

DERECHOS DEL PASAJERO

Estimado pasajero:

Uno de los valores esenciales para Aena es la atención a sus clientes y, de manera muy especial, a los pasajeros. Deseamos que su paso por nuestros aeropuertos sea una experiencia lo más agradable posible y para conseguirlo, en primer lugar, trabajamos estrechamente con las compañías aéreas con el fin de mejorar conjuntamente la puntualidad de su vuelo.

También queremos que sus gestiones en el aeropuerto sean ágiles y cómodas, tanto en la facturación, como en los controles de policía y de aduanas, y en las áreas de embarque. Para ello estudiamos continuamente la mejora de los procedimientos con las compañías aéreas, empresas de handling y fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

A raíz de los acontecimientos recientes y en línea con los principales aeropuertos europeos, Aena está haciendo importantes esfuerzos por reforzar los controles de seguridad en los aeropuertos españoles. Queremos que su viaje sea lo más seguro posible y aunque intentamos minimizar las perturbaciones que ello pueda ocasionar, rogamos su comprensión si, en alguna ocasión, se producen algunas demoras o molestias debidas a esta circunstancia.

Asimismo, deseamos que su estancia en el aeropuerto sea amena, entretenida y útil, con los mejores servicios de tiendas, bancos, restaurantes, comunicaciones, etc.

Como pasajero, usted tiene derechos desde el momento que accede al aeropuerto hasta que llega a su punto de destino. Cuando usted ejerce esos derechos, cuando reclama o se queja, usted colabora con nosotros y con todas las empresas implicadas en el transporte aéreo ayudando a mejorar nuestro trabajo; su información es muy valiosa y nos permite poder prestarle mejores servicios.

El objeto de este folleto es tan sencillo como importante: proporcionarle una información clara y completa para que usted conozca sus derechos y pueda ejercerlos con facilidad.

No obstante, si después de leerlo tiene alguna duda o comentario, consulte, por favor, a nuestro personal de información o contacte, si lo considera oportuno, en cualquiera de las direcciones incluidas en el mismo.

Le deseamos una agradable estancia en el aeropuerto y un feliz vuelo.

Manuel Azuaga Moreno

Presidente-Director General de Aena

1. VOLAR ES SEGURO

Va usted a emprender un viaje por avión; tal vez no lo haga frecuentemente o quizá sea para usted un hecho habitual. En cualquier caso, es posible que sienta una cierta aprensión, incluso miedo, a volar. No se preocupe, le ocurre a una de cada seis personas adultas, casi siempre por falta de información. Si ése es su caso, recuerde: Volar es seguro.

Ello se debe a que en el transporte aéreo nada se deja al azar. El avión en el que usted va a viajar se encuentra en perfectas condiciones de vuelo. En caso contrario, no obtendría la preceptiva Certificación que la Dirección General de Aviación Civil en España o las distintas Administraciones Aeronáuticas en cualquier parte del mundo expiden para autorizar su puesta en servicio.

La tripulación de su avión está compuesta por personas altamente especializadas y cualificadas que son sometidas a frecuentes controles y han sido rigurosamente seleccionadas a lo largo de varios años de preparación intensiva.

Cuando usted se encuentre a bordo del avión, despegando, durante el vuelo o aterrizando, su seguridad está garantizada por el correcto funcionamiento del avión y por la profesionalidad de la tripulación, y desde tierra su vuelo es seguido y controlado constantemente por un conjunto de profesionales que, manejando los más sofisticados equipos, contribuyen a su seguridad.

Por ello, al subir a su avión, recuerde: Volar es seguro.

2. VUELOS Y RESERVAS

Cuando usted realice una consulta sobre un vuelo o haga una reserva a través de una agencia de viajes en la Unión Europea, Islandia o Noruega, tiene derecho a recibir una información neutra y precisa.

A no ser que solicite algo diferente, una agencia de viajes debe facilitarle información neutra a partir del sistema informático de reservas, en particular sobre:

- Las diferentes opciones disponibles para efectuar el desplazamiento, en el siguiente orden:
 - Vuelos sin escalas.
 - Vuelos con escalas, pero sin cambio de aeronave.
 - Vuelos de conexión.

- Todas las tarifas existentes de las diferentes líneas aéreas, tal y como se anuncian.

Una agencia de viajes debe facilitar al pasajero acceso directo a la información que ofrece el sistema informático si éste lo solicita, permitiendo que contemple la pantalla o imprimiendo su contenido.

Si el billete se reserva directamente, la agencia de viajes o la compañía aérea deberá transmitir al pasajero toda la información disponible en el sistema informático sobre:

- La identidad de la compañía aérea que prestará realmente el servicio, si es distinta de la compañía mencionada en el billete.
- Los cambios de aeronave durante el desplazamiento.
- Las escalas durante el desplazamiento.
- Las transferencias entre aeropuertos durante el desplazamiento.

3. INTERNET

Una forma muy útil de obtener información sobre el vuelo que usted desea realizar es a través de Internet, conectando con la página correspondiente de las compañías aéreas, donde usted puede encontrar datos de interés como horarios y frecuencias de los vuelos y ofertas económicas con sus condiciones de utilización.

Si utiliza usted estos servicios de las compañías aéreas, consulte las Condiciones Generales de Transporte y las limitaciones de responsabilidad que aparezcan en Internet o pregunte a la compañía aérea dónde puede consultarlas.

En el caso de que compre su billete por Internet asegúrese de haber escogido la ruta, fechas, horarios y tarifas que le interesan y de sus condiciones antes de completar la adquisición.

4. CONSEJOS ÚTILES

A continuación le damos algunas recomendaciones que le aconsejamos que tenga en cuenta:

Si sus planes de viaje coinciden con un periodo de alta ocupación haga sus reservas con la antelación suficiente. Los vuelos para los periodos de vacaciones pueden venderse totalmente con semanas e incluso meses de anticipación.

Si necesita viajar durante un periodo de alta demanda es aconsejable que usted compre su billete con la reserva confirmada y, si el viaje es de ida y vuelta, que procure tener el vuelo de regreso cerrado y conforme (o.k.), pues podría encontrarse con dificultades para disponer de plaza en el vuelo que desee realizar.

Es conveniente que confirme el horario de su vuelo antes de empezar el viaje.

En vuelos internacionales la mayoría de las compañías aéreas requieren que usted reconfirme su reserva del viaje de salida o de regreso al menos con 72 horas de antelación a cada vuelo. Si no lo hace sus reservas podrían ser canceladas.

También conviene que compruebe su billete cada vez que embarque en un vuelo, para asegurarse de que solamente el cupón correspondiente a ese vuelo ha sido retirado por el empleado de la compañía aérea.

Seguros de viaje

Antes de iniciar su viaje consulte en su compañía o agencia de viajes la posibilidad de contratar un seguro de asistencia en viaje que incorpore coberturas de asistencia personal, accidente y equipajes.

Algunas tarjetas de crédito o seguros multirriesgo pueden incluir coberturas en caso de viaje o desplazamiento fuera de su domicilio, por lo que si ya tiene contratado alguno de estos productos, es aconsejable que se informe de sus coberturas y garantías en su entidad financiera o aseguradora.

Asimismo, si usted ha contratado un viaje combinado compruebe si dispone de un seguro de viaje que le resulte conveniente.

5. TARIFAS

La tarifa aérea es el precio que usted paga por su transporte y el de su equipaje, desde el aeropuerto de origen al de destino, de acuerdo con las condiciones del contrato de transporte y las correspondientes a la tarifa.

Tenga en cuenta que pueden existir distintas tarifas para el viaje que usted desea realizar, dependiendo de la compañía aérea que usted elija.

Las compañías aéreas, en función de sus criterios comerciales o puntos de venta, le pueden ofrecer un abanico tarifario para un mismo trayecto de manera que usted pueda escoger de acuerdo con su conveniencia. Algunas compañías también pueden realizar determinados descuentos a grupos, familias numerosas, niños y bebés, personas mayores, jóvenes, etc.

Las tarifas económicas en general están sujetas a ciertas condiciones restrictivas que le conviene conocer (tiempo mínimo de estancia, imposibilidad de cambios, no devolución del importe del billete, etc.), y son de disponibilidad limitada, según el criterio comercial de la compañía aérea. Es importante que antes de adquirir el billete se informe detalladamente de las condiciones de estas tarifas y de su disponibilidad en su agencia de viajes, compañía aérea o Internet.

6. RESIDENTES

Los ciudadanos españoles y los de los demás Estados miembros de la Unión Europea así como los de Islandia, Noruega y Suiza, residentes en las Islas Canarias, Islas Baleares, Ceuta y Melilla, tienen derecho a una subvención en el transporte aéreo regular nacional del porcentaje legalmente establecido de la tarifa pública aplicada, en sus desplazamientos desde su lugar de residencia al resto del territorio nacional y viceversa, en trayectos directos.

Existe una limitación máxima de la bonificación para las tarifas de clase superior o preferente, según la denominación empleada, siendo esta limitación del mismo porcentaje de la tarifa básica de la compañía aérea en esa ruta.

Asimismo, en la primera emisión de un billete tienen derecho a la subvención citada en los “cargos por emisión” que aplican determinadas compañías aéreas.

Como requisito previo a la expedición del billete, las compañías aéreas o las agencias deberán recabar de los interesados la exhibición del documento original que acredite la

residencia: documento nacional de identidad en vigor, para los ciudadanos españoles, o la tarjeta de residencia, en el caso de los nacionales de los demás Estados miembros de la Unión Europea, Islandia, Noruega o Suiza, siempre que en estos documentos conste el domicilio de residencia que da derecho a la bonificación. Asimismo, podrá acreditarse la condición de residente mediante un certificado emitido por el Ayuntamiento correspondiente, ajustado en su caso al modelo oficial.

El pasajero con billete aéreo bonificado deberá ir provisto de la documentación personal que acredite su identidad. Si no puede acreditar su identidad con estos documentos o no es el titular del billete, no podrá efectuar el viaje correspondiente utilizando el billete bonificado.

En el caso de que utilice un billete electrónico, la condición de residente deberá acreditarse con los documentos antes indicados y, en su caso, el correspondiente certificado, en el momento de la facturación previo al embarque, con independencia de que el usuario disponga anticipadamente de la correspondiente tarjeta de embarque.

Las compañías aéreas y los órganos administrativos competentes comprobarán la identidad del beneficiario cuyo nombre figure en el billete, en la facturación o en el embarque.

7. EL BILLETE

El billete es el título de transporte con el que se formaliza el contrato de transporte celebrado entre el pasajero y la compañía aérea. El billete es un documento que sólo puede ser utilizado por su titular.

El contrato de transporte da derecho al pasajero a ser transportado junto con su equipaje de acuerdo con las Condiciones Generales de Transporte de la compañía aérea, que pueden consultarse en sus oficinas, y se encuentran resumidas en el documento denominado Billete de Pasaje, y que también son de aplicación al Billete Electrónico.

Al recibir su billete examínelo cuidadosamente y lea el contenido en su totalidad. Asegúrese de que está expedido para el vuelo que usted desea. Si localiza un error procure que se subsane inmediatamente y no espere a llegar al aeropuerto para hacerlo. Un simple error de fecha u hora puede hacerle perder su viaje.

En el caso de pérdida o robo de un billete o de un cupón del mismo, avise a su compañía o a la agencia de viajes donde ha comprado el billete. La compañía puede reembolsar el importe del billete o del trayecto no realizado después de finalizada su validez, descontando unos gastos de tramitación, y después de comprobar que no se ha utilizado el billete o no se ha reembolsado su importe. Para viajar en el vuelo previsto, la compañía aérea, normalmente, requerirá que usted adquiera un nuevo billete.

En la página 42 puede ver dos modelos de cupón de vuelo en los que se especifica el significado de cada una de las casillas que contienen.

8. TRÁMITES EN EL AEROPUERTO

Edificios terminales

Es posible que haya más de un edificio terminal en su aeropuerto. En este caso, asegúrese del terminal por el que sale su vuelo, consultando el billete o preguntando en la oficina que lo ha expedido a qué edificio terminal tiene que dirigirse. Tenga en cuenta también que puede haber ciudades con varios aeropuertos.

Presentación y embarque

Le recomendamos que tan pronto llegue al aeropuerto, se dirija a los mostradores de facturación, aunque no lleve equipaje, a fin de que, previa presentación del billete, le sea entregada la tarjeta de embarque. En ese momento se entiende que la compañía le ha aceptado a usted como pasajero y tiene plaza en el avión.

La "hora límite de aceptación del vuelo" es el tiempo mínimo de antelación a la hora programada de salida, en el que el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Las compañías aéreas no incurrir en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente en los mostradores de facturación pasada la hora límite de aceptación del vuelo.

El pasajero deberá presentarse en los mostradores de facturación con la antelación indicada previamente por escrito (inclusive por medios electrónicos) por el transportista aéreo, el operador turístico o un agente de viajes autorizado, y en el caso de no haber indicación alguna, al menos 45 minutos antes de la hora de salida anunciada del vuelo.

Algunas compañías aéreas pueden establecer otros límites, por lo que es importante que se informe con antelación suficiente.

Los vuelos a determinados destinos internacionales requieren una antelación superior de presentación al embarque debido a mayores medidas de seguridad. Consulte con su compañía.

Por tanto, tenga en cuenta el tiempo de facturación, así como los trámites de Policía y controles de seguridad, muy especialmente en los periodos vacacionales, cuando se incrementa el tráfico en los aeropuertos. Asimismo, calcule un tiempo adicional para el transporte ciudad-aeropuerto, teniendo en cuenta las posibles dificultades de acceso al mismo. Las mismas recomendaciones le hacemos en el caso de que vaya a efectuar enlaces o conexiones.

Por razones de seguridad puede haber controles más frecuentes y exhaustivos en los aeropuertos, tanto de los pasajeros como de su equipajes de mano o facturado, por lo que es aconsejable que tenga su billete, la tarjeta de embarque y su documentación de identidad a mano, y que se informe y respete los tiempos de embarque establecidos por la compañía.

No tema llegar al aeropuerto demasiado pronto, ya que en la zona de pasajeros podrá utilizar las instalaciones destinadas a hacerle más cómodo su viaje: servicios de cafetería y restaurante, tiendas de artículos libres de impuestos (zona internacional), cambio de moneda, quioscos de prensa y libros, peluquería, etc.

Documentación

Tenga en cuenta la necesidad de llevar su documentación oficial de identidad adecuada para el viaje que vaya a realizar. Normalmente bastará el D.N.I. en los vuelos nacionales y comunitarios (zona Schengen) y el pasaporte para otros vuelos internacionales. En determinados países exigen la presentación de otros documentos para entrar en su territorio, tales como visado y certificados de sanidad.

Le recomendamos que consulte en su agencia de viajes o en la compañía aérea qué documentos va a necesitar. En todo caso, la Embajada o Consulado del país al que usted desea viajar le informará de la documentación precisa para su viaje.

En el caso de que el viajero sea menor de edad, asegúrese de que lleva también la documentación de identidad necesaria.

La falta de la documentación exigida para su destino puede ocasionar la denegación de embarque.

Dinero

De acuerdo con la normativa vigente en España (Real Decreto 1638/1996, de 7 de julio) la salida del territorio nacional de moneda metálica, billetes de banco y cheques bancarios al portador es libre, debiendo, no obstante, hacer declaración cuando su importe sea superior a 6.010,12 euros por persona y viaje.

9. EQUIPAJES

La facturación de su equipaje debe usted hacerla en el mostrador asignado a la compañía aérea al efecto, donde le entregarán su tarjeta de embarque y el talón de equipaje.

Por su propia seguridad y la de los demás pasajeros, no facture ni transporte consigo ningún equipaje de personas desconocidas.

Franquicia de equipaje.

El transporte de su equipaje hasta un límite determinado va incluido en el precio del billete. 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 más económicas.

En tráfico internacional el sistema es el mismo que en los vuelos nacionales, excepto en las rutas con destino a Estados Unidos, Canadá y otros países americanos (consulte con su compañía), 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.

Exceso de equipaje.

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

Equipaje de mano.

Además del equipaje facturado se permite que el pasajero lleve como equipaje de mano determinados objetos de poco peso y volumen (paraguas, bolso de mano, cámara fotográfica, etc.), siempre que no sobrepasen unas determinadas dimensiones o peso, que pueden estar indicados en el billete.

Consulte previamente con la compañía aérea las limitaciones concretas del número de bultos, las medidas y los pesos máximos que aplican para el transporte de equipaje facturado y de mano.

Limitaciones y exclusión de responsabilidad.

Las compañías aéreas pueden rehusar el transporte como equipaje de aquellos artículos que debido a su tamaño, forma, peso o características no puedan ser considerados como equipaje.

Por su propio interés, se recomienda que no incluya en el equipaje facturado artículos perecederos, frágiles, objetos de valor (dinero, joyas, artículos electrónicos, etc.), medicinas, documentos, llaves, etc. Algunas compañías no aceptan responsabilidad por estos artículos.

Artículos prohibidos en el equipaje de mano

Por razones de seguridad, existe una serie de objetos que están prohibidos en la cabina de una aeronave, por lo tanto deben ser facturados como equipaje de bodega (siempre y cuando no esté prohibido también su transporte en la bodega de la aeronave). Entre estos objetos prohibidos se encuentran:

- Armas de fuego y armas en general.
- Armas u objetos punzantes o con aristas.
- Instrumentos contundentes.
- Sustancias explosivas e inflamables.
- Sustancias químicas y sustancias tóxicas.

Una lista exhaustiva de los artículos prohibidos para su transporte como equipaje de mano y/ o como equipaje facturado está a disposición del público en la página web de Aena ([www.aena.es>pasajeros>seguridad>equipaje de mano](http://www.aena.es/pasajeros/seguridad/equipaje%20de%20mano) /[www.aena.es> pasajeros>seguridad>equipaje facturado](http://www.aena.es/pasajeros/seguridad/equipaje%20facturado)).

El personal de seguridad podrá denegar el acceso a la zona de embarque y a la cabina de una aeronave a cualquier pasajero en posesión de un artículo que aún no considerándose prohibido suscite su recelo.

En circunstancias excepcionales, un pasajero podrá portar algún artículo prohibido a condición de que:

- Se haya informado con anterioridad al departamento de seguridad del aeropuerto de salida y éste haya autorizado el transporte, y
- El comandante de la aeronave haya sido informado acerca del pasajero y del artículo prohibido que transporta.

En cualquier caso el artículo o artículos prohibidos deberán transportarse en condiciones de seguridad.

Productos prohibidos en el equipaje de mano y en el equipaje facturado.

Queremos hacer hincapié sobre un tema muy importante que usted debe conocer:

Aunque pueda sorprenderle, algunos productos, aparentemente inofensivos, pueden resultar peligrosos a bordo de un avión si se incluyen dentro del equipaje.

Un avión no es como un automóvil. Durante el vuelo, las variaciones de temperatura y presión, y el propio movimiento de la aeronave, pueden causar escapes de líquidos o ignición de algunos artículos. Por ello, en su equipaje no debe llevar, por ejemplo, los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos)
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping)
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores)
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas)
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos)
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada)
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.

Si usted transporta armas de fuego deberá dirigirse a la Intervención de Armas del Aeropuerto de salida para obtener la autorización necesaria. Las armas han de ir embaladas en un estuche adecuado y le serán devueltas en la Intervención de Armas del Aeropuerto de destino.

Determinados equipos electrónicos, como los ordenadores portátiles o los teléfonos móviles pueden interferir los sistemas de la aeronave y afectar a la seguridad del vuelo. Consulte con la tripulación si puede utilizarlos durante el vuelo.

Transporte de animales domésticos

Los animales domésticos que acompañen en su viaje a los pasajeros pueden ser aceptados como equipaje, abonando la tarifa correspondiente, en su caso, con independencia de la franquicia a que tenga derecho el pasajero.

Como norma general, estos animales deben ir facturados y estibados en la bodega del avión, donde irán colocados en un recipiente o contenedor que puede ser obtenido en algunas compañías aéreas.

Debidamente acondicionados pueden viajar en ocasiones con sus dueños en la cabina de pasajeros, siempre que el pasajero, además de los requisitos anteriores, se preocupe de su cuidado y transporte durante el vuelo, sin causar molestias a los pasajeros vecinos. Para ello habrá de respetar tanto las medidas máximas del recipiente como las condiciones de peso máximo permitido del animal con su recipiente o jaula, aplicadas por la compañía aérea, a la que puede consultar previamente. Tenga en cuenta que las compañías aéreas pueden limitar el número de animales domésticos que viajen en cabina y que no permiten el viaje en cabina de aquellos animales que por sus características, mal olor, etcétera, puedan ser molestos para el resto de los pasajeros y de la tripulación.

Es conveniente que cuando realice la reserva o compre el billete, ya sea en la compañía aérea o en la agencia de viajes, comunique su intención de llevar un animal doméstico a bordo y que se informe de las condiciones concretas para su transporte.

Perro lazarillo

El perro amaestrado para la misión de perro guía que acompañe a un pasajero invidente, en general, viajará en cabina, salvo que lo impidan regulaciones nacionales o de las compañías aéreas. Por su transporte, tanto en cabina como en bodega, no deberá abonar ninguna cantidad. No es preciso trámite alguno en este caso, basta que vaya debidamente equipado con bozal, collar y correa. En el caso de que viaje en cabina, irá junto al pasajero en el lugar que se le asigne por la tripulación.

10. INCIDENCIAS CON EL EQUIPAJE

La compañía aérea es responsable del daño causado en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje facturado cuando el hecho que haya causado el daño se haya producido a bordo de la aeronave o mientras el equipaje facturado se encuentre bajo la custodia de la compañía.

Sin embargo, la compañía no será responsable en la medida en que el daño se deba a la naturaleza, a un defecto o a un vicio propios del equipaje.

En el caso de equipaje no facturado, incluyendo los objetos personales, la compañía es responsable si el daño se debe a su culpa o a la de sus dependientes o agentes.

También es responsable del daño ocasionado por retraso en el transporte de equipaje, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que les fue imposible adoptar dichas medidas.

Reclamaciones sobre el equipaje.

La recepción del equipaje facturado sin protesta por parte del pasajero constituye presunción, salvo prueba en contrario, de que el mismo ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el documento de transporte.

Es fundamental que en el caso de incidencias con el equipaje facturado (destrucción, pérdida, deterioro o retraso), usted acuda inmediatamente al mostrador de la compañía aérea o su agente "handling" (empresa de asistencia en tierra a las compañías aéreas) para formular en ese momento la protesta correspondiente, cumplimentando el impreso denominado Parte de Irregularidad de Equipaje (P.I.R.), requisito necesario para hacer constar la incidencia ocurrida y para la tramitación por la compañía aérea.

Si tiene dificultad en localizar el mostrador de la compañía, diríjase al mostrador de información que Aena tiene en cada aeropuerto, donde se le facilitará su localización o se le indicará el procedimiento que debe seguir en su reclamación.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. antes de abandonar el aeropuerto, usted dispone de los siguientes plazos para la presentación de reclamaciones:

En caso de avería, el pasajero deberá presentar al transportista una protesta inmediatamente después de haber notado el daño y, a más tardar, dentro de un plazo de siete días para el equipaje facturado a partir de la fecha de su recepción.

En caso de retraso, la protesta deberá hacerse, a más tardar, dentro de veintiún días a partir de la fecha en que el equipaje haya sido puesto a disposición del pasajero.

Toda protesta deberá hacerse por escrito y ser entregada o expedida dentro de los plazos citados.

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que hubiese debido llegar.

Límites de las indemnizaciones

De acuerdo con el Convenio de Montreal y la normativa comunitaria¹, la responsabilidad del transportista por retraso, destrucción, pérdida o daños del equipaje se limita a 1.000 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero, aproximadamente 1.207 euros².

¹ El Convenio de Montreal está en vigor desde el día 28 de junio de 2004. Se aplica a las compañías comunitarias en relación con el transporte de pasajeros y su equipaje, y a las compañías no comunitarias que realicen transporte internacional entre dos puntos situados en el territorio de dos de los estados siguientes (o entre dos puntos situados dentro de un estado con escala en otro estado): estados miembros de la Comunidad Europea, Arabia Saudita, Bahrein, Barbados, Belice, Benin, Botswana, Bulgaria, Camerún, Canadá, Colombia, Emiratos Árabes Unidos, Estados Unidos de América, Gambia, Japón, Jordania, Kenya, Kuwait, la ex República Yugoslava de Macedonia, México, Namibia, Nigeria, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Perú, Siria, Tanzania, Rumania, San Vicente y las Granadinas, Tonga. (información correspondiente al día 20 de mayo de 2004).

² La equivalencia indicada del DEG corresponde a la del día 1 de julio de 2004 (1 DEG = 1'207 euros). Puede consultar en la página web del Fondo Monetario Internacional la definición de DEG (<http://www.imf.org/external/np/exr/facts/spa/sdrs.htm>) y su equivalencia

Los límites de responsabilidad no implican una compensación automática por los importes máximos.

El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial de valor de su equipaje, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

en dólares USA (http://www.imf.org/external/np/fin/rates/rms_sdrv.cfm). La equivalencia en euros se encuentra en la página del Banco de España (<http://www.bde.es>).

11. A BORDO

Preste atención y cumpla las instrucciones de seguridad que se den antes del despegue y durante el vuelo, en particular las relativas al uso de los cinturones de seguridad y a la utilización de aparatos electrónicos, o cualquier orden o directriz del personal aeronáutico dirigidas a preservar el orden y la seguridad de las actividades u operaciones aeronáuticas.

De acuerdo con la legislación española pueden ser sancionados aquellos pasajeros que incumplan las normas e instrucciones de seguridad a bordo de la aeronave como, por ejemplo, fumar en los lavabos de la aeronave o utilizar teléfonos móviles o aparatos electrónicos sin autorización.

Para garantizar la seguridad del vuelo y de los pasajeros, la compañía puede tomar medidas en aquellos casos en que el comportamiento de un pasajero pueda poner o ponga en peligro la seguridad de la aeronave o de las personas, el buen orden y la disciplina de a bordo. En estos casos, la compañía aérea podrá tomar las medidas razonables que sean necesarias: rechazar el embarque en el vuelo, advertir al pasajero conflictivo para que cese en su actitud, desembarcarlo en una escala intermedia, comunicarlo a las autoridades competentes, y/o denunciar al pasajero conflictivo.

Recuerde que está prohibido fumar en los vuelos comerciales cuyo origen y destino esté en territorio nacional y que hay compañías que lo prohíben en todos sus vuelos.

En el apartado sobre viaje y salud de las revistas de a bordo de las compañías aéreas, encontrará recomendaciones para reducir las eventuales molestias que puedan derivarse de una prolongada inmovilidad en espacios limitados, especialmente en los vuelos de larga duración.

Consulte también página 32, en la que se recogen recomendaciones sobre el viaje y la salud.

12. RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELOS Y OVERBOOKING

12.1. RETRASOS

1. Una compañía aérea comunitaria (o una compañía no comunitaria cuando realice transporte internacional de acuerdo con el Convenio de Montreal³) es responsable del daño ocasionado por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros. Sin embargo, no será responsable si prueba que se adoptaron todas las medidas que eran razonablemente necesarias para evitar el daño o que fue imposible adoptar dichas medidas.

La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4.150 DEG por pasajero (aproximadamente 5.009 euros)⁴.

Este límite de responsabilidad no implica una compensación automática por el importe máximo.

2. De acuerdo con el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005),

En el caso de que el vuelo salga de:

- a) de un aeropuerto comunitario o
- b) de un aeropuerto situado en un país no comunitario - cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario,

Siempre que el pasajero

- a) tenga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea,
- b) se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida),
- c) o haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo,

Y se vea afectado por un retraso con respecto a la hora de salida prevista:

- a) de 2 horas o más en el caso de todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, o

³ Ver nota 1 en la página 19.

⁴ Ver nota 2 en la página 19.

- b) de 3 horas o más en el caso de todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y de todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o
- c) de 4 horas o más en los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores,

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo le ofrecerá la asistencia indicada en el apartado “Derecho a atención”, pero únicamente ofrecerá alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente a la hora previamente anunciada.

Cuando el retraso sea de 5 horas como mínimo, la compañía ofrecerá al pasajero el reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

12.2. CANCELACIÓN DE VUELOS.

De acuerdo con el Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005), cuando se produzca la cancelación de un vuelo (la no realización de un vuelo programado y en el que había reservada al menos una plaza) que salga de

- a) de un aeropuerto comunitario o
- b) de un aeropuerto situado en un país no comunitario - cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario,

Siempre que el pasajero

- a) disponga de una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea,
- b) se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida),
- c) o haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo

El transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo ofrecerá:

- a) la asistencia que se indica en los apartados “Derecho al reembolso o a un transporte alternativo” y “Derecho a atención” (pero únicamente ofrecerá alojamiento en hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento cuando la salida prevista del vuelo alternativo sea como mínimo al día siguiente de la salida programada del vuelo cancelado).

b) la compensación que se indica en el apartado “Derecho a compensación”, excepto en los siguientes casos:

- La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no está obligada a pagar una compensación si puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

[En el preámbulo del Reglamento citado se señala que dichas circunstancias extraordinarias pueden producirse, en particular, en 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 retraso o cancelaciones].

- Se haya informado al pasajero de la cancelación al menos con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se le haya informado de la cancelación con una antelación entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto de la hora de llegada prevista.
- Se les haya informado de la cancelación con menos de 7 días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de 1 hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 2 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

Corresponde a la compañía aérea encargada de operar el vuelo la carga de la prueba de haber informado al pasajero de la cancelación del vuelo así como del momento en que se le ha informado. Por su interés es importante que facilite sus datos de contacto a la compañía aérea o a la agencia de viajes para que pueda ser informado.

Siempre que se informe a los pasajeros de la cancelación deberá darse una explicación relativa a los posibles transportes alternativos.

En el caso de que un viaje combinado se cancele y el motivo no sea la cancelación del vuelo, este Reglamento no debe aplicarse.

12.3. DENEGACIÓN DE EMBARQUE (OVERBOOKING)

El Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (en vigor desde el día 17 de febrero de 2005), que establece las normas mínimas comunes aplicables en caso de denegación de embarque, se aplica al pasajero que sale:

- a) de un aeropuerto comunitario o
- b) de un aeropuerto situado en un país no comunitario -cuyas normas no dispongan compensaciones y asistencia- con destino a un aeropuerto comunitario y el transportista encargado de efectuar el vuelo sea comunitario,

Siempre que el pasajero

- a) tenga una reserva confirmada en el vuelo, disponiendo de un billete (impreso o electrónico) o de otra prueba de que ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea,
- b) se presente a facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada previamente y por escrito, incluso por medios electrónicos (en el caso de no indicarse hora alguna, con una antelación mínima de 45 minutos respecto de la hora de salida),
- c) o haya sido transbordado del vuelo para el que disponía de una reserva a otro vuelo,

La denegación de embarque es la negativa a embarcar a pasajeros en un vuelo, aún cuando éstos tengan una reserva confirmada en dicho vuelo y, excepto en el caso de cancelación, se hayan presentado en la facturación dentro del plazo y en las condiciones requeridas o hayan sido transbordados por una compañía aérea o un operador turístico, salvo que haya motivos razonables para denegar su embarque, tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.

El billete es todo documento válido que dé derecho al transporte, o su equivalente en forma no impresa, incluida la electrónica, expedido o autorizado por la compañía aérea o por su agente autorizado.

La reserva es el hecho de que el pasajero disponga de un billete o de otra prueba que demuestre que la reserva ha sido aceptada y registrada por la compañía aérea o por el operador turístico.

- Cuando una compañía prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, en primer lugar deberá pedir que se presenten voluntarios que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios, en las condiciones que acuerden con la compañía, y que también tienen derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

El voluntario es aquella persona que se haya presentado para el embarque en las condiciones establecidas y acceda, a petición de la compañía aérea, a renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de determinados beneficios.

- Solamente si el número de voluntarios no es suficiente, la compañía aérea podrá denegar el embarque a los pasajeros contra la voluntad de éstos y deberá compensarles inmediatamente y prestarles asistencia, como se indica en los apartados siguientes.

12.4. DERECHO A COMPENSACIÓN

Las compensaciones por parte del transportista encargado de efectuar el vuelo son las siguientes:

- a) 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- b) 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- c) 600 euros para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

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

Reducción de las compensaciones: La compañía aérea encargada de efectuar el vuelo podrá reducir en un 50 % las compensaciones anteriores cuando el transporte alternativo ofrecido permita la llegada hasta el destino final con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o
- No sea superior a 4 horas para todos los vuelos no comprendidos en los apartados anteriores.

12.5. DERECHO AL REEMBOLSO O A UN TRANSPORTE ALTERNATIVO

Cuando usted tenga derecho al reembolso o a un transporte alternativo, se le ofrecerán las opciones siguientes:

- a) Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio en el que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuada y a la parte del viaje efectuada, si el vuelo ya no tiene razón de ser según el plan de viaje inicial del pasajero, y,

cuando proceda, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible.

A los pasajeros de un vuelo que forme parte de un viaje combinado se les ofrecerá, si procede, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, pero no el reembolso citado en el párrafo anterior.

El reembolso se efectuará en metálico, transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

- b) En condiciones de transporte comparables, el transporte lo más rápidamente posible hasta el destino final, o
- c) El transporte hasta el destino final en una fecha posterior que convenga al pasajero en función de los asientos disponibles.

Ciudades con varios aeropuertos. En caso de que una ciudad o región disponga de varios aeropuertos, la compañía aérea que ofrezca el transporte alternativo con destino a otro aeropuerto distinto del aeropuerto de destino reservado por el pasajero, correrá con los gastos de desplazamiento entre el aeropuerto sustitutivo y el aeropuerto para el que efectuó la reserva o a otro destino alternativo cercano, acordado con el pasajero.

12.6. DERECHO A ATENCIÓN.

La compañía ofrecerá gratuitamente a los pasajeros comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar, y dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax, o correos electrónicos.

Además, se ofrecerá gratuitamente alojamiento en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches o sea necesaria una estancia adicional a la prevista por el pasajero, y ofrecerá el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

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

12.7. ATENCIÓN A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA O CON NECESIDADES ESPECIALES.

Las compañías darán prioridad al transporte de las personas con movilidad reducida y sus acompañantes o perros de acompañamiento certificados, así como de los menores no acompañados.

En caso de denegación de embarque, cancelación y retrasos de cualquier duración, las personas con movilidad reducida y sus acompañantes, así como los menores no acompañados, tendrán derecho a recibir la atención lo antes posible.

12.8. CAMBIO DE CLASE.

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a la contratada no solicitará ningún pago suplementario, mientras que si acomoda a un pasajero en una clase inferior reembolsará en el plazo de siete días (en las formas indicadas antes para los reembolsos) el 30 % del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos, el 50 % para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros (excepto vuelos entre el territorio europeo y los territorios franceses de ultramar) y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o el 75 % para todos los vuelos distintos de los anteriores.

12.9. COMPENSACIONES SUPLEMENTARIAS.

De acuerdo con el Reglamento 261/2004 se puede presentar un recurso ante los Tribunales de Justicia competentes con el fin de obtener una compensación suplementaria. La compensación que se conceda con arreglo al reglamento citado podrá deducirse de la misma.

12.10 OBLIGACIÓN DE INFORMAR A LOS PASAJEROS DE SUS DERECHOS.

Cuando se aplique el Reglamento 261/2004, las compañías aéreas velarán porque en el mostrador de facturación se exponga, de forma claramente visible para los pasajeros, un anuncio con el siguiente texto:

“En caso de denegación de embarque, cancelación o retraso de su vuelo superior a dos horas, solicite en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque el texto en el que figuran sus derechos, especialmente en materia de compensación y asistencia.”

La compañía aérea que deniegue el embarque o cancele un vuelo deberá proporcionar a cada uno de los pasajeros afectados un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

También deberá proporcionar un impreso equivalente a cada uno de los pasajeros afectados por un retraso de al menos 2 horas.

Esta información deberá aplicarse utilizando los medios alternativos adecuados para personas invidentes o con problemas de vista.

13. PASAJEROS ESPECIALES

Las compañías aéreas dispensan un trato especial a ciertos pasajeros como los niños cuando viajan solos, las personas con movilidad reducida (PMR) o personas que puedan tener en ciertos momentos algún problema de movilidad.

Para que la compañía pueda ofrecerle las ayudas pertinentes, usted deberá informarle de sus circunstancias especiales en el momento de hacer la reserva y de adquirir su billete.

Personas con movilidad reducida

Es responsabilidad de las compañías, los aeropuertos y los agentes de servicios relacionados con ambos atender las necesidades de las PMR. Asimismo es responsabilidad de las PMR especificar sus necesidades a la hora de viajar en el momento de hacer la reserva y comprobar que toda la información se ha recogido en la misma.

Las normas aeronáuticas, por razones de seguridad en casos de evacuaciones y emergencias, limitan el número de las PMR que pueden viajar en una aeronave o exigen que, en ciertas condiciones, vayan acompañadas. Haciendo la reserva con antelación e informando oportunamente a la compañía aérea puede estar seguro de que usted no será uno de los pasajeros que se quede en tierra.

Precisamente para informarle mejor y con más detalle sobre la accesibilidad y las posibilidades del transporte aéreo Aena, en colaboración con la Dirección General de Aviación Civil, ha editado un folleto titulado “Información para Personas con Movilidad Reducida”, que está disponible en los aeropuertos y en las páginas web de Aena (www.aena.es) y de la Dirección General de Aviación Civil (www.mfom.es/aviacioncivil).

Mujeres en estado de gestación

Las compañías aéreas recomiendan no efectuar viajes en avión cuando el periodo de gestación supera las 36 semanas. En cualquier caso, antes de organizar su viaje consulte con su compañía y tenga en cuenta que eventualmente deberá firmar un Descargo de Responsabilidad de la compañía ante cualquier contingencia que surja derivada de su estado.

Menores de doce años

Como regla general, deberán viajar acompañados de una persona mayor de edad. Consulte con su compañía si dispone del servicio de acompañante (un miembro de la tripulación de cabina que, previo pago a la compañía por sus servicios, estará al cuidado del menor).

No obstante, si el niño ha cumplido los cinco años podrá viajar solo siempre y cuando firme usted un Descargo de Responsabilidad y garantice que en el aeropuerto de llegada se hará cargo de él un adulto previa identificación.

Si usted viaja con bebés o niños de corta edad, la mayoría de las compañías disponen de servicios especiales de atención, como juegos, libros, y, si lo solicita por anticipado, menús infantiles.

14. EL VIAJE EN AVIÓN Y LA SALUD

Las modernas aeronaves de propulsión a reacción viajan a altitudes que llegan hasta los 11.000 metros, con temperaturas exteriores que llegan hasta los sesenta grados centígrados bajo cero y escaso contenido de oxígeno de la atmósfera exterior, lo que obliga a adoptar condiciones artificiales en el interior de las aeronaves que consisten en una presión barométrica inferior a la existente a nivel del mar, baja humedad del aire y recirculación del mismo, a lo que se añade la movilidad reducida durante el vuelo.

La mayoría de los pasajeros, los que están en condiciones saludables y un porcentaje muy importante de los enfermos, pueden no tener ningún inconveniente para realizar un viaje en las condiciones anteriores, e incluso con menos riesgos que en la vida diaria, no obstante hay ciertas situaciones en las que la consulta previa al médico de cabecera o al especialista resulta muy recomendable, como en los casos que se indican, de forma no exhaustiva:

- Si usted ha tenido una reciente operación quirúrgica, en especial, ocular, de abdomen o pulmonar.
- Si usted viaja con las piernas escayoladas.
- Si usted ha tenido un infarto, una angina de pecho o tiene trastornos circulatorios.
- Si usted tiene alguna enfermedad pulmonar o insuficiencia respiratoria.
- Si usted tiene sinusitis crónica, infecciones del oído medio u otitis.
- Si usted tiene congestiones nasales derivadas de infecciones o alergia respiratoria.

Las circunstancias anteriores son, entre otras, aquéllas en las que resulta recomendable una consulta previa a su médico, para que le informe sobre la adecuación para el vuelo en avión y las precauciones para llevarlo a cabo.

Las compañías aéreas en los viajes de duración superior a tres horas suelen recomendar ciertas pautas de alimentación y bebidas, así como algunos ejercicios físicos durante el vuelo, los cuáles le ayudarán a incrementar su bienestar y reducir los inconvenientes de una prolongada inmovilidad. Siga atentamente los consejos de las compañías aéreas.

En los casos de algunos pasajeros enfermos corresponde al servicio médico de la compañía aérea estudiar la posibilidad de que puedan viajar o no, y en qué condiciones han de hacerlo. Su transporte se podrá hacer en camilla o acomodado en una o más butacas, debiendo consultar con la compañía aérea las condiciones y tarifas aplicables en cada caso. Cuando el transporte se realice en camilla, obligatoriamente tendrá que ir acompañado de una persona.

15. VIAJES COMBINADOS

Si usted proyecta realizar un viaje turístico, probablemente acudirá a una agencia de viajes para formalizar el mismo con arreglo a un precio global.

Si el contrato incluye, además del transporte, el alojamiento y/u otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento, y que constituyen una parte significativa del viaje, usted ha contratado con su agencia un "viaje combinado".

En un viaje combinado, tanto si el transporte se realiza en vuelo chárter como regular, el contrato correspondiente deberá formularse por escrito y el detallista u organizador deberá poner a disposición de los viajeros un programa o folleto informativo que contenga la oferta sobre el viaje combinado, y que deberá incluir, de forma clara y precisa, toda la información necesaria sobre las características que definen dicho viaje, tales como el destino, itinerario y los medios, características y categorías de los transportes que se vayan a utilizar.

El consumidor puede ceder su reserva en el viaje combinado a otra persona, comunicándolo por escrito con una antelación mínima de quince días al inicio del mismo, salvo que el contrato establezca un plazo menor.

El precio convenido no puede cambiarse, salvo que se prevea expresamente esta posibilidad en el contrato.

La revisión, tanto al alza como a la baja, sólo puede realizarse en el caso de variación del precio de los transportes, incluido el coste del carburante, las tasas e impuestos relativos a determinados servicios y los tipos de cambio aplicados al viaje organizado.

Será nula la revisión de precios al alza efectuada en los veinte días inmediatamente anteriores a la fecha de salida del viaje.

En todo caso, es muy importante que usted lea detenidamente todas las cláusulas del contrato.

Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, por lo que en el caso de incidencias en el transporte aéreo usted tiene que dirigir su reclamación al organizador o detallista de su viaje.

El reglamento (CE) 261/2004, de 11 de febrero, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, se entiende sin perjuicio de los derechos que asisten a los pasajeros en virtud de la Directiva 90/314/CEE, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados, directiva que fue incorporada al derecho español por la Ley 21/1995, de 6 de julio, de viajes combinados.

16. COMPAÑÍA OPERADORA

Puede ocurrir que el avión en el que usted vuela pertenezca a una compañía aérea distinta de aquella con la que ha contratado su viaje. Esto puede ser debido a diversas razones, como son la existencia de acuerdos comerciales entre las compañías para la utilización compartida de sus flotas de aviones, operaciones con código compartido, franquicia, indisponibilidad de avión propio en un momento determinado, etc.

Es una práctica frecuente que los servicios aéreos se realicen mediante acuerdos de operación conjunta entre varias compañías bajo la fórmula denominada “código compartido”. En este caso, en un vuelo, en el que utiliza su código de identificación la compañía que opera la aeronave, ofrecen sus servicios otras compañías aéreas bajo su propio código. Esto significa que una compañía aérea anuncia y vende los servicios de otra compañía aérea como si fueran propios.

Esta modalidad de acuerdo entre compañías permite una mejor utilización de la capacidad de los aviones y, por tanto, la reducción de las tarifas aéreas, proporciona mejores oportunidades de viajar a cualquier destino y facilita a los pasajeros las conexiones en los vuelos con escalas intermedias.

Para garantizar la información a los pasajeros, antes de hacer una reserva para un vuelo con código compartido, la compañía aérea o la agencia de viajes debe informar al usuario, aclarando los detalles que caracterizan dichos vuelos y, en todo caso, indicándole la compañía aérea que operará cada tramo de la ruta operada en código compartido.

La información y todo tipo de asistencia que precise el pasajero puede solicitarse tanto de la compañía aérea titular del billete de transporte como de la compañía aérea que actuó como operadora real de los vuelos. Ambas compañías tienen la obligación de atender al pasajero.

La compañía aérea o la agencia de viajes tienen que informarle en el momento de la adquisición del billete de la identidad de la compañía operadora de su vuelo, y, en el caso de que se produzca un cambio de la compañía operadora, usted será informado antes del embarque.

Responsabilidades respectivas del transportista contractual y del transportista de hecho.

El Convenio de Montreal establece que el transportista contractual queda sujeto a las disposiciones del convenio con respecto a todo el transporte previsto en el contrato y el transportista de hecho solamente con respecto al transporte que realiza.

17. RECLAMACIONES

Contrato de Transporte

Cuando usted considere que se han producido deficiencias en el cumplimiento de las condiciones de su contrato de transporte (retrasos, pérdida o deterioro de equipajes, modificaciones de horario, deficiente calidad del servicio, escalas imprevistas, etc.),

puede escribir una carta de reclamación o utilizar para ello las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas tienen a su disposición.

Su reclamación deberá dirigirse a la compañía aérea cuando haya contratado únicamente el transporte, o a los organizadores y detallistas (agencias de viajes), cuando se trate de un vuelo realizado en el contexto de viaje combinado (ver página 33).

De acuerdo con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal, si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea contratante.

Las compañías aéreas, para facilitar la presentación de las reclamaciones de sus pasajeros, normalmente disponen de hojas de reclamaciones, que se encontrarán en sus mostradores de información o de venta de billetes, y en ellas usted podrá reclamar por las deficiencias observadas en los servicios de la compañía aérea con la que haya contratado. Recuerde que en cualquier caso, y aunque la compañía no disponga de hojas de reclamaciones, usted puede reclamar mediante una carta dirigida directamente a la propia compañía aérea o, en el caso de que ésta lo facilite, puede presentar la reclamación por correo electrónico o a través de su página web.

Al realizar su reclamación deberá hacerlo de forma legible, concisa y clara, y exponiendo los datos concretos sobre los hechos ocurridos. No olvide consignar sus datos y domicilio postal, a fin de que la compañía aérea pueda contestarle en el más breve plazo de tiempo posible. También puede utilizar las Hojas de Reclamaciones de Aena para las reclamaciones relativas a las compañías aéreas en el caso que éstas no dispongan en ese momento de hojas de reclamaciones propias.

Cuando usted considere que la reparación de los perjuicios que haya podido ocasionar la compañía no se ha visto satisfecha a través de su reclamación, usted puede acudir a los Tribunales de justicia para la determinación de las posibles responsabilidades e indemnizaciones que puedan corresponder.

Servicios aeroportuarios

En las hojas de reclamaciones de Aena, que encontrará usted en los mostradores de información de los aeropuertos, podrá presentar todo tipo de reclamaciones referentes a los servicios aeroportuarios, al tránsito aéreo y a las empresas o entidades oficiales y comerciales que operan en ellos.

Los servicios de restauración (cafeterías, restaurantes, etc.) disponen de su propio Libro Oficial de Hostelería, en el que usted puede formular su reclamación, o bien, si lo prefiere, puede utilizar las hojas de reclamaciones de Aena.

Tenga en cuenta que las reclamaciones son también un medio eficaz de colaborar con la mejora de los servicios.

Recuerde que la presentación de una reclamación, cualquiera que sea el motivo de su presentación, no excluye la posibilidad de ejercer otro tipo de acciones, judiciales o administrativas, ni interrumpe los plazos establecidos.

18. COMPROMISOS EUROPEOS DE SERVICIO CON LOS PASAJEROS

Las compañías aéreas españolas y Aena, para su red de aeropuertos, han firmado de manera voluntaria los Compromisos de Servicio con los Pasajeros que fueron desarrollados por Asociaciones de Compañías Aéreas, de Aeropuertos y de Consumidores y Usuarios Europeos.

Estos Compromisos de Servicio con los pasajeros establecen criterios y principios generales que más adelante han sido desarrollados individualmente por cada compañía aérea y aeropuerto. De esta forma usted podrá comprobar y elegir de entre las diferentes calidades de servicio que le ofrecen las diferentes compañías antes de realizar su viaje.

El Compromiso de las Compañías Aéreas.

En resumen las compañías se comprometen a:

- Ofrecer la tarifa más barata disponible en cada uno de sus medios directos de distribución.
- Respetar la tarifa acordada después del pago.
- Notificar a los pasajeros sobre retrasos, cancelaciones y desvíos.
- Asistir a los pasajeros que sufran retrasos.
- Agilizar la entrega de equipaje.
- Permitir que las reservas por teléfono se mantengan o cancelen sin ningún compromiso o recargo dentro del periodo de 24 horas.
- Agilizar el pago de los reembolsos.
- Dar asistencia a los Pasajeros con Movilidad Reducida o con necesidades especiales.
- Atender las necesidades esenciales de los pasajeros durante retrasos largos a bordo de la aeronave.
- Tomar medidas para agilizar el proceso de facturación.
- Reducir el número de pasajeros a los que se deniega el embarque.
- Proporcionar a los pasajeros información sobre las condiciones comerciales y operativas.
- Proporcionar información sobre la compañía operadora.
- Atender con interés las reclamaciones de los pasajeros.

El Compromiso de los Aeropuertos.

Aena ha desarrollado su compromiso sobre los siguientes aspectos:

- Personas con Movilidad Reducida.
- Información a los pasajeros sobre sus derechos.
- Asistencia durante periodos de retrasos significativos o perturbaciones.
- Accesos y transporte terrestres.
- Provisión de infraestructura para facturación, equipaje y seguridad.
- Mantenimiento.
- Gestión de los carritos portaequipajes.
- Orientación y Mostradores de Facturación.
- Limpieza.

- Gestión de las observaciones de los usuarios.
- Informes regulares.

Ambos Compromisos contienen un anexo dedicado a la atención de las Personas con Movilidad Reducida. El texto íntegro de estos compromisos se puede obtener en la página Web de la Dirección General de Aviación Civil: www.mfom.es/aviacioncivil, pero si quiere conocer más detalles sobre el servicio ofrecido consulte con su compañía o aeropuerto.

19. RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS EN CASO DE ACCIDENTE

La responsabilidad de las compañías aéreas por muerte o lesiones de los pasajeros se regula en el Convenio de Montreal y en el Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo de 9 de octubre de 1997.

El transportista es responsable del daño causado en caso de muerte o de lesión corporal de un pasajero por la sola razón de que el accidente que causó el daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque.

Sin embargo, la compañía puede quedar total o parcialmente exonerada de su responsabilidad si prueba que la negligencia u otra acción u omisión indebida del pasajero causó el daño o contribuyó a él.

Indemnizaciones.

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero.

Para los daños de hasta 100.000 DEG (aproximadamente 120.700 euros⁵), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización.

Por encima de esta cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación si prueba que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo o que el daño se debió únicamente a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de un tercero.

Anticipos.

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea comunitaria deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (aproximadamente 19.312 euros).

⁵ Ver nota 2 en la página 19

20. DIRECCIONES DE INTERÉS

MINISTERIO DE FOMENTO

Dirección General de Aviación Civil

www.mfom.es/aviacioncivil

Servicio de Inspección y Relaciones con Usuarios

Paseo de la Castellana, 67. 28071 Madrid

E-mail: pasajeros.aereo@mfom.es

Teléfonos: 915 978 321 / 915 977 231 / 915 975 075

Fax: 915 978 300 / 915 978 643

AENA

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea

www.aena.es

Dirección de Operaciones y Sistemas de Red

División de Servicios Aeroportuarios

C/ Peonías, 2. 28042 Madrid

Servicio de Información y Atención Telefónica

de Aena: 902 404 704

E-mail: servicios-aeroportuarios@aena.es

INSTITUTO NACIONAL DEL CONSUMO

www.consumo-inc.es

Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid

Teléfonos: 914 311 836 / 914 311 892

E-mail: inc@consumo-inc.es

Directorio de Organismos de consumo y Asociaciones de consumidores y usuarios:

www.consumo-inc.es/directorio/direc.htm

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES

www.mae.es

MINISTERIO DEL INTERIOR

www.mir.es

Consultas telefónicas: 900 150 000

Compañías Aéreas

AIR EUROPA

www.air-europa.com

Información. Teléfono: 902 401 501 (24 horas)

Fax: 902 401 505

Área Relaciones con los Clientes

Teléfono 971 178 385

Fax: 971 178 351

E-mail: relacionesconclientes@air-europa.com

Dirección: Apartado de Correos 132.
07620 – Lluçmajor (Illes Balears)

Servicio de Equipajes
Apartado de Correos 36288. 28080 Madrid
Teléfono 902 190 271 (de 08:00 a 24:00 horas).
Teléfono internacional (34) 915 143 664
Fax: (34) 915 143 647

AIR NOSTRUM
www.airnostrum.es

Vuelos regulares, operados para IBERIA, LAE: Ver IBERIA

Vuelos chárter
Información general:
Teléfonos: 961 960 261 / 961 960 262
E-mail: vespeciales@airnostrum.es
Dirección: Avenida Comarques del País Valencià, 2. 46930 Quart de Poblet. Valencia
Departamento de Servicio al Cliente
Teléfono: 961 960 200. Fax: 961 960 276
E-mail: sciente@airnostrum.es

AIR PLUS COMET
www.aircomet.com
Teléfono: 91 329 49 29. Fax: 91 329 35 11
E-mail: airplus@aircomet.com
Dirección: Bahía de Pollensa, 21–23. 28042 Madrid

BINTER CANARIAS, S.A.
www.bintercanarias.es
Departamento de Atención al Cliente
Teléfono: 922 635 643 Fax: 922 635 725
E-mail: atencionclientes@bintercanarias.es
Dirección: Aeropuerto Los Rodeos
38297 La Laguna. Santa Cruz de Tenerife

FUTURA
www.futura-aer.com
Servicio al Pasajero/ Atención al Cliente:
Teléfono: 971 910 700
E-mail: iyabo@futura-aer.com, rsamuel@futura-aer.com
Dirección: Gran Vía Asima 17. Polígono de Son Castelló. 07009 Palma de Mallorca.
Atención al Cliente:
Teléfono 971 789 706
E-mail: rdewolff@futura-aer.com
Dirección: Planta facturación. Aeropuerto de Palma. 07000 Palma de Mallorca.

IBERIA
www.iberia.com
Información : SERVIBERIA

Teléfono: 902 400 500
Centro de Atención al Cliente
Teléfono: 915 816 790 ó 902 400 433.
Fax: 915 508 829
E-mail: relacionesclientes@iberia.es
Dirección Unidad Relaciones Clientes
Apartado de Correos N° 548 F.D.
28080 Madrid
Incidencias con equipajes CAT Iberia Equipajes
Teléfono: 902 341 342. Fax: 915 149 958
Teléfono internacional: (34) 915 149 944
Fax internacional: (34) 915 149 958
E-mail: catequipajes@iberia.es
Dirección: Apartado de Correos 36299. 28080 Madrid

IBERWORLD

www.iberworld.com
Teléfono: 971 788 222
Fax: 971 713 184
E-mail: iberworld@iberworld.com
Dirección: Gran Vía Asima, 23. 07009 Palma de Mallorca
Central de Equipajes: AIRCOMP, S.L.
Teléfono: 902 120 503. Fax: 971 451 114
E-mail: aircomp@infonegocio.com

ISLAS AIRWAYS, S.A.

www.islasairways.com
Dirección: C/ Retama 3 (Edificio Retama), locales 25 y 26
Urb. La Paz. 38400 Puerto de la Cruz. Tenerife.
Teléfono: 922 389 900
Fax: 922 373 132
E-mail: sdonatiello@islasairways.com

SPANAIR

www.spanair.es
Información general: 902 13 14 25
Departamento de Atención al Cliente
Teléfono: 971 745 020. Fax: 971 787 687
E-mail: attcliente@spanair.es
Dirección: Edificio Spanair – Aeropuerto de
Palma de Mallorca. Apartado de Correos 50086.
07611 Palma de Mallorca
Departamento de equipajes
Llamadas desde España: de 9 a 19 horas.
Teléfono: 902 131 435
Desde fuera de España: (Servicio 24 horas)
34 915 811 810. Fax: 34 915 814 932
E-mail: spanair.massist@mapfre.com
Dirección: Central de Equipajes
C/ Gobelos, 41 – 45. 28023 Madrid

VOLAR AIRLINES

LTE International Airways, S.A.

Atención al cliente: Teléfono: 971 457 700

Fax: 971 478 886

Dirección: Calle del Ter, 27. Polígono Son Fuster. 07009 Palma de Mallorca

El Cupón de vuelo

- 1- Aeropuerto inicio de viaje
- 2- Aeropuerto de llegada
- 3- El billete es nominativo e intransferible
- 4- Precio total del billete
- 5- Prohibiciones de cambios y endosos en algunas tarifas
- 6- Terminal de SALIDA facturación de vuelo
- 7- Clave de la compañía aérea
- 8- Transportista
- 9- Código de vuelo
- 10- Número de billete
- 11- Clase en la que realiza el vuelo Primera, Preferente, Turista o Económica
- 12- Clave de su reserva
- 13- Situación del billete OPEN: sin fecha ni hora del viaje O.K.: Cerrado y conforme
- 14- Fechas límite de utilización del billete
- 15- Nombre y clave de la agencia que emite el billete
- 16- Número de kilos de equipaje facturado que el pasajero puede transportar

REFERENCIA LEGISLATIVA

- Convenio de Varsovia para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, de 12 de octubre de 1929, ratificado por España el 31 de enero de 1930 (Gaceta de Madrid núm. 233, de 21 de agosto de 1931).
- Protocolo de La Haya, de 28 de septiembre de 1955, que modifica el Convenio de Varsovia (BOE núm. 133, de 4 de junio de 1973).
- Protocolos Adicionales números 1, 2 y 4, que modifican el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de La Haya (BOE núm. 147, de 20 de junio de 1997, para los Protocolos núms. 1 y 2, y BOE núm. 34, de 9 de febrero de 1999, para el Protocolo núm. 4).
- Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, ratificado por España el 4 de junio de 2002 (BOE núm. 122, de 20 de mayo de 2004). [En vigor para la Comunidad Europea a partir del 28 de junio de 2004].
- Reglamento (CE) nº 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes relativas a un sistema de compensación por denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/1991 (Diario Oficial de la Unión Europea, serie L, núm. 46, de 17 de febrero de 2004). [En vigor desde el día 17 de febrero de 2005].
- Reglamento (CE) nº 2027/97, del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, modificado por el Reglamento (CE) 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002.
- Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea (BOE núm. 176, de 23 de julio de 1960).

- Ley 21/2003, de 7 de julio, de Seguridad Aérea (BOE núm. 162, de 8 de julio de 2003)
- Real Decreto 37/2001, de 19 de enero, por el que se actualiza la cuantía de las indemnizaciones por daños previstas en la Ley 48/1960, de 21 de junio, de Navegación Aérea (BOE núm. 29, de 2 de febrero de 2001).
- Ley 209/1964, de 24 de diciembre, Penal y Procesal de la Navegación Aérea (BOE núm. 311, de 28 de diciembre de 1964).
- Ley Orgánica 1/1986, de 8 de enero, de supresión de la Jurisdicción Penal Aeronáutica (BOE núm. 12, de 14 de enero).
- Real Decreto 905/1991, de 14 de junio, por el que se aprueba el Estatuto del Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (BOE núm. 145, de 18 de junio de 1991), y sus modificaciones: Real Decreto 1993/1996, de 6 de septiembre (BOE de 7 de septiembre), y Real Decreto 1711/1997, de 14 de noviembre (BOE de 27 de noviembre).
- Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los Viajes Combinados (BOE núm. 161, de 7 de julio de 1995), modificada por la Ley 39/2002, de 28 de octubre (BOE núm. 259, de 29 de octubre de 2002).
- Real Decreto 1476/2004, de 18 de junio, por el que se aprueba la estructura orgánica básica del Ministerio de Fomento (BOE núm. 148, de 19 de junio)
- Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo para los residentes en las Comunidades Autónomas de Canarias y las Illes Balears y en las Ciudades de Ceuta y Melilla (BOE núm. 300, de 15 de diciembre de 2001).

© Aena

Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
Dirección de Operaciones y Sistemas de Red

Edita: Aena

Texto supervisado por la Dirección General de Aviación Civil

MADRID, enero de 2005

Depósito legal: M/34501/2002