



¿Has tenido **problemas con tus vuelos** estas vacaciones y no sabes **cómo reclamarlo?**

Resolvemos tus dudas





¿Qué derechos tengo como consumidor?

Tienes derecho a **información, atención, reembolso** o a un **transporte alternativo y derecho de compensación**.



¿Qué plazo existe para reclamarlo?

Si se aplica el Reglamento europeo existe **un plazo de cinco años**. En el caso de que se aplique el Convenio de Montreal, dos años. También son dos años en viajes combinados.



¿En qué situaciones me puedo considerar afectado?

Me han cancelado un vuelo sin plazo definido y no recibo respuesta

Cuentas con todos los derechos anteriormente citados. Pero no se recoge el derecho a compensación si la compañía avisa con antelación de la cancelación (**14 días antes**), o ha alegado circunstancias extraordinarias.

La cuantía oscila entre los **250 euros y los 600 euros**, en función de la distancia del vuelo.

Me han cancelado el vuelo alegando circunstancias extraordinarias

Se entienden por circunstancias extraordinarias: la inestabilidad política en el país de origen/destino; condiciones meteorológicas adversas incompatibles con el vuelo; riesgos para la seguridad o deficiencias inesperadas de la seguridad de vuelo y huelgas que afecten a las operaciones del transportista encargado del vuelo. **Únicamente en estos casos, no tienes derecho a compensación.**

ATENCIÓN: Hay una **sentencia del Tribunal de Justicia de la UE** en la que se reconoce que la huelga no es una circunstancia extraordinaria. Aunque no cabría derecho a la compensación cuando la huelga es ajena a la compañía (por ejemplo, una huelga de controladores aéreos).

Se retrasa mi vuelo en la salida

Tienes **derecho de información**. También de **atención, compensación y reembolso** (condicionados a la duración del retraso).

Sobre este último, si el retraso es de **cinco horas o más y el pasajero decide ya no viajar, se le reembolsará en 7 días el coste íntegro del viaje**. Si se elige el reembolso y finalmente el avión no llega con más de tres horas de retraso, se pierde el derecho de compensación.

Se retrasa mi vuelo en la llegada

Te asiste el **derecho de compensación** en el caso de que se llegues al destino **con tres horas o más de retraso**. Siempre y cuando la compañía **no alegue circunstancias extraordinarias**.

La **cuantía oscila entre los 250 euros y los 600 euros** en función de la distancia del vuelo.

Se retrasa mi vuelo en la llegada y la compañía alega circunstancias extraordinarias

Como anteriormente se ha detallado, se consideran circunstancias extraordinarias: la inestabilidad política en el país de origen/destino; condiciones meteorológicas adversas incompatibles con el vuelo; riesgos para la seguridad o deficiencias inesperadas de la seguridad de vuelo y huelgas que afecten a las operaciones del transportista encargado del vuelo. **Únicamente en estos casos, no tienes derecho a compensación**.

Atención: Hay una **sentencia del Tribunal de Justicia de la UE** en la que se reconoce que la huelga no es una circunstancia extraordinaria. Aunque no cabría derecho a la compensación cuando la huelga es ajena a la compañía (por ejemplo, una huelga de controladores aéreos).

He perdido mi vuelo de conexión

En este caso, tienes **derecho a una indemnización**, que se calculará en función de la duración del retraso y la distancia al destino final.

Atención: Solo se contempla este derecho **si los vuelos forman parte de una única reserva** o el retraso **no se debe a circunstancias extraordinarias** (mencionadas anteriormente).



Otros problemas:

Me denegaron el embarque por estos motivos:

Animales

Pueden viajar en el avión con transportín o en bodega. Siempre deben tener la documentación en vigor de acuerdo con lo requerido en cada país para el animal en cuestión. **Si deniegan el embarque no existe una reclamación como tal, pero sí se podría solicitar la devolución del dinero de la reserva del billete.**

PMR (Persona con Movilidad Reducida):

De acuerdo al artículo 3b del Reglamento CE nº1107/2006 **se prohíbe denegar el embarque siempre que el billete sea válido.** Salvo que la aeronave tenga puertas o dimensiones físicamente imposibles de acceder o por razones de seguridad. Si no se le ofrece una solución alternativa a la persona afectada y a su acompañante, se les deberá ofrecer el **derecho de reembolso o transporte alternativo.**

Overbooking:

La compañía ha de preguntar siempre por voluntarios y, si aceptan, negociar con ellos la contraprestación. En el caso de que una compañía nos deniegue el embarque por este motivo (por no haber voluntarios), el pasajero **tiene derecho, entre otros, a estar informado y a recibir un reembolso o transporte alternativo.**

Dependiendo del retraso, también puedes tener derecho a indemnización. La **cuantía** puede variar entre los **250 euros y los 600 euros**, dependiendo de la distancia del vuelo. Aunque estas cantidades se pueden reducir a la mitad si la compañía ofrece transporte alternativo y cumple con una serie de requisitos en cuanto a la hora de llegada y al destino final.



¿Cómo puedo reclamar todas estas situaciones?

Si has sufrido retraso, cancelación u overbooking y quieres saber si tienes derecho a indemnización y la cuantía, puedes consultarlo en el [formulario de vuelos de in99](#).

Además, **in99** está elaborando una guía completa para resolver muchas de las dudas a las que puedes enfrentarte cuando vas a coger un vuelo. **Y también ante otras muchas situaciones como pueden ser las cláusulas abusivas, tarjetas revolving o cárteles de coches, entre otras.**



Informe de derechos sobre vuelos

Fecha: 22/09/2022

E-mail: comunicacion@in99.com

www.in99.com