

REVISTA n°4, 2008

REVISTA

Kontsumo

ALDEHARRIA

Tienes derecho a...

Tienes derecho a...

En la época estival los viajes en avión se multiplican como consecuencia de las vacaciones.

Conviene tener en cuenta las peculiaridades de este medio de transporte tan utilizado en estas fechas y conocer los derechos que nos amparan como personas consumidoras.

Derecho a recibir una información veraz y precisa

Al reservar el billete, la agencia de viajes o la compañía aérea debe transmitir a la persona viajera toda la información disponible sobre:

- La identidad de la compañía aérea que prestará realmente el servicio, si es distinta de la compañía mencionada en el billete.
- Los cambios de avión durante el desplazamiento.

Derecho al cambio o anulación del billete

- Las escalas durante el desplazamiento. En ambos casos y según el criterio de la compañía, ésta podrá imponer algún tipo de penalización e incluso, en algunos casos, podrá no devolver el importe ya abonado.



Ante el **overbooking, cancelación o retraso del vuelo programado**, la persona viajera tendrá **derecho a...**

Información sobre compensaciones o asistencias

La compañía aérea que niegue el embarque por overbooking o cancele un vuelo debe proporcionar a cada una de las personas afectadas un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

También se les proporcionará un impreso a las personas afectadas por retraso de más de dos horas.

Tienes derecho a...

Reembolso o transporte alternativo

Las personas viajeras podrán **elegir** entre las siguientes tres opciones:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada o a la parte del viaje ya efectuada si el viaje ya no tiene razón de ser.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga a la persona pasajera.

Derecho de atención

La compañía aérea **deberá poner al servicio** de la persona viajera:

- Dos llamadas telefónicas, telex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Manutención suficiente en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.
- Alojamiento y transporte hasta éste en caso de que el transporte alternativo salga, al menos, al día siguiente de la salida programada del vuelo contratado inicialmente.

Derecho de compensación

La persona viajera tendrá derecho a recibir una compensación en metálico, cheque o transferencia cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia en kilómetros.

Las compensaciones económicas en caso de overbooking oscilan entre los 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros, los 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros y los 600 euros para todos los demás vuelos.

En caso de overbooking, la compensación podrá verse reducida hasta un 50% si se oferta un viaje alternativo que permita llegar al lugar de destino con una diferencia horaria poco significativa.

Si se cancela el vuelo, la persona afectada tiene derecho a una compensación económica similar a la que recibiría en caso de overbooking, pero no tendrá derecho a dichas compensaciones económicas en el caso de que:

- Se avise con dos semanas de antelación.
- Se avise con una antelación de entre siete días y dos semanas y se ofrezca un medio de transporte alternativo.
- Se avise con una semana de antelación y se ofrezca tomar otro vuelo.

Tienes derecho a...

Se ha de tener en cuenta que la compañía aérea no estará obligada a pagar la compensación si la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.



Compensación en caso de cambio de clase del billete

- Si la compañía aérea acomoda a la persona pasajera en una plaza de clase superior, no se pedirá pago suplementario.
- Si se acomoda a la persona viajera en una clase inferior, se le reembolsará entre un 30% y un 70% del importe del billete en función del tipo y distancia del viaje a realizar.

Indemnizaciones en caso de pérdida o retraso del equipaje

En caso de pérdida o retraso en la entrega del equipaje, están establecidas una serie de indemnizaciones.

Siempre que se detecte alguna incidencia en el equipaje, la persona viajera deberá acudir a un mostrador de la compañía aérea en la misma sala de llegadas del aeropuerto y cumplimentar el **Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.)** en el que se dejará constancia de las circunstancias de la incidencia.

El P.I.R. es tan sólo un reporte de incidencias. Posteriormente se deberá realizar la reclamación por escrito en la compañía dentro de los plazos legalmente establecidos y se adjuntará la copia del P.I.R.

Aunque conozcamos estos derechos y los hagamos valer, como personas viajeras debemos tener en cuenta una serie de precauciones:

- **Condiciones del viaje.** Antes de adquirir cualquier billete, conviene leer atentamente todas las condiciones del viaje, tanto si es expedido por la agencia de viajes, compañía aérea, o Internet.
- **Pérdida del billete.** Comunicar inmediatamente a la compañía para conseguir un duplicado o el reintegro parcial del precio.
- **Documentación requerida.** Es importante asegurarse de llevar toda la documentación necesaria para poder coger el vuelo (billete,

Tienes derecho a...

documentación personal que acredite la identidad, etc.).

La falta de la documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.

■ **Suficiente antelación en el aeropuerto.** Llegar después de la *hora límite de aceptación del vuelo* puede suponer quedarse en tierra.

Hora límite de aceptación del vuelo: tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que la persona viajera debe haber sido admitida en el vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque.

■ **Pérdida o retraso de la entrega del equipaje.** Formalizar por escrito la reclamación ante la compañía a la llegada al destino, a ser posible, en el mismo momento en el que se produzca.

■ **Transporte de equipaje muy valioso.** Es recomendable hacer una declaración personal de valor en el aeropuerto. Para eso es necesario acudir cuatro horas antes de la hora del vuelo.

