



Ayuntamiento de Villanueva de la Cañada



La Suma de Todos

Comunidad de Madrid

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

# GUÍA DEL USUARIO DE LÍNEAS AÉREAS

Guía emitida por la Dirección General de Consumo Consum Madrid, el Portal del Consumidor en [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Teléfono de información: 012

012 012 012 012 012 012



## al planificar un viaje

Si va a efectuar un viaje y lo ha reservado por medio de una agencia, conserve toda la publicidad, folletos y facturas.

Si ha sacado un billete de avión presencialmente o electrónicamente, deberá conservar, también, la documentación acreditativa del abono.

Asegúrese de que tiene la documentación en regla: D.N.I, pasaporte y visados, en su caso, y tarjeta sanitaria válida para la Unión Europea.

También es importante que compruebe si cumple los requisitos médicos necesarios para entrar en el país de destino.

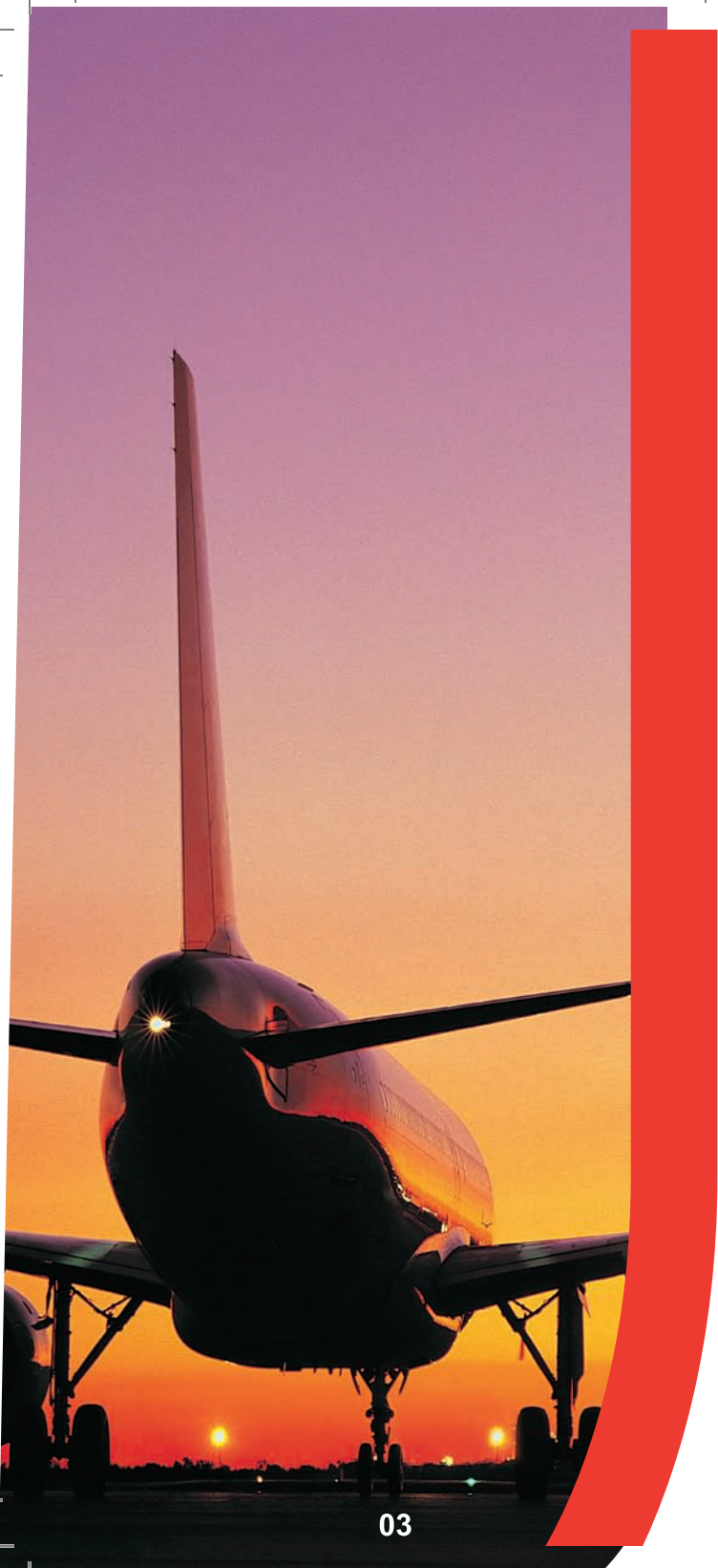
## antes de iniciar el viaje

Si viaja sin equipaje podrá conseguir la tarjeta de embarque con antelación, bien presencialmente o por medio de Internet. Confirme, no obstante, la corrección de dicha tarjeta.

## al iniciar el viaje

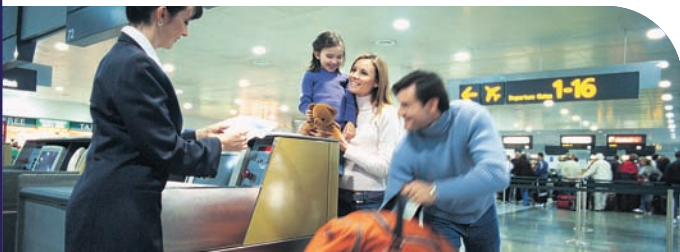
Las compañías aéreas están obligadas a facilitar a los pasajeros un resumen de las principales disposiciones por las que se rige la responsabilidad respecto a los pasajeros y sus equipajes, incluidos los plazos para presentar una reclamación, solicitar una indemnización y la posibilidad de hacer una declaración especial para el equipaje. Esta información debe estar disponible en todos los puntos de venta, también cuando la contratación se realice por teléfono o Internet.





03





## facturación

Han de proporcionarle una tarjeta de embarque, que es el documento acreditativo que deberá presentar para acceder al avión. Para obtener la tarjeta de embarque deberá presentar su documentación identificativa.

Por tanto, deberá estar provisto de la documentación en regla, y, especialmente, aquella que exija el país de destino, como vacunaciones, visados, etc.

Al facturar el equipaje ha de tener en cuenta que le pueden cobrar por excesos de peso o volumen del mismo de acuerdo con las normas publicitadas por la compañía.

Respecto al equipaje de mano, si el mismo excede de las dimensiones o volumen fijado y publicitado por la compañía, puede Ud. ser obligado a facturarlo.

Conserve los resguardos identificativos del equipaje facturado.

Tenga en cuenta que deberá estar atento a los paneles informativos, ya que en el aeropuerto de Barajas-Madrid no se suelen emitir avisos por megafonía.

Tenga a la vista su equipaje de mano en el espacio de espera hasta la salida del avión.



## al embarcar

Tenga en cuenta que pueden solicitarle la documentación identificativa hasta en la misma puerta del embarque. Téngala a mano.

Las familias con niños pequeños y las personas con alguna minusvalía tienen preferencia en el embarque.



## derechos de los pasajeros en el caso de cancelación de un vuelo

Si la compañía aérea cancela un vuelo ofrecerá a los pasajeros afectados las siguientes opciones:

- ✈ Reembolso en siete días del coste íntegro del billete.
- ✈ Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.
- ✈ Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Con independencia de la elección del pasajero, la compañía aérea los compensará con las siguientes cantidades:

- ✈ 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- ✈ 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- ✈ 600 euros para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

Estas compensaciones pueden ser reducidas en un 50 por ciento por las compañías aéreas cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado:

- ✈ que no sea superior a dos horas, para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- ✈ que no sea superior a tres horas, para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- ✈ que no sea superior a cuatro horas, para los vuelos que no estén comprendidos en los anteriores puntos.

Los pasajeros de vuelos aéreos **no tendrán derecho a ninguna compensación cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:**

- Cuando se les informe de la cancelación con, al menos, dos semanas de antelación.
- Cuando se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días ofreciéndoles un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso respecto al viaje inicialmente contratado.
- Cuando se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación y se les ofrezca otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso respecto a la llegada y salida del vuelo inicialmente contratado.

La compañía aérea no está obligada a pagar ninguna compensación económica, cuando se pruebe que la cancelación del vuelo se debe a **circunstancias extraordinarias** que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Además de las compensaciones mínimas a los pasajeros, se les ofrecerá de forma gratuita lo siguiente:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida prevista como mínimo al día siguiente.



## retraso del vuelo

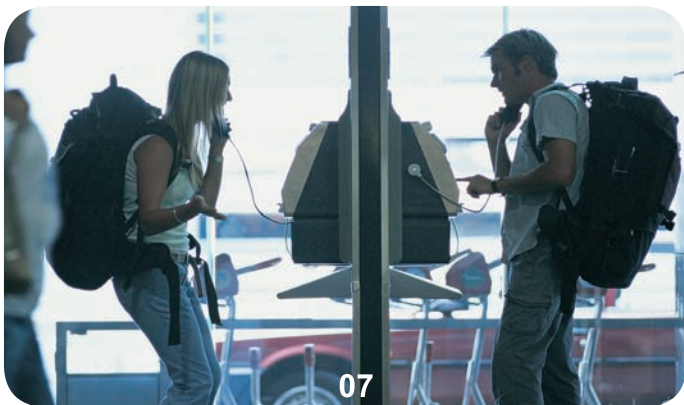
Las compañías aéreas que prevean un retraso en alguno de sus vuelos ofrecerán asistencia a los pasajeros afectados. **El tipo de asistencia dependerá de la distancia del trayecto** hasta el punto de destino y del tiempo de la demora:

- ⌚ de dos horas o más en el caso de los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- ⌚ de tres horas o más en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y los vuelos de entre 1.500 y 3500 kilómetros.
- ⌚ de cuatro horas o más en los vuelos restantes.

**A los pasajeros afectados se les ofrecerá, de forma gratuita, lo siguiente:**

- ⌚ comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- ⌚ dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- ⌚ alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando la hora de salida prevista sea al día siguiente de la hora inicialmente contratada.

Si el retraso del vuelo fuera de más de cinco horas, al pasajero se le ofrecerá la posibilidad del reembolso del coste íntegro del billete. Esta devolución se deberá hacer efectiva, como máximo, en siete días, según marca la regulación.



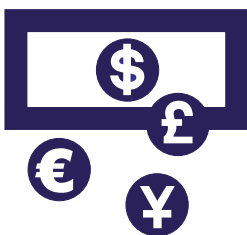


## derecho a ser indemnizado por pérdida o retraso de equipaje

La compañía aérea está obligada a indemnizar por incidencias con el equipaje, tanto por pérdida como por deterioro. Las indemnizaciones son calculadas por la propia compañía aérea y tienen un límite marcado por normas internacionales y expresadas en una unidad denominada Derechos Especiales de Giro (D.E.G). Esta indemnización es como máximo de 1.000 D.E.G, lo que equivale a unos 1.200 euros (puede consultar la equivalencia en euros en la página web del Banco de España -[www.bde.es](http://www.bde.es)).







No obstante, **los usuarios pueden realizar, a la hora de facturar, una declaración especial del valor del equipaje** pagando un importe adicional. En caso de pérdidas, la compañía aérea indemnizará al usuario con ese valor declarado.

Si se produjera alguna incidencia con el equipaje facturado, los usuarios deberán acudir inmediatamente al mostrador de la compañía aérea para dejar constancia por escrito de la queja correspondiente. Para ello se cumplimentará el impreso denominado Parte de Irregularidades (P.I.R.). Este impreso es necesario para la tramitación de la incidencia por parte de compañía aérea.

Si el usuario no localizara el mostrador de la compañía aérea se tendría que dirigir al mostrador de AENA, donde se le informaría de su ubicación y del procedimiento que debe seguir en la reclamación.

Con independencia de la cumplimentación del P.I.R. **antes de abandonar el aeropuerto, los usuarios también pueden presentar una reclamación**, para lo que disponen de unos determinados plazos: La reclamación por incidencias con el equipaje deberá formalizarse por escrito dentro de los siete días siguientes a contar desde la fecha de su recepción en caso de deterioro y la reclamación por retraso en la entrega del equipaje deberá hacerse dentro de los veintiún días a contar desde el momento en que el equipaje se puso a disposición del usuario. En caso de que éste desee acudir a los tribunales, debe saber que la acción de reclamación prescribe a los dos años.

Si usted considera que la indemnización que le ofrezca la compañía es menor que el valor por usted estimado podrá reclamar ante la propia compañía y, en su caso, ante la Dirección General de Aviación Civil.

## overbooking

### derechos en caso de denegación de embarque

En caso de denegación de embarque, el pasajero podrá elegir entre:

- Reembolso en siete días del coste íntegro del billete.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápido posible.
- Conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Con independencia de la elección de las opciones anteriores, el pasajero obtendrá, de la compañía aérea, la siguiente compensación monetaria:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

Estas compensaciones pueden ser reducidas en un 50 por ciento por las compañías aéreas cuando se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final en un transporte alternativo con una diferencia en la hora de llegada respecto a la programada para el vuelo inicialmente reservado:

- Que no sea superior a dos horas, para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
- Que no sea superior a tres horas, para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Que no sea superior a cuatro horas, para los vuelos que no estén comprendidos en los anteriores puntos.

Además de las compensaciones, se les ofrecerá de forma gratuita lo siguiente:

- Comida y refrescos suficientes, en función del tiempo que sea necesario esperar.
- Dos llamadas telefónicas, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Alojamiento en un hotel y transporte (entre aeropuerto y alojamiento), cuando se ofrezca un transporte alternativo con salida prevista como mínimo al día siguiente.

### Cambio de clase

Si la compañía aérea asigna al pasajero una plaza de clase superior a la contratada sin que éste lo haya solicitado, no podrá cobrarle suplemento alguno. Si le asignara una clase inferior a la contratada, la compañía deberá reembolsarle parte del billete en el plazo de siete días siguiendo estos criterios:

- Reembolso del 30 por ciento del precio del billete del pasajero para todos los vuelos de 1.500 kilómetros o menos.
- Reembolso del 50 por ciento 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 los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
- Reembolso del 75 por ciento para todos los vuelos distintos de los anteriores.





## cómo reclamar

Usted puede plantear una reclamación cuando 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, escalas imprevistas, etc.).

Como primera medida, es conveniente hablar con la compañía aérea e intentar solucionar amistosamente el problema.

Si no se solucionara el problema puede solicitar a la compañía las hojas de reclamaciones, que debe tener a su disposición. Si se negasen a facilitarle dichas hojas, puede presentar la queja ante Aena en el mostrador que este organismo tiene en el propio aeropuerto.

**Antes de presentar su reclamación es conveniente que reúna la documentación (billetes, Parte de Irregularidad de Equipaje-P.I.R, comunicaciones realizadas con la empresa, etc.) que avale sus pretensiones. En la reclamación debe hacerse constar:**

- ⑦ Nombre, dirección y teléfono del reclamante.
- ⑦ Nombre, denominación social, domicilio y teléfono de la empresa contra la que se reclama.
- ⑦ Descripción breve y clara de los hechos objeto de su reclamación.
- ⑦ Y lo que solicita con la reclamación.

Aena también es competente en la recepción de quejas referidas a los servicios aeroportuarios y el tránsito aéreo.

En caso de problemas con los establecimientos comerciales que operan en los aeropuertos tenga en cuenta que éstos disponen de sus propias hojas de reclamaciones. Si tuviera dificultades para formular la queja en estos comercios, puede dirigirse a la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, que tramitará su reclamación y la canalizará al organismo competente.

La presentación de las hojas de reclamación, por cualquiera que sea el motivo, no excluye la posibilidad de formular la reclamación de cualquier otra forma legalmente prevista, y no garantiza el carácter indemnizatorio.





## ante quién reclamar

**Recuerde que las indemnizaciones por daños y perjuicios que impliquen una compensación económica deberán reclamarse ante las correspondientes jurisdicciones civil o penal.**

Si el problema surge con la compañía aérea, deberá formular su reclamación ante la **Agencia Española de Seguridad Aérea**.

Si entiende que el problema es con los servicios aeroportuarios, el órgano competente es **Aena (C/ Peonías, 2. Madrid)**, que cuenta con una oficina propia en el aeropuerto de Barajas.

Si la reclamación es contra una compañía aérea domiciliada en la Unión Europea, su reclamación se gestionará a través del Centro Europeo del Consumidor en España. Pero si la empresa no dispone de domicilio social en ningún país europeo, los departamentos de consumo no podrán realizar actuaciones de ningún tipo.



C  
M  
Y  
CM  
MY  
CY  
CMY  
K



Depósito Legal: M-52286-2009



## direcciones útiles

### Agencia Española de Seguridad Aérea.

#### **Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)**

**Dirección de Operaciones y Sistemas de Red**

**División de Servicios Aeroportuarios**

C/ Peonías, 2. 28042 Madrid.

Correo electrónico:

servicios\_aeroportuarios@aena.es

Web: [www.aena.es](http://www.aena.es)

Servicio de Información y Atención Telefónica:

902 404 704.

#### **Dirección General de Turismo. Consejería de Economía e Innovación Tecnológica.**

**Comunidad de Madrid**

C/ Príncipe de Vergara, 132-6ª planta. 28002 Madrid.

(Servicio de Inspección)

Web: [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Teléfono: 91 580 22 00

Información de turismo: 902 100 007

Fax: 91 564 34 85

#### **Dirección General de Consumo. Consejería de Economía y Hacienda. Comunidad de Madrid**

C/ Ventura Rodríguez, 7-4º. 28008. Madrid.

Correo electrónico: [consultas.consumo@madrid.org](mailto:consultas.consumo@madrid.org)

Web: Consumadrid, el Portal del Consumidor en

[www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Teléfono: 91 420 58 80

Información sobre consumo: 012

Fax: 91 580 33 39

## normativa aérea

Ley 48/1960, de 21 de julio, de Navegación Aérea, Reglamento (CE) N° 1008/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de septiembre de 2008 sobre normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad.