volumen se establezcan. El peso permitido depende de la clase de billete, del destino y de las características de la aeronave, generalmente se ajustan a los siguientes pesos:

| | 1ª CLASE | CLASE PREFERENTE | TURISTA O SIMILAR |
|--|---|------------------|-------------------|
| VUELOS NACIONALES | 30 kg | 30 kg | 20 kg |
| VUELOS INTERNACIONALES | 30 kg | 30 kg | 20 kg |
| VUELOS A EE.UU, CANADA, BRASIL, VENEZUELA y otros destinos americanos. | Se utiliza el procedimiento "por piezas" que consiste en limitar el número de bultos y que estos tengan un volumen determinado. | | |

3.1.1 Exceso de equipaje

Si su equipaje excede del peso incluido en el precio del billete y siempre que las condiciones del vuelo lo permitan, **podrá facturar más peso** del permitido pagando la cantidad establecida en concepto de exceso de equipaje.

3.1.2 Incidencias con el equipaje

La **compañía aérea es responsable** del daño causado en caso de deterioro, destrucción perdida o retraso del equipaje facturado. La compañía aérea responde de forma "objetiva", por el mero hecho de que el daño se produzca a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentra en poder de la compañía.

Si la compañía demuestra que el daño producido se debe a la naturaleza, defecto o vicio del equipaje **no tendrá responsabilidad**, en caso de retraso, tampoco es responsable si prueba que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitarlo o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

La indemnización que puede corresponderle puede llegar hasta los **1.131 Derechos Especiales de Giro (DEG*)**.

**El DEG sirve como unidad de cuenta del Fondo Monetario Internacional (FMI) y otros organismos internacionales, representa un activo frente a las monedas de libre uso de los países miembros del FMI. Los tenedores de DEG pueden obtener su valor en euros u otras monedas de países miembros del FMI. En la actualidad aproximadamente 1DEG=1,29 euros (puede consultar la equivalencia en euros actualizada a diario en la página web www.bde.es del Banco de España).*

El consumidor puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado, efectuando una **declaración especial de valor de su equipaje**, siempre antes o en el momento de facturar su equipaje y abonando la tarifa suplementaria.

3.1.3 Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)

Cuando se haya producido alguna incidencia con el equipaje hay que **cumplimentar el PIR**. La recepción del equipaje facturado sin “protesta” constituye presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el título de transporte.

Rellene el PIR **antes de abandonar** el aeropuerto y entrégueselo a la compañía aérea o a su agente *handling*. En caso de no poderlo hacer así dispone de los siguientes plazos:

En caso de **daño, deterioro o destrucción**

7 días a contar desde la fecha de su recepción en vuelos internacionales.

10 días para vuelos nacionales.

En caso de **retraso o pérdida**

21 días desde que el equipaje haya sido puesto a disposición del pasajero o de la fecha en que debió haberse hecho.

Si la reclamación la dirige **ante los tribunales** de justicia, deberá presentarla antes de los 2 años a contar desde la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar para el tráfico internacional y de 6 meses en el tráfico nacional.

3.2 Equipaje de mano. Nuevas medidas de seguridad

Los objetos y artículos que pueda **llevar consigo** a bordo de la aeronave se consideran equipaje de mano. Este equipaje se portará en una única maleta o bolsa de mano, generalmente su peso se limitará a un máximo de seis kilogramos y a unas dimensiones de ciento quince centímetros sumando el largo y el alto. Este equipaje es inspeccionado antes de acceder a la zona restringida o al interior del avión, del mismo modo, por seguridad, el pasajero es objeto de inspección y registros aleatorios y continuos a fin de detectar cualquier cosa que pueda poner en peligro el pasaje o la aeronave.

Recientemente con la misma finalidad de **garantizar la seguridad** frente a los explosivos líquidos, la UE ha adoptado “nuevas medidas de seguridad” que restringen la cantidad de líquidos o sustancias de consistencia similar que los pasajeros pueden llevar consigo.

Estas medidas son aplicables en todos los aeropuertos españoles, así como en el resto de países de la Unión Europea y de los de Noruega, Islandia, Liechtenstein y Suiza, independientemente del lugar de destino.

A efectos de esta nueva normativa se consideran líquidos:

- Bebidas, agua, sopas, jarabes, perfume.
- Geles, lociones, mezclas líquidos sólidos, pasta de dientes (y pastas en general), gominas.
- Espuma de afeitarse, aerosoles y contenidos de contenedores presurizados.
- Otros artículos de consistencia similar.

Si tiene, quiere o debe llevar algún artículo incluido en esta relación tiene que facturarlos y llevarlos en el equipaje de bodega.

Si es necesario que los líquidos viajen como equipaje de mano entonces deberá transportarlos en una bolsa normalizada con auto cierre de no más de un litro de capacidad máxima (20x20cm) similar a la que se refleja en la siguiente imagen.



Ninguno de los frascos o recipientes individuales que incluya en la bolsa podrá superar los 100 ml.

Esta bolsa es conveniente que la traiga **preparada desde su casa**. Si los líquidos que pretende llevar a bordo no se encuentran contenidos en dicha bolsa, deberá desprenderse de ellos antes de entrar en la zona restringida de embarque o del interior de la aeronave.

Hay **líquidos exentos** de estas restricciones, las medicinas y comida para bebés, pueden llevarse fuera de la bolsa y deberá presentarlos para su inspección. Tampoco afectan estas medidas a los líquidos, como bebidas y perfumes que haya comprado en cualquier tienda ubicada más allá del punto de control de seguridad (zona restringida) o las compre directamente a bordo del avión. Pida que estos productos se los entreguen contenidos en una bolsa precintada en caso de que tenga que realizar algún transbordo o un viaje de ida y vuelta en el día.

En el **control de seguridad** deberá depositar en la bandeja para inspección, los objetos personales los líquidos exentos y la bolsa de plástico con los líquidos permitidos (al no superar el volumen requerido y estar contenidos en la bolsa de plástico), asimismo deberá quitarse el abrigo y chaquetas (serán objeto de inspección simultánea por separado) depositarlos en la bandeja y pasar por los arcos detectores. Los ordenadores portátiles y aparatos eléctricos deberán pasar por equipo de rayos X fuera del equipaje de mano.

Por razones de seguridad, existe una serie de **objetos** (instrumentos contundentes punzantes, armas, etc) que están prohibidos en la cabina de una aeronave, por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Una lista exhaustiva de los artículos **prohibidos** para su transporte como equipaje de mano y/ o como equipaje facturado está a disposición del público en la página web www.aena.es de Aena.

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aún no considerándose prohibido **suscite su recelo**.



4 LLEGADA AL AEROPUERTO Y EMBARQUE



Lo primero que debe hacer al llegar al aeropuerto, salvo que ya disponga de la tarjeta de embarque, es dirigirse a los mostradores de facturación, a fin de que, previa presentación del billete, comprobación de la documentación y de la facturación del equipaje, le sea entregada dicha tarjeta.

Tenga en cuenta las que compañías aéreas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente en los mostradores de facturación pasada la **hora límite** de aceptación del vuelo.

La **“hora límite de aceptación del vuelo”** es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en la que el pasajero debe haber sido admitido, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

El pasajero deberá presentarse en los mostradores de facturación con la **antelación** indicada por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, y en el caso de no haber indicación alguna, al menos cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida anunciada del vuelo.

Los destinos internacionales requieren una antelación superior de presentación al embarque debido a mayores medidas de seguridad. Consulte con su compañía.

Lleve a mano la documentación que se le exija según el lugar de destino al que se dirija; DNI en los vuelos nacionales y comunitarios (zona Schengen) pasaporte para otros vuelos internacionales, visado y certificados de sanidad y vacunación en aquellos países que lo exijan para entrar en su territorio.

La **falta de documentación** exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque, sin que se incurra en responsabilidad alguna.



5 INCIDENCIAS CON LA SALIDA DEL VUELO. DERECHO DE LOS PASAJEROS



Las compañías aéreas son responsables de los daños que puedan causar a los viajeros como consecuencia de los retrasos, cancelaciones y denegaciones de embarque *por sobreventa o exceso de reservas (overbooking)* que puedan producirse. Para cada una de éstas incidencias, la normativa comunitaria contempla los derechos que puede ejercer el consumidor frente a la compañía aérea.

5.1 Cancelación de vuelos

En caso de cancelación del vuelo el consumidor tiene derecho a la **compensación** en metálico de entre 250 y 600 euros en función de la distancia y destino del vuelo además puede elegir entre alguna de las siguientes opciones:

- **Reembolso en 7 días** del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero. Además si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida **lo más rápidamente posible**.
- **Conducción hasta el punto de destino** final en condiciones de transporte comparables **lo más rápido posible**.
- **Conducción hasta el punto de destino** final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que **convenga al pasajero** en función de los asientos disponibles.

El **importe** que debe satisfacer la compañía aérea en compensación, por la cancelación del vuelo, estará comprendido en alguna de las siguientes cantidades según distancia y destino del vuelo:

- **250 euros** para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- **400 euros** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- **600 euros** para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

La compensación se efectuará en metálico, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. Debe hacerse efectiva en el **plazo de siete días**.

Estas compensaciones pueden ser **reducidas en un 50 por 100** cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo que permita la llegada hasta el destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a **2 horas** para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- No superior a **3 horas** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.

- No sea superior a **4 horas** para todos los vuelos no comprendidos en los dos puntos anteriores.

Los pasajeros no tendrán derecho a **ninguna compensación** cuando suceda alguno de los siguientes casos:

- Si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

[En la normativa aplicable (Reglamento CE 261/2004) se señala que dichas circunstancias extraordinarias pueden producirse, en particular, en 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 una compañía encargada de efectuar un vuelo. También se considera que concurren circunstancias extraordinarias cuando las repercusiones de una decisión de gestión del tránsito aéreo (en relación con una aeronave determinada y en una fecha determinada) den lugar a un gran retraso, a un retraso de un día para el otro o a la cancelación de uno o más vuelos de la aeronave, aunque el transportista aéreo haya hecho todo lo posible por evitar dichos retrasos o cancelaciones].

- Se haya informado al pasajero de la cancelación al menos con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se le haya informado de la cancelación con una antelación entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto de la hora de llegada prevista.
- Se les haya informado de la cancelación con menos de 7 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 1 hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 2 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

La carga de la prueba, recae en la compañía aérea, que tiene que demostrar que ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

Además de las compensaciones mínimas descritas, si el consumidor ha optado por la conducción hasta el destino final, se le facilitará gratuitamente **en el ejercicio de su derecho de atención**, las comidas y refrescos suficientes según tiempo de demora, dos llamadas telefónicas, teles o mensajes de voz o dos correos electrónicos. Cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente se le facilitará alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

5.2 Retraso

Una compañía aérea comunitaria (o una compañía no comunitaria cuando realice transporte internacional de acuerdo con el Convenio de Montreal) es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros. No será responsable si prueba que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que fue imposible adoptar dichas medidas.

La responsabilidad en caso de retraso en vuelos de tráfico internacional tiene un **límite de 4.150 DEG** por pasajero (aproximadamente 5.353 euros).

Este límite de responsabilidad no implica una compensación automática por el importe máximo.

Las compañías aéreas que **prevean un retraso** en alguno de sus vuelos con respecto a la hora de salida prevista de:

- **2 horas** o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- **3 horas** o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- **4 horas** o más en los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores, deberán ofrecer **gratuitamente** comidas y refrescos suficientes, en función del tiempo de demora, dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de voz o dos correos electrónicos.

Además si el retraso conlleva que la **salida sea al día siguiente** de la hora previamente anunciada deberá facilitar a los pasajeros afectados alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

Si el retraso es de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuada y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

5.3 Denegación de embarque (*overbooking* o *sobreventa*)

La denegación de embarque por sobreventa de billetes, es la negativa a embarcar a los pasajeros aún cuando, éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, excepto en el caso de cancelación, se hayan presentado en la facturación dentro del plazo y en las condiciones requeridas o hayan sido transbordados por una compañía aérea o un operador turístico. No existirá denegación

de embarque cuando esta se realice por motivos razonables de salud o de seguridad y cuando se presenten documentos de viaje inadecuados.

Cuando una compañía prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten **voluntarios** que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, y que también tienen derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y **acceda**, a petición de la compañía aérea, **a renunciar** voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra su voluntad.

En caso de denegación de embarque el **consumidor podrá elegir** entre las siguientes opciones:

- **Reembolso en 7 días del coste íntegro** del billete al precio en el 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 según el plan de viaje inicial del pasajero, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- **Conducción hasta el punto de destino** final en condiciones de transporte comparables **lo más rápido posible**.
- **Conducción hasta el punto de destino** final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que **convenga al pasajero** en función de los asientos disponibles.

Además, con independencia de la opción elegida el pasajero tiene derecho a obtener de la compañía, en concepto de **compensación**, alguna de las cantidades monetarias que se indican:

- **250 euros** para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.

- **400 euros** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- **600 euros** para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

La compensación se efectuará en metálico, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios. Debe hacerse efectiva en el **plazo de siete días**.

Esta compensaciones pueden ser reducidas en un **50 por 100** cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo que permita la llegada hasta el destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a **2 horas** para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.

- No superior a **3 horas** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- No sea superior a **4 horas** para todos los vuelos no comprendidos en los dos puntos anteriores.

Además de las compensaciones mínimas descritas, al consumidor, en caso de haber optado por la conducción hasta el destino final lo más rápidamente posible (un vuelo alternativo), se le facilitará **gratuitamente, en el ejercicio de su derecho de atención**, las comidas y refrescos suficientes, en función del tiempo de demora, dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de voz o dos correos electrónicos. Además se le facilitará alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente.

5.4 Cambio de clase

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a la contratada sin que le haya sido solicitado, no podrá cobrarle suplemento, mientras que si le asigna una plaza de clase inferior la compañía aérea reembolsará al consumidor en el plazo de siete días:

- El **30 por 100** del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- El **50 por 100** para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros (excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar) y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- El **75 por 100** para todos los vuelos distintos de los anteriores.

5.5 Compensaciones suplementarias

Con independencia de las compensaciones anteriores la normativa no excluye la posibilidad de presentar un recurso ante los **Tribunales de Justicia** competentes con el fin de obtener una compensación suplementaria.

5.6 Derecho de información

Las compañías aéreas velarán porque en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, 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 figuren sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

La compañía aérea que 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 2 horas.

Esta información deberá aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados **para personas invidentes o con problemas de vista**.



6 PASAJEROS ESPECIALES



6.1 Personas con movilidad reducida

Personas con movilidad reducida son aquellas cuya movilidad para utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal) discapacidad o deficiencia intelectual, cualquier otra discapacidad, o por la edad y su situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás viajeros.

Es responsabilidad de las compañías, los aeropuertos y los agentes de servicios relacionados con ambos atender las necesidades de las PMRs Asimismo es responsabilidad de las PMRs **especificar sus necesidades** a la hora de viajar en el momento de hacer la reserva y comprobar que toda la información se ha recogido en la misma.

Las normas aeronáuticas, **por razones de seguridad en casos de evacuaciones** y emergencias, limitan el número de las PMRs que pueden viajar en una aeronave o exigen que, en ciertas condiciones, vayan acompañadas; esta limitación está en función del tamaño de la aeronave y del nivel de atención y servicio que necesita el pasajero con movilidad reducida. Las PMRs haciendo la reserva con antelación e informando oportunamente a la

compañía aérea de las necesidades que precisan en el viaje minimizarán de forma notable el riesgo de no disponer de plaza para la fecha y lugar deseado.

En caso de tener que anular el viaje, debe comunicar la cancelación de la reserva **lo antes posible**, de este modo otra PMR podrá ocupar su plaza.

Si utiliza **silla de ruedas**, y esta es **plegable** podría ser almacenada en la cabina de pasajeros si hay espacio para ello, en otro caso deberá ir en la bodega de la aeronave. Si la silla es con batería siempre irá en la bodega.

En el aeropuerto las compañías aéreas le permitirán permanecer en su propia silla de ruedas hasta que ésta deba alojarse en la bodega o en su caso hasta llegar a la aeronave y siempre y cuando no halla que subir y bajar escaleras. No obstante esto no debe suponer un obstáculo puesto que las compañías aéreas le **facilitarán** una silla acondicionada para su traslado a la aeronave. Si necesita una silla de ruedas a bordo de la aeronave deberá haberla solicitado al hacer la reserva.

Si padece una minusvalía sensorial, el personal de la compañía le dispensará la ayuda que necesite durante el vuelo.

Si padece insuficiencia respiratoria y necesita oxígeno suplementario, la compañía le facilitará oxígeno a bordo. Pueden cobrarle por este servicio. **No está permitido que lleve su propio oxígeno.**

Si viaja con su **perro lazarillo** esté podrá embarcar con usted sin cargo alguno. No olvide comunicarlo en el momento de realizar la reserva

La normativa limita que el total de pasajeros con movilidad reducida no acompañados más los que requieran acompañante y más estos últimos, no supere el **10 por 100 de la capacidad del avión.**

En caso de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración las compañías **darán prioridad** al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados. Las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, tendrán derecho a recibir la atención lo antes posible.

6.2 Mujeres en estado de gestación

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el periodo de gestación supera las **treinta y dos semanas**. En cualquier caso, antes de organizar su viaje consulte con su compañía, tenga en cuenta que deberá firmar un Descargo de Responsabilidad que exonera a la compañía ante cualquier contingencia que pueda surgir derivada de su estado.

6.3 Menores de edad

Como regla general, deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad. Consulte con su compañía si dispone del servicio de acompañante, en ese caso un miembro de la tripulación de cabina, previo pago a la compañía por sus servicios, estará al cuidado del menor. No obstante, si el niño ha cumplido los cinco años y no supera los doce años de edad, podrá viajar solo siempre y cuando firme usted un Descargo de Responsabilidad y garantice que en el aeropuerto de llegada se hará cargo de él un adulto previa identificación.

Los menores de 14 años que vuelen con sus padres deberán portar como documentación identificativa el Libro de Familia para vuelos nacionales el D.N.I en vuelos comunitarios (zona Schengen); y el Pasaporte (y visado si el país de destino así lo requiere) para los vuelos internacionales y los comunitarios que no apliquen el tratado de Schengen.

Las compañías aéreas, clasifican a los menores en varias categorías según tengan derecho a portar equipaje, a ocupar plaza y según las circunstancias que determinen su viaje, por lo que se pueden distinguir:

- **Niños entre cero y dos años sin cumplir.** No tienen derecho a asiento ni equipaje. No se permite más que un bebé por adulto. No se puede viajar con ellos en asientos de salida de emergencia. El máximo número de bebés a bordo no sobrepasará en ningún caso el 10 por 100 de la capacidad del avión.
- **Niño entre dos y doce años sin cumplir.** Tienen derecho a asiento y a franquicia de equipaje. No hay un límite en el número de niños a bordo. No pueden viajar en asientos de salida de emergencia.
- **Menores sin acompañar:** Deberán tener como mínimos cinco años cumplidos para poder viajar solos y no más de doce años ya que en este caso se trataría de un pasajero adulto. Por debajo de cinco años no pueden viajar solos sino que deberán ir acompañados de un pasajero adulto. Siempre se debe solicitar autorización

y también se debe informar del nombre y teléfono de la persona adulta que lo entrega en el aeropuerto de origen y de la persona adulta que lo recoge en el aeropuerto de destino.

- **Grupos de menores:** Los niños viajando en grupo deben llevar al menos un acompañante adulto por cada 15 niños. Debe notificarse con antelación al Departamento Comercial de la Aerolínea indicando el número de niños y el de acompañantes adultos.

En ciertas compañías, los menores de dos años **no pagan billete** si no ocupan asiento, en otras, los menores de dos años abonan un 10 por 100 de la tarifa y no ocupan plaza. Consulte estos extremos en la agencia de viajes o con la compañía aérea al adquirir su billete. Está permitido llevar una cuna portátil o un cochecito plegable sin coste adicional.

Los menores de edad (menores de doce años) por lo general, tienen un **descuento** de un 50 por 100 en viajes nacionales y de un 25 a un 33 por 100 en internacionales.

En caso de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las compañías **darán prioridad**, a los menores no acompañados quienes tendrán derecho a recibir la atención lo antes posible.



7 TRASLADOS CON MASCOTAS



Los animales domésticos que acompañen en su viaje a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje, abonando en algunos casos la tarifa correspondiente de exceso de equipaje en su caso.

Como norma general, estos animales deben ir facturados y estibados en la bodega del avión, donde irán alojados en un recipiente o contenedor.

Es posible que puedan viajar con sus dueños en la cabina del pasaje, para ello habrá de respetar tanto las medidas máximas del recipiente como las condiciones de peso máximo permitido del animal junto a su recipiente o jaula, aplicadas por la compañía aérea, a la que puede consultar previamente. Tenga en cuenta que las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina y que no permiten el viaje en cabina de aquellos animales que por sus características, mal olor, etcétera, puedan ser molestos para el resto de los pasajeros y de la tripulación.

No olvide llevar toda la documentación de su mascota; certificados de salud y de vacunación, permisos y documentos requeridos por los países de entrada o tránsito. Infórmese en los consulados y embajadas correspondientes. La falta de documentación necesaria imposibilitará el viaje de su mascota.

Es conveniente que cuando realice la reserva o compre el billete, ya sea en la compañía aérea o en la agencia de viajes, **comunique su intención** de llevar un animal doméstico a bordo y que se informe de la posibilidad de viajar con su mascota y de las condiciones concretas para su transporte.

8 RECLAMACIONES. COMO RECLAMAR



Reclamar es un derecho de los consumidores, con su ejercicio se colabora en la mejora de los servicios, en la adecuación de los artículos y productos expuestos a la venta, y se contribuye a evitar prácticas abusivas y fraudulentas.

Si usted considera que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte (retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, deficiente calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.), o alguna deficiencia en la adquisición de bienes o en la prestación de los servicios dentro de las instalaciones aeroportuarias que afecte a sus derechos como consumidor, ejerza su derecho de reclamación.

Recuerde que para las reclamaciones por pérdida, deterioro o incidencias de su **equipaje** debe cumplimentar el Parte de Irregularidad de Equipaje.

En un primer momento, si usted lo cree factible, es conveniente plantear su disconformidad ante la compañía aérea o establecimiento origen de la reclamación e intentar un **acuerdo amistoso**. En caso de no obtener satisfacción de sus pretensiones solicite las hojas de reclamaciones.

Su 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.

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

Asimismo en las hojas de reclamaciones de Aena, que encontrará usted en los mostradores de información de los aeropuertos españoles, podrá presentar todo tipo de reclamaciones referentes a los **servicios aeroportuarios**, al tránsito aéreo y a las empresas o entidades oficiales y comerciales que operan en ellos.

También puede usted reclamar ante la Oficina de Atención al Usuario de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, presencialmente o a través de la web de ésta.

Los servicios de restauración (cafeterías, restaurantes, otros) y los establecimientos comerciales que operan en los aeropuertos disponen de **sus propias hojas de reclamaciones** en las que usted puede formular su reclamación, o bien, si lo prefiere, puede igualmente utilizar las hojas de reclamaciones de Aena.

Recuerde 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.

NOTAS

NOTAS

NOTAS

NOTAS

Información y publicaciones
sobre temas de consumo en la web municipal:

www.madrid.es

www.madrid.es/consumo

Consultas o reclamaciones de consumo en los teléfonos:

010Línea**madrid**

91 529 82 10 si llama desde fuera
de la ciudad de Madrid



ASOCIACIÓN DE AMAS DE CASA Y
CONSUMIDORES-USUARIOS DE MADRID
"ASCENSIÓN SEDENO"
(AACCU)



FEDERACIÓN
DE LA UNIÓN NACIONAL
DE CONSUMIDORES
Y AMAS DE HOGAR
DE ESPAÑA



Unión de consumidores
de la CM-UCE



ADICAE MADRID
Consumidores críticos, responsables y solidarios



FEDERACIÓN DE USUARIOS CONSUMIDORES INDEPENDIENTES
DE LA COMUNIDAD DE MADRID



E + C
EUROCONSUMO
Comunidad de Madrid



i MADRID!