

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

| | |
|--|----------------|
| 1. RECLAMACIONES CON MOTIVO DEL TRANSPORTE AÉREO..... | PÁG. 2 |
| 2. CANCELACIÓN DE VUELOS..... | PÁG. 5 |
| 3. DENEGACIÓN DE EMBARQUE..... | PÁG. 12 |
| 4. RETRASOS..... | PÁG. 13 |
| 5. EQUIPAJES..... | PÁG.16 |

1. RECLAMACIONES CON MOTIVO DEL TRANSPORTE AÉREO.

Los problemas o inconvenientes que pueden surgir porque:

- las compañías aéreas no cumplen con sus obligaciones,
- O porque aun cumpliéndolas, los pasajeros afectados consideran insuficiente la compensación en relación con el perjuicio ocasionado.

Igualmente pueden darse situaciones en las que no sea la compañía aérea la que origine el perjuicio, sino los distintos servicios aeroportuarios.

Por todo ello, los usuarios del transporte aéreo tienen **derecho a reclamar**. De hecho, en ocasiones, la falta de reclamación puede suponer una aceptación de la inexistencia del perjuicio. Distinto es que se reconozca dicha reclamación y, en caso de reconocerse, hasta qué punto.

Hojas de reclamaciones

Las reclamaciones extrajudiciales de cualquier pasajero pueden formularse “por escrito” dirigido a la Compañía Aérea o a AENA o mediante la utilización de “hojas de reclamaciones”.

La ventaja de utilizar hojas de reclamaciones es que queda constancia de su presentación puesto que todas ellas están registradas y además se entrega copia al reclamante. El escrito dirigido a la Compañía Aérea o a AENA exigirá medios que puedan dejar constancia de su fecha de presentación, de la recepción y de su contenido, como el burofax o similar.

En cualquier caso, la redacción de **la reclamación debe ser clara, concisa y legible**. Es importante consignar con precisión **fecha, hora, lugar y causas de la reclamación**. No puede olvidarse tampoco de indicar los **datos personales del reclamante y su vuelo**. **Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados**.

Dirigir la reclamación al departamento de atención al cliente de la compañía aérea correspondiente o al aeropuerto, dependiendo a quién quiera reclamar.

Quédese con copias de su correspondencia. **Envíe copias de los tiques o facturas con su queja**, guarde siempre los originales. Si reclama la devolución, la compañía aérea puede que le solicite los originales.

Hojas de reclamaciones de AENA

Si desea reclamar en relación con alguno de los **servicios aeroportuarios**, AENA dispone de hojas de reclamaciones en las oficinas de información de los aeropuertos. Los servicios aeroportuarios de hostelería y restaurante disponen de su propio Libro de Reclamaciones, por lo que la reclamación puede dirigirse a ellos o a AENA indistintamente.

Las hojas de reclamaciones de AENA también pueden utilizarse en aquéllos casos en los que la compañía aérea a la que quiere reclamar no dispone de hojas de reclamaciones.

Hojas de reclamaciones de Compañías Aéreas

Las reclamaciones más frecuentes que se suscitan frente a las compañías son por **incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte**. Este incumplimiento puede ser diverso y comprende, entre otros:

- pérdida de equipaje, deterioro del mismo,
- problemas con la tripulación,
- y en general, cualquier deficiencia en el servicio.
- También puede reclamarse por denegación de embarque, cancelaciones, retrasos de vuelos.

Las compañías aéreas, normalmente disponen de hojas de reclamaciones que se encontrarán en sus mostradores de información o de venta de billetes. Aunque la compañía no disponga de hojas de reclamaciones, usted puede reclamar mediante carta dirigida directamente a la compañía aérea o utilizando una hoja de reclamación de AENA. En este último caso AENA se limitará a darle acuse de recibo de su reclamación y a trasladar la reclamación a la compañía aérea correspondiente que es la responsable de tramitar y resolver su reclamación.

Es recomendable que el **cumplimentar la hoja de reclamación a la mayor brevedad posible y preferiblemente antes de abandonar el aeropuerto**, con el objeto de poner en conocimiento de la compañía lo antes posible la incidencia ocurrida a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.

Al realizar su reclamación, deberá hacerlo de forma legible, clara y concisa. No olvide consignar sus datos personales y domicilio postal a fin de que la compañía aérea pueda contactar con usted.

Especialidades para el caso del equipaje (PIR)

En el caso de problemas con el equipaje- pérdida, retraso o deterioro- además de la reclamación, debe cumplimentarse el denominado Parte de irregularidad de equipaje, PIR.

Consejos prácticos

Compañía operadora del vuelo y Compañía contratante:

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no es la misma que la compañía aérea con la que ha contratado el servicio, usted podrá formular una queja o una reclamación ante cualquiera de ellas. Sepa usted que si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea con la que ha contratado el vuelo.

Lugar de la Compra del billete de avión:

Si se ha comprado directamente el billete a una compañía aérea, deberá presentar ante dicha compañía aérea su reclamación y ésta será la responsable de resolverla.

Sin embargo, si se adquirió el billete o un paquete turístico a través de una agencia de viajes, touroperador o a través de una agencia de Internet, se deberá dirigir la reclamación a dichas empresas, puesto que serán ellas las encargadas de resolver su reclamación.

Viaje Combinado:

Si la reclamación se suscita en relación con un viaje combinado, deberá presentarse la reclamación ante el organizador (mayorista o touroperador) o agencia de viajes, no ante la compañía aérea.

Contrato de transporte aéreo:

Cuando compra un billete para un vuelo con una compañía aérea, está perfeccionando un contrato de transporte aéreo con dicha compañía. El contrato de transporte aéreo es un contrato de carácter privado entre el pasajero y la compañía aérea en el que **el único obligado frente al pasajero, en caso de incumplimiento del mismo es el transportista aéreo.**

En última instancia, **si la compañía no cumple con las obligaciones que le corresponden, o la solución dada por la compañía no satisface al pasajero reclamante, a éste sólo le queda la vía judicial para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener una indemnización por daños y perjuicios. La Dirección General de Aviación Civil no tiene competencia alguna en dicho contrato, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte, ya que no existe vinculación jurídica entre el transportista y la autoridad aeronáutica.**

2. CANCELACIÓN DE VUELOS.

a) Si el origen del vuelo era en un aeropuerto de la Unión Europea

Vemos un resumen de sus derechos como pasajero de acuerdo con el Reglamento 261/2004, en caso de cancelación de un vuelo cuyo origen esté en un aeropuerto de la Unión Europea.

Se entiende por cancelación de un vuelo, la no realización de un vuelo programado y en el que había al menos reservada una plaza. En general, un vuelo se puede considerar cancelado si cambio el número de vuelo para la misma ruta.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que cancele el vuelo, debe proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

Los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado, tienen los siguientes derechos de acuerdo con el Reglamento 261/2004:

1. Derecho al reembolso o transporte alternativo:

La cancelación del vuelo siempre conlleva el derecho a reembolso o al transporte alternativo. Los **pasajeros podrán elegir entre las siguientes 3 opciones que el transportista deberá ofrecer:**

- **Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró**, correspondiente al la parte o partes del viaje no efectuadas o a la parte o partes del viaje efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.
- **Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.**
- **Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero**, en función de los asientos disponibles.

Si el vuelo ofrecido por la compañía comprende un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, en el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista debe correr con los gastos del transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva o hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

2. Derecho de atención:

El transportista aéreo esta obligado a **ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados por la cancelación comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea.**

Asimismo, el transportista aéreo **ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.**

Si el transporte alternativo es como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

3. Derecho de compensación:

El pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado tendrá en principio derecho a recibir una compensación, cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros.

Las cuantías serán:

| Distancia del vuelo en Km. | Intracomunitarios | No intracomunitarios |
|----------------------------|-------------------|----------------------|
| Hasta de 1500 Km. | 250 € | 250 € |
| Entre 1500 y 3500 Km. | 400 € | 400 € |
| Más de 3500 Km. | 400 € | 600 € |

Podrá comprobar la distancia en kilómetros de su vuelo consultando en la siguiente página Web: www.airportcitycodes.com/calcfom.aspx

Reducciones en la compensación:

No obstante, **estas cuantías podrán reducirse en un 50%, si el transporte alternativo que le ofrezca la compañía le lleva a su lugar de destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista que variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo.** Las cuantías serían en este caso las siguientes:

| Distancia del vuelo en KM | Intracomunitarios | € | No intracomunitarios | € |
|---------------------------|-------------------|---|----------------------|---|
| | | | | |

| | | | | |
|-----------------------|-------------------|----------|-------------------|----------|
| Hasta 1500 Km. | No más de 2 horas | 125 € | No más de 2 horas | 125 € |
| Entre 1500 y 3500 Km. | No más de 3 horas | 200 € | No más de 3 horas | 200 € |
| Más de 3500 Km. | No más de 3 horas | 200 € | No más de 4 horas | 300 € |

Excepciones al derecho de compensación:

El derecho a compensación de los pasajeros va a depender de que la cancelación no se haya producido por **circunstancias extraordinarias**, así como de que aquéllos hayan sido o no **informados**.

- **Circunstancias extraordinarias:**
- No existe derecho a compensación por parte de los pasajeros si el transportista encargado de efectuar el vuelo puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.
- De acuerdo con el Reglamento 261/04 pueden considerarse circunstancias extraordinarias 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.
- **Información con antelación suficiente:**
- Tampoco existe derecho a compensación si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo **ha informado de la cancelación a los pasajeros con la suficiente antelación**. Corresponde al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo probar que ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.
- **No procederá compensación en los siguientes casos:**

Si le informaron de la cancelación del vuelo **al menos con dos semanas de antelación**. Sin embargo seguirá teniendo el derecho de reembolso o

transporte alternativo y el derecho a atención hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido.

Si le informaron de la cancelación del vuelo **entre dos semanas y siete días de antelación a la salida del vuelo** y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora prevista de salida y llega al destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Si le informaron de la cancelación del vuelo **el mismo día de su salida o con menos de 7 días de antelación** a la misma y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de 1 hora de antelación al previsto originalmente y llega a su destino final con menos de 2 horas de retraso al previsto.

b) Si el origen del vuelo era un aeropuerto fuera de la Unión Europea, con destino a un aeropuerto de la Unión Europea y la compañía aérea es comunitaria

Vemos un resumen de los derechos de los pasajeros de acuerdo con el Reglamento 261/2004, en caso de cancelación de un vuelo cuyo origen esté en un aeropuerto fuera de la Unión Europea, su destino sea un aeropuerto comunitario y la compañía aérea también sea comunitaria.

Se entiende por cancelación de un vuelo, la no realización de un vuelo programado y en el que había al menos reservada una plaza. En general, un vuelo se puede considerar cancelado si cambio el número de vuelo para la misma ruta.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación, deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos. El transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo que cancele el vuelo, debe proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

De acuerdo con el Reglamento 261/04, si usted ya ha recibido asistencia en el aeropuerto situado en el tercer país de acuerdo con la legislación local o de forma voluntaria, no será de aplicación el Reglamento 261/04, salvo que la asistencia ofrecida no sea comparable con la prevista en el Reglamento, es decir, que sea mucho menos favorable que la contemplada en el Reglamento 261/04.

Los pasajeros cuyo vuelo sea cancelado, con la salvedad anteriormente mencionada, tienen los siguientes derechos de acuerdo con el Reglamento 261/2004:

1. Derecho al reembolso o transporte alternativo:

La cancelación del vuelo siempre conlleva el derecho a reembolso o al transporte alternativo. Los pasajeros podrán elegir entre las siguientes 3 opciones que el transportista deberá ofrecer:

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete en el precio al que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas o a la parte o partes del viaje efectuadas si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.
- Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables lo más rápidamente posible.
- Conducción hasta destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Si el vuelo ofrecido por la compañía comprende un aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, en el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista debe correr con los gastos del transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva o hasta otro lugar cercano convenido con el pasajero.

2. Derecho de atención:

El transportista aéreo está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros afectados comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo alternativo ofrecido por la compañía aérea.

Asimismo, el transportista aéreo ofrecerá gratuitamente dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.

Si el transporte alternativo es como mínimo, al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado, o se hace necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, el transportista está obligado a ofrecer gratuitamente a los pasajeros alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

3. Derecho de compensación

El pasajero cuyo vuelo haya sido cancelado tendrá en principio derecho a recibir una compensación, cuyo importe variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo en kilómetros.

Las cuantías serán:

| Distancia del vuelo en Km. | Intracomunitarios | No intracomunitarios |
|----------------------------|-------------------|----------------------|
| Hasta de 1500 Km. | 250 € | 250 € |
| Entre 1500 y 3500 Km. | 400 € | 400 € |

| | | |
|---------------|-------|-------|
| [Col 1 Row 4] | 400 € | 600 € |
|---------------|-------|-------|

Podrá comprobar la distancia en kilómetros de su vuelo consultando en la siguiente página Web: www.airportcitycodes.com/calcfom.aspx

Reducciones en la compensación:

No obstante, estas cuantías podrán reducirse en un 50%, si el transporte alternativo que le ofrezca la compañía le lleva a su lugar de destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista que variará en función del carácter intracomunitario o no intracomunitario del vuelo y de la distancia del mismo. Las cuantías serían en este caso las siguientes:

| Distancia del vuelo en KM | Intracomunitarios | € | No intracomunitarios | € |
|---------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|
| Hasta 1500 Km. | No más de 2 horas | 125 € | No más de 2 horas | 125 € |
| Entre 1500 y 3500 Km. | No más de 3 horas | 200 € | No más de 3 horas | 200 € |
| Más de 3500 Km. | No más de 3 horas | 200 € | No más de 4 horas | 300 € |

Excepciones al derecho de compensación:

El derecho a compensación de los pasajeros va a depender de que la cancelación no se haya producido por **circunstancias extraordinarias**, así como de que aquéllos hayan sido o no **informados**.

- **Circunstancias extraordinarias:**

No existe derecho a compensación por parte de los pasajeros si el transportista encargado de efectuar el vuelo puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

De acuerdo con el Reglamento 261/04 pueden considerarse circunstancias extraordinarias 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

concurrer 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 retraso o cancelaciones.

- **Información con antelación suficiente:**

Tampoco existe derecho a compensación si el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo **ha informado de la cancelación a los pasajeros con la suficiente antelación**. Corresponde al transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo probar que ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado.

No procederá compensación en los siguientes casos:

Si le informaron de la cancelación del vuelo **al menos con dos semanas de antelación**. Sin embargo seguirá teniendo el derecho de reembolso o transporte alternativo y el derecho a atención hasta la salida del vuelo alternativo ofrecido.

- Si le informaron de la cancelación del vuelo **entre dos semanas y siete días de antelación a la salida del vuelo** y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora prevista de salida y llega al destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Si le informaron de la cancelación del vuelo **el mismo día de su salida o con menos de 7 días de antelación** a la misma y el nuevo vuelo ofrecido por la compañía sale con no más de 1 hora de antelación al previsto originalmente y llega a su destino final con menos de 2 horas de retraso al previsto.

3.- DENEGACIÓN DE EMBARQUE.

No existe denegación de embarque cuando ésta se produce por motivos razonables tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

Habitualmente la denegación de embarque se produce por el fenómeno del **overbooking**, o sobreventa. Esto **ocurre cuando las compañías aéreas**, en previsión de posibles cancelaciones de reservas, **ponen a la venta un número de plazas superior a la capacidad del avión**. Esta práctica está permitida por las leyes y pretende evitar que las reservas que no vayan a utilizarse perjudiquen a otros usuarios.

Cuando el transportista encargado de efectuar un vuelo prevea que tendrá que denegar el embarque en el mismo, está obligado a pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas. Sólo si no hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

- **Voluntarios:**
 - Le han denegado el embarque con su consentimiento.
- **No voluntarios:**
 - Le han denegado el embarque contra su voluntad.

Origen del vuelo:

Casos en que el origen sea en territorio de la Unión Europea, o fuera de ella con compañía comunitaria:

- Su vuelo salía desde un aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea.
- Su vuelo salía desde un aeropuerto situado fuera de la Unión Europea con destino a un aeropuerto situado en la Unión Europea, y con compañía aérea comunitaria.

4. RETRASOS.

Salida aeropuerto comunitario.

Si ha sufrido un retraso **de dos horas o más** en la salida de su vuelo desde cualquier aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea, el Reglamento 261/2004 le reconoce unos derechos como pasajero.

En este caso, el Reglamento es de aplicación independientemente de la compañía aérea con la que usted volaba. Se aplica a todas las compañías aéreas que operen vuelos con salida desde cualquier aeropuerto situado en territorio de la Unión Europea.

1. Distancia: **Todos los vuelos.** Tiempo de retraso: **Más de 5 horas y pernocta.**

Asistencia:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Derecho de información.
- Reembolso del billete (solo si el pasajero decide no viajar)*

2. Distancia: **Todos los vuelos.** Tiempo de retraso: **Más de 5 horas.**

Asistencia:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Derecho de información.
- Reembolso del billete (solo si el pasajero decide no viajar)*

3. Distancia: **Más de 3500 Km.** Tiempo de retraso: **Más de 4 horas.**

Asistencia:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo.

- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Derecho de información.

4. Distancia: **Entre 1500 y 3500 Km.** Tiempo de retraso: **Más de 3 horas.**

Asistencia:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Derecho de información.

5. Distancia: **Menos de 1500 Km.** Tiempo de retraso: **Más de 2 horas.**

Asistencia:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar al vuelo.
- Dos llamadas telefónicas, telex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Derecho de información.

****Si decide no viajar porque, dado el retraso sufrido en el vuelo, éste ya no tiene razón de ser en relación con su plan de viaje inicial, tendrá derecho a solicitar a la compañía aérea el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio al que lo compró, correspondiente a la parte/s del viaje no efectuadas.***

Si procede, además, le corresponde un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. En estos casos, si el vuelo ofrecido comprende un aeropuerto distinto de aquel para el que efectuó la reserva, en el caso de las ciudades o regiones en las que existan varios aeropuertos, el transportista deberá correr con los gastos de transporte del pasajero desde ese segundo aeropuerto, bien hasta el aeropuerto para el que se efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido por el pasajero.

El Reglamento 261/2004 se aplicará sin perjuicio de sus derechos a obtener una compensación suplementaria. Es este caso, la compensación que en su caso se conceda con arreglo al Reglamento 261/2004 podrá deducirse de la misma.

En este sentido, le informamos que el **Convenio de Montreal**, desarrollado en la Comunidad por el **Reglamento 2027/97**, establece que **el transportista es**

responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros y que su responsabilidad se limita a un máximo de 4.150 derechos especiales de giro (DEG) equivalente a 4.773,95 €, pero no establece compensaciones automáticas a los pasajeros afectados por los retrasos.

Sin embargo, **la compañía no será responsable del daño ocasionado por retraso si prueba que adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que fue imposible adoptar dichas medidas.**

Probablemente cualquier petición de indemnización a una compañía aérea basada en este Convenio deberá suscitarse ante los Tribunales de Justicia, ante los cuales se podrá determinar su procedencia o no, y en su caso, la cuantía de la indemnización.

1. Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999.
2. Reglamento (CE) 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte aéreo de los pasajeros y su equipaje [modificado por el Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002].
3. El derecho especial de giro es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional, cuyo valor es la suma de los de determinadas cantidades de varias monedas: Dólar USA, Euro, Yen japonés y Libra esterlina. Las equivalencias indicadas para el DEG corresponden a su valor en euros a Enero de 2007. Puede consultar su equivalencia diaria en la página Internet del Banco de España: <http://www.bde.es/>

5.EQUIPAJES.

Tipos de equipajes: Equipaje facturado y/o mano

Dentro del equipaje debe distinguirse entre aquél que viaja en la bodega del avión, llamado equipaje facturado, y el equipaje que el pasajero porta consigo en la cabina que es el equipaje de mano.

El transporte del equipaje del viajero va incluido, hasta un límite determinado, en el precio del billete.

1. Equipaje facturado:

La facturación del equipaje debe hacerse en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde se entregará a cada pasajero la tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

Normalmente las compañías aéreas permiten en vuelos nacionales un peso de hasta 30 Kg. para los pasajeros que viajan en Primera clase y Preferente y de 20 Kg. para aquellos que lo hacen en tarifas económicas.

En el tráfico internacional el sistema empleado es el mismo que en los vuelos nacionales, excepto en las rutas con destino Estados Unidos y Canadá y otros países americanos, donde el procedimiento que se utiliza es el llamado de piezas que consiste en limitar el número de bultos transportados y que éstos tengan un volumen determinado.

Siempre que las condiciones del viaje lo permitan el pasajero podrá facturar más peso del permitido pagando la cantidad que esté establecida en concepto de exceso de equipaje.

Si se viaja en grupo es aconsejable facturar el equipaje conjuntamente, de modo que así se sumen los kilos y el exceso de unos se compense con el defecto de otros.

Se recomienda que no se incluya en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.) medicinas, documentos, llaves, etc...ya que las compañías no suelen aceptar responsabilidad alguna respecto al contenido de las maletas, rigiéndose en estos casos por lo establecido en el **Convenio de Montreal**.

2. Equipaje de mano:

Una única maleta es lo que permiten las compañías aéreas que lleve cada pasajero de clase turista con él en la cabina del avión. Esta "bolsa de mano" debe colocarse a los pies de asiento o en el maletero superior, sobre todo si viaja en asiento situado en salida de emergencia.

El equipaje de mano tiene que cumplir unas condiciones determinadas de dimensiones (unos 115 cm., sumando el, el ancho y el largo) y peso (en algunos casos no más de 5

o 6 k.o.). Los equipajes de mano en transporte aéreos han de ajustarse a las Resoluciones 300 y 301 de la IATA en cuanto a peso, tamaño, un solo bulto, etc.

Por razones de seguridad, objetos de uso corriente pero que pueden ser usados como arma ofensiva o defensiva (tijeras, limas metálicas, cortaúñas, abrecartas, etc. deben ser facturados como equipaje al no poderse introducir en la cabina.

Asimismo, tendrá que tener en cuenta las nuevas normas de seguridad para el equipaje de mano en los aeropuertos europeos.

Incidencias con el equipaje:

El equipaje no siempre llega a su destino como quisiéramos. O, si lo hace, éste puede llegar dañado o con retraso.

Cuando esto sucede, **la compañía aérea es responsable del daño causado según el Convenio de Montreal**. Este Convenio establece un **límite máximo en la responsabilidad** de 1.000 Derechos Especiales de Giro por pasajero, pero no establece compensaciones automáticas a los pasajeros.

También se establece en dicho Convenio los tiempos máximos para presentar reclamaciones solicitando las compensaciones que en su caso procedan.