

## ¿Cómo reclamar?

En caso de que consideres que la compañía aérea no ha cumplido con las obligaciones establecidas en el Reglamento (CE) nº 261/2004 y descritos en el presente folleto, debes reclamar en primer lugar a la misma.

Si no recibes respuesta de la compañía en el plazo de un mes, o ésta no es satisfactoria, puedes presentar una reclamación, de forma totalmente gratuita, en la web de AESA ([www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es))

Si la compañía no cumple con sus obligaciones, te aconsejamos que guardes los recibos de los gastos en que hayas incurrido para poder reclamarlos posteriormente.

AESA puede resolver reclamaciones de:

- Vuelos con salida desde un aeropuerto español;
- Vuelos con destino a un aeropuerto español desde fuera de la UE si la compañía aérea es comunitaria.

Para vuelos en otros países de la UE puedes consultar en nuestra web dónde presentar la reclamación.

AESA se reserva el derecho a realizar cambios en este folleto sin previo aviso, con el objeto de actualizar, corregir, modificar, añadir o eliminar sus contenidos. Le sugerimos que compruebe siempre la vigencia y exactitud de la información recogida en el folleto en nuestra web.

Ed/Rev: noviembre 2020

## Datos de contacto

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
División de calidad y atención al usuario  
Paseo de la Castellana, 112  
28046, Madrid



## Enlaces de interés

Agencia Estatal de Seguridad Aérea  
[www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)

Unión Europea – Derechos de los pasajeros  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index\\_es.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_es.htm)

## Unidad responsable

División de Calidad y Protección al usuario

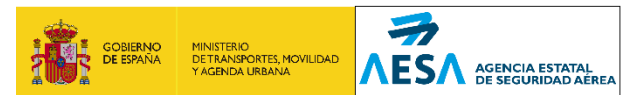
Ed/Rev: noviembre 2020



## Agencia Estatal de Seguridad Aérea



**DERECHOS DE LOS PASAJEROS**



Ed/Rev: noviembre 2020

## Retraso del vuelo

Si tu vuelo se retrasa, tienes derecho a atención, según lo establecido en el apartado 1, cuando la salida del vuelo se retrase:

- dos horas o más en el caso de vuelos de 1500km o menos; o
- tres horas o más en el caso de vuelos dentro de Europa de más de 1500km y el resto de los vuelos entre 1500 y 3500km; o
- cuatro horas o más en todos los vuelos no comprendidos en las letras (a) o (b) anteriores.

Si tu vuelo se retrasa 5 horas o más, tienes derecho al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2.a). También puede corresponderte compensación económica, si se dan las condiciones mencionadas en el apartado 3.

## Cancelación de vuelos

Si tu vuelo se cancela, podrás ejercitar los derechos establecidos en los apartados 1, 2 y 3.

No tienes derecho a compensación si la cancelación de tu vuelo se debe a alguna de las circunstancias extraordinarias detalladas en el apartado 3, o si la compañía te informa de la cancelación:

- al menos dos semanas antes de la hora de salida prevista; o
- entre dos semanas y siete días antes de la hora de salida prevista y te ofrece un transporte alternativo, que te permite salir no más de dos horas antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista o
- con menos de siete días de antelación respecto de la hora de salida prevista y te ofrecen un vuelo, que te permite salir no más de una hora antes de la hora de salida prevista y llegar a tu destino final con menos de dos horas de retraso

## Denegación de embarque

En el caso de que la compañía prevea que tiene que denegar el embarque a algún pasajero, debe en primer lugar solicitar voluntarios que renuncien a sus reservas.

Si te ofreces voluntario para ceder tu asiento cuando hay denegación de embarque en un vuelo, tienes derecho a transporte alternativo o al reembolso del billete, según lo establecido en el apartado 2, y, también, a recibir una indemnización pactada entre la compañía aérea y tú.

Ed/Rev: noviembre 2020

Si no hay un número suficiente de voluntarios y te deniegan el embarque contra de tu voluntad, la compañía debe ofrecerte lo establecido en los apartados 1, 2 y 3. Tienes que ser compensado de forma inmediata sin necesidad de reclamar a la compañía.

No tendrás derecho a lo anterior, si hay motivos razonables para denegarte el embarque, como pueden ser razones de salud, seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados, entre otros.

## 1. Derecho a atención

Si te deniegan el embarque de forma involuntaria, o si se cancela tu vuelo o sufre un retraso de un período de tiempo determinado tal y como se describe en el apartado 'Retraso del vuelo', la compañía tiene la obligación de proporcionarle gratuitamente:

- comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera, siempre y cuando no haga que la salida del vuelo se retrase aún más,
- dos llamadas de teléfono, télex o mensajes de fax o correos electrónicos,
- alojamiento en hotel en aquellos casos en que sea necesario pernoctar una o más noches,
- transporte entre el aeropuerto y el lugar del alojamiento (hotel u otros).

## 2. Derecho a transporte alternativo o reembolso

Si te deniegan el embarque o se cancela tu vuelo, la compañía aérea te tiene que dar a elegir una entre estas tres opciones:

- El reembolso, dentro de los 7 días siguientes, del billete correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o de la parte o partes ya efectuadas si el viaje ya no tiene razón de ser. Asimismo, cuando proceda, tendrás derecho a un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.
- La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible, en vuelos de la propia compañía aérea o cualquier otra.
- La conducción a tu destino final en una fecha posterior que te convenga, en función de los asientos disponibles

Ed/Rev: noviembre 2020

## 3. Derecho a compensación

Si te deniegan el embarque contra tu voluntad, o si se cancela tu vuelo, tendrás derecho a la siguiente compensación:

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 km;
- 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 km;
- 600 euros para todos los vuelos no comprendidos las letras a) o b) anteriores.

Estos importes se podrán reducir en un 50 % si la compañía te ofrece un transporte alternativo hasta tu destino final, en el que la diferencia entre la hora de llegada y la hora prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No sea superior a dos horas, para todos los vuelos de hasta 1500 km, o
- No sea superior a tres horas, para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 km y para todos los demás vuelos de entre 1500 km y 3500 km, o
- cuatro horas para los vuelos no comprendidos en las letras a) o b) anteriores.

Si tu vuelo llega a destino final con un **retraso** de 3 horas o más, podrás tener derecho a la compensación anterior.

Esta compensación se abonará en metálico, por transferencia electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

No te corresponderá compensación si la causa del retraso o de la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse incluso si la compañía hubiera tomado todas las medidas razonables. Entre otros, se entienden como circunstancias extraordinarias las condiciones meteorológicas adversas que afecten a la programación del vuelo, la inestabilidad política, huelga u otros conflictos colectivos ajenos a la compañía aérea, restricciones en el tránsito aéreo, así como cualesquiera otras circunstancias imprevistas que representen un riesgo de seguridad y que se encuentren fuera del control de la compañía.

La compañía aérea prestará atención especial a las necesidades de las personas con movilidad reducida y de sus acompañantes, así como a las necesidades de los menores no acompañados.

Ed/Rev: noviembre 2020