



¿Desea más información?

Llame al número gratuito* desde cualquier punto de la UE durante nuestro horario de consulta (de lunes a viernes, de 9h00 a 18h30 CET).

00 800 6 7 8 9 10 11



¿DENEGACIÓN DE EMBARQUE?
¿VUELO CANCELADO?
¿GRAN RETRASO DEL VUELO?

Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informarle sobre

SUS DERECHOS
E INDICARLE DÓNDE PUEDE
PRESENTAR SU QUEJA

Movilidad reducida

Las personas con discapacidades y los pasajeros con movilidad reducida están protegidos de toda discriminación y, a partir del 26 de julio de 2008, pueden contar con una atención apropiada (bajo ciertas condiciones) para ayudarles en todos los aeropuertos de la Unión Europea.

Identidad de la compañía aérea

Debe informarse, con antelación, de la compañía aérea encargada de efectuar su vuelo. Las compañías aéreas consideradas inseguras están prohibidas o sujetas a restricciones en el territorio de la Unión Europea. La lista de las compañías aéreas prohibidas se encuentra en: <http://air-ban.europa.eu>

Responsabilidad

Las compañías aéreas pueden ser consideradas responsables de los daños y perjuicios que resulten de retrasos en el vuelo (con un máximo de ± 4 800 euros), daño y pérdida de equipaje (con un máximo de ± 1 200 euros) y en caso de fallecimiento o lesiones en accidentes. Sin embargo, las compañías aéreas no serán consideradas responsables si han tomado todas las medidas razonables para evitar los daños, o si era imposible tomar tales medidas.

Vacaciones combinadas

Los operadores turísticos de viajes combinados deben dar información precisa sobre las vacaciones reservadas, cumplir con las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del operador.

➤ Denegación de embarque

Puede tener derecho a una compensación de entre 125 euros y 600 euros dependiendo de la distancia del vuelo y del retraso sufrido una vez que se le haya ofrecido un transporte alternativo razonable.

➤ Gran retraso

Puede solicitar el reembolso de su billete en caso de que el retraso exceda cinco horas, pero solamente si decide usted no viajar.

➤ Cancelación

Da derecho a una compensación financiera a menos que se le haya informado de la cancelación 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo próximo al horario originalmente previsto, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

➤ Atención por parte de las compañías aéreas

Dependiendo de las circunstancias, si se le deniega el embarque, se cancela su vuelo o éste está retrasado, puede tener derecho a recibir atención por parte de la compañía aérea (comida y refrescos, servicios de comunicación y alojamiento si es preciso pernoctar). En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo, pueden ofrecerle la posibilidad de continuar su viaje o reembolsarle el importe de su billete.

Para obtener más información y una lista de las autoridades nacionales responsables de hacer cumplir estos derechos, consulte:

<http://apr.europa.eu>

* Hay operadores de telefonía móvil que no permiten llamar a los números 00 800 o cobran por la llamada. En algunos casos, cuando se llama desde cabinas telefónicas u hoteles, las llamadas a estos números pueden no ser gratuitas.

La finalidad de este cartel es únicamente informativa. Toda reclamación o medida legal que se tome en caso de litigio deberá fundamentarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes. Estos textos están publicados en el *Diario Oficial de la Unión Europea*. Publicado por la Comisión Europea, Dirección General de Energía y Transportes, BE-1049 Bruselas.