

## Qué hacer en primer lugar

Si se le presenta alguno de los problemas a los que se refiere este folleto, tiene que pedir inmediatamente al representante de la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo que trate de solucionarlo.

## Qué hacer a continuación

Si usted sufre una situación de denegación de embarque, anulación o retraso importante y la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no cumple sus obligaciones, presente una reclamación ante el organismo nacional competente que corresponda.

Si su vuelo sale de un país de la UE, presente la reclamación en ese país. Si viaja desde fuera de la UE en un vuelo operado por una compañía de la UE, presente la reclamación en el país de la UE donde aterrice el vuelo.

Para obtener el nombre y la dirección de la autoridad competente o informarse acerca de las organizaciones que le pueden asesorar o ayudar con otras reclamaciones (por ejemplo, equipajes, lesión corporal o muerte y viajes combinados), llame al número gratuito de Europe Direct (\*): **00 800 6 7 8 9 10 11**

o envíe un mensaje por correo electrónico a la siguiente dirección: **mail@europe-direct.cec.eu.int**

También puede informar sobre el curso que se haya dado a su reclamación a la Comisión Europea, B-1049 Bruselas, fax (32-2) 299 10 15, e-mail: **tren-aprights@cec.eu.int**



(\*). Algunos operadores de telefonía móvil no permiten el acceso a los números 00 800 o estas llamadas podrían ser facturadas. En algunos casos, llamando desde cabinas telefónicas u hoteles, las llamadas podrían ser facturadas.

## Más información

En este folleto se ofrece un resumen de la legislación comunitaria aplicable. Cualquier reclamación o acción por vía judicial que se efectúe en caso de litigio deberá basarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes, publicados en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

- Compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos: Reglamento (CE) n° 261/2004, DO L 46 de 17.2.2004.
- Responsabilidad de las compañías aéreas: Reglamento (CE) n° 889/2002, por el que se modifica el Reglamento (CE) n° 2027/97, DO L 140 de 30.5.2002 (incorpora a la legislación comunitaria el Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, DO L 194 de 18.7.2001).
- Viajes combinados, vacaciones combinadas y circuitos combinados: Directiva 90/314/CEE, DO L 158 de 23.6.1990.

Puede descargar más ejemplares de este folleto –en cualquiera de las lenguas oficiales de la UE– en la siguiente dirección: [http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)

Publicado por la Comisión Europea, DG Energía y Transportes, B-1049 Bruselas

KO-56-03-578-ES-D

# Derechos del pasajero

### ¿Le han surgido contratiempos?

### La Unión Europea (UE) ha ampliado sus derechos

### He aquí los más importantes (a partir del 17 de febrero de 2005)



COMISIÓN EUROPEA

## Si surgen contratiempos...

La Unión Europea ha establecido una serie de derechos para garantizar que los pasajeros reciban un trato justo.

La compañía con la que usted vuela es responsable del transporte de su persona y equipaje y tiene que respetar sus derechos.



### Denegación de embarque

¿La compañía no le ha permitido embarcar por falta de plazas disponibles en el avión?



### Anulación de vuelos

¿Han cancelado su vuelo?



### Grandes retrasos

¿Ha sufrido su vuelo un retraso de dos horas o más?



### Equipajes

¿El equipaje facturado ha sufrido daños o retrasos? ¿Se lo han perdido?



### Lesiones corporales o muerte en caso de accidente

¿Ha sufrido lesiones durante el vuelo?



### Viajes combinados

¿Ha recibido los servicios que contrató?

Estos derechos amparan a todos los pasajeros que viajan en vuelos regulares o chárter, tanto nacionales como internacionales, y se aplican a cualquier tipo de compañía y tarifa (servicio completo o tarifa reducida).

Su contrato con una compañía aérea fija otros derechos y obligaciones. Pida una copia a la compañía o a su agencia de viaje.

## ... estos son sus derechos

## Denegación de embarque y anulación de vuelo

Si le deniegan el embarque o si su vuelo se anula, la compañía encargada de efectuar el vuelo está obligada a indemnizarle y a prestarle asistencia. Siempre que haya efectuado la facturación en el plazo debido, puede acogerse a estos derechos para cualquier vuelo, incluidos los chárter:

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria.

## Denegación de embarque

Cuando el número de pasajeros supere al de plazas disponibles, la compañía aérea deberá en primer lugar pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus asientos a cambio de ciertas compensaciones, entre las que deben figurar incluidos el reembolso del importe del billete (con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) o la oferta de transporte alternativo hasta el destino final.

Si no se ha presentado voluntario, la compañía deberá pagarle una compensación de:

- 250 € para vuelos de menos de 1 500 km,
- 400 € para vuelos más largos efectuados en el interior de la UE y otros vuelos comprendidos entre 1 500 y 3 500 km,
- 600 € para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE.

La compensación podrá reducirse a la mitad si el retraso no es superior a 2, 3 o 4 horas, respectivamente.

La compañía deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

## Anulación de vuelos

Cuando el vuelo se suspenda, la compañía aérea encargada de efectuarlo deberá:

- darle a elegir entre la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede) y un medio de transporte alternativo hasta su destino final,
- y ofrecerle gratuitamente comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como facilitarle medios de comunicación.

La compañía aérea puede tener que compensarle también, en cantidades iguales a las debidas en caso de denegación de embarque, a no ser que le haya comunicado la anulación con la suficiente antelación y le ofrezca transporte alternativo en un horario próximo al previsto inicialmente.

**La compensación o las devoluciones se pagarán en metálico, por transferencia bancaria o cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, en bonos de viaje, y se harán efectivas en el plazo de 7 días.**

**Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.**

## Grandes retrasos

### Asistencia inmediata

Si usted efectúa la facturación en el plazo debido para cualquier vuelo, incluidos los chárter,

- con salida de un aeropuerto de la UE o
- con destino a un aeropuerto de la UE desde otro situado fuera de ella si el vuelo lo opera una compañía comunitaria, y si la compañía que opera el vuelo prevé un retraso

- de 2 horas o más para los vuelos de menos de 1 500 km,
- de 3 horas o más para vuelos más largos efectuados dentro de la UE y para otros vuelos de entre 1 500 y 3 500 km,
- de 4 horas o más para los vuelos de más de 3 500 km efectuados fuera de la UE,

esa compañía está obligada a ofrecerle comida y bebida suficientes, alojamiento en un hotel cuando sea preciso (incluidos los desplazamientos), así como a facilitarle medios de comunicación.

Cuando el retraso sea de 5 horas o más, la compañía tiene que ofrecerle también la devolución del importe del billete (junto con un billete gratuito de vuelta al primer punto de partida, si procede).

**Si se le niegan estos derechos, presente inmediatamente una reclamación ante la compañía operadora del vuelo.**

## Reclamaciones posteriores

Si la responsable del retraso de un vuelo en cualquier parte del mundo es una compañía de la UE, puede usted reclamar hasta 4 150 DEG (\*) por los perjuicios ocasionados. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

**Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.**

## Equipajes

Usted puede reclamar hasta 1 000 DEG (\*) por daños en caso de rotura, deterioro, pérdida o retraso de su equipaje en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales. La reclamación por deterioro del equipaje facturado deberá hacerse dentro de 7 días a contar desde la entrega, y por retraso del equipaje, dentro de 21 días a contar desde la entrega.

**Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.**

## Lesiones corporales o muerte en caso de accidente

Usted puede reclamar por daños en caso de muerte o lesión corporal causados por accidente en un vuelo de una compañía aérea de la UE en cualquier parte del mundo. Le asiste el derecho de recibir el abono de un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. Si la compañía no está conforme con la reclamación, puede usted recurrir a los tribunales.

**Puede reclamar ante la compañía con la que haya contratado su viaje o ante la que opera el vuelo, si no son la misma.**

## Viajes combinados

Además de los derechos ya descritos, puede presentar una reclamación por daños a su operador turístico si éste no le presta los servicios contratados por usted dentro de la UE, independientemente del destino del viaje. Estos derechos se aplican también si algún vuelo incluido en el viaje no se realiza. Igualmente, cuando el operador turístico no le preste una parte considerable de los servicios contratados, estará obligado a facilitarle asistencia y a darle soluciones alternativas, incluidas las de transporte, sin coste alguno suplementario para usted.

(\*) 1 DEG = 1,18 € a 30.9.2004.

Para el tipo actual de cambio, póngase en contacto con Europe Direct.