

Derechos de los pasajeros aéreos

Es aplicable a vuelos con salida o llegada desde un país de la Unión Europea.

Los derechos de los pasajeros se encuentran regulados en el Reglamento europeo (CE) 261/2004 y son aplicables a:

- Todos los **vuelos que salen de un Aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza.**
- Todos los **vuelos que salen de un Aeropuerto en un tercer país y se dirigen a un Aeropuerto de la Unión Europea, además de Islandia, Noruega y Suiza, cuando la compañía aérea sea de la Unión Europea.**

Puedes ejercitar tus derechos frente a las siguientes situaciones:

I. Retrasos.

Derecho de información.

Derecho de atención. La aerolínea tiene que **ofrecer comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico, alojamiento** en hotel si es necesario pernoctar o si es necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero y **transporte entre el Aeropuerto y el lugar de alojamiento.**

El derecho de atención en el caso de retraso de un vuelo está condicionado a los siguientes límites temporales en función de la distancia del vuelo:

- Hasta 1.500 km: si el retraso en la salida es **mayor de 2 horas.**
- Más de 1.500 km: Si el retraso en la salida es **mayor a 3 horas.**
- Más de 3.500 km: Si el retraso en la salida es **mayor a 4 horas.**

Derecho de reembolso. Si el **retraso** es de **5 horas** o más, y el **pasajero decide no viajar**, tendrá derecho al **reembolso del coste íntegro del billete**, correspondiente a la **parte del viaje no efectuada** y a la **parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser.**

Derecho de compensación. Cuando el pasajero **llegue al destino final más de 3 horas después de la hora inicialmente prevista** salvo que se demuestre que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria y que se ha hecho todo lo posible para evitar el retraso.

Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, **siempre que el retraso sea al menos de tres horas:**

- Hasta 1.500 km: **250€.**
- Más de 1.500 km: **400€.**
- Más de 3.500 km: **600€.**

II. Cancelaciones.

Derecho de información.

Derecho de atención.

Derecho de reembolso o transporte alternativo. Los pasajeros tienen derecho a que la compañía les ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:

- **Reembolso del coste del billete con vuelta al aeropuerto de origen** en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser. El reembolso podrá efectuarse en **metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios** (previo acuerdo firmado por el pasajero).
- **Transporte alternativo a su destino final** lo más rápidamente posible y en condiciones de transporte comprobables.
- **Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.**

Derecho de Compensación. Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que varía dependiendo de la distancia del vuelo:

- Hasta 1.500 km: **250€.**
- Más de 1.500km: **400€.**
- Más de 3.500km: **600€.**

La compañía aérea **no tiene la obligación de abonar compensación** en los siguientes casos:

- La compañía aérea le **ha informado de la cancelación 14 días antes del vuelo.**
- La compañía aérea le **ha informado de la cancelación entre dos semanas y 7 días antes del vuelo** y le ha **ofrecido un transporte alternativo** que sale con **no más de 2 horas de antelación y llega al destino final con menos de 4 horas de retraso.**
- La compañía aérea le **ha informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación** y le ha **ofrecido un transporte alternativo que sale con no más de 1 hora de antelación** y llega al **destino final con menos de 2 horas de retraso.**
- La **compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias** que ha hecho todo lo posible para evitar la cancelación.

III. Denegación de embarque.

La compañía deberá **pedir voluntarios** entre los pasajeros **para no volar en dicho vuelo** y en caso de haber pasajeros voluntarios, deberá **acordar con ellos la contraprestación a recibir.**

Si finalmente no hay voluntarios suficientes y **se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero** los derechos que asisten son:

Derecho de información.

Derecho de atención.

Derecho de reembolso o transporte alternativo.

Los pasajeros tienen derecho a que la compañía le ofrezca la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:

- **Reembolso del coste del billete dentro de los 7 días siguientes**, con vuelta al aeropuerto de origen en caso de que el pasajero se encuentre en una conexión si su viaje ya no tiene razón de ser. El reembolso podrá efectuarse en **metálico, transferencia bancaria, cheque o bonos de viaje u otros servicios** (previo acuerdo firmado por el pasajero).
- **Transporte alternativo a su destino final** lo más rápidamente posible (con la propia compañía aérea u otra) **y en condiciones de transporte comprables.**
- **Transporte alternativo en una fecha posterior que convenga al pasajero.** En caso de elegir esta opción, el pasajero deja de tener derecho de atención desde ese momento.

Derecho de compensación. Los pasajeros tienen derecho a una compensación económica que **varía de 250 y 600€ dependiendo de la distancia del vuelo.**

IV. Cambio de clase.

Cuando la compañía aérea **acomoda al pasajero en una clase inferior a aquella por la que pagó**, esta está obligada a **reembolsar un porcentaje del precio del billete adquirido por el pasajero.**

- Hasta 1.500 km: **30%.**
- Entre 1.500 y 3.500km: **50%*.**
- Más de 3.500km: **50%*.**

*Excepto vuelos entre territorio europeo que se reembolsará el 75% del precio del billete adquirido.