¿NO LE SATISFACE CÓMO SE HAN APLICADO SUS DERECHOS?

1. Primero póngase en contacto con la aerolínea o con el aeropuerto en caso de temas relativos a personas con movilidad reducida.
2. Resuma brevemente su queja: no olvide proporcionar fechas, referencias de reserva, detalles acerca de cualquier persona con la que haya hablado y copias de cualquier documentación relevante.
3. Recuerde conservar una copia de sus documentos y otorgar un tiempo razonable para la investigación.

Si no le satisface la respuesta, puede presentar una queja ante uno de los Organismos Nacionales Competentes enumerados en la última página de este folleto. Siempre que sea posible, las quejas deberían presentarse en el país donde tuvo lugar el incidente.

→ Para más información:

Visite el sitio web europa.eu/youreurope/travel, descargue la aplicación de derechos como pasajero o llame a Europe Direct, 00 800 6 7 8 9 10 11*
Los Centros Europeos para el Consumidor también están a su disposición: ec.europa.eu/consumers/ecc/

*ciertas empresas telefónicas pueden no autorizar o cobrar el acceso a números 00 800

Este folleto cumple fines puramente informativos. Cualquier acción o demanda legal efectuada en caso de litigio deberá basarse únicamente en los textos legales correspondientes. Estos se encuentran en el Diario Oficial de la Unión Europea. Publicado por: Comisión Europea, Dirección General de Movilidad y Transportes, B-1049 Bruselas

MI-02-13-063-ES-C

ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES

Alemania
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

Austria
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

Bélgica
SPF Mobilité et Transports,
Denied Boarding Authority
Tel.: +32 (0)2 277 44 00
www.mobilit.belgium.be

Bulgaria
Министерство на транспорта,
информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

Chipre
Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

Croacia
Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Fax.: +385 12369300
www.ccaa.hr

Dinamarca
Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

Eslovaquia
Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

Eslovenia
Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

España
Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

Estonia
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.riik.ee

Finlandia
Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

Francia
Direction générale de l'aviation civile (DGAC),
Mission du Droit des passagers
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

Grecia
Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

Hungría
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Irlanda
Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

Italia
L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

Letonia
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

Lituania
Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

Luxemburgo
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

Malta
Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

Países Bajos
Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

Polonia
Komisja Ochrony Praw Pasażerów
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

Portugal
Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

Reino Unido
Civil Aviation Authority,
Passenger Complaints Unit
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

República Checa
Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

Rumanía
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

Suecia
Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.arn.se

Islandia, Noruega y Suiza han designado un Organismo Nacional Competente

Oficina de Publicaciones

Comisión Europea

Sus derechos como pasajero al alcance de la mano

Derechos del pasajero aéreo

LO QUE NECESITA SABER

Movilidad y Transportes

¿Embarque denegado? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Equipaje extraviado?

Siempre que viaje en avión, su derecho a viajar de manera cómoda y segura está protegido por la Unión Europea. Como consecuencia, los pasajeros disfrutan de servicios de pasajeros aéreos más fiables y de mejor calidad.

TRATO NO DISCRIMINATORIO

Cuando usted compra un billete o durante el viaje, está protegido contra la discriminación por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o discapacidad.

PERSONAS DISCAPACITADAS Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Según la legislación de la UE, cualquier persona discapacitada o con movilidad reducida está protegida contra la discriminación durante la reserva y el embarque. Los transportistas o sus representantes solo pueden negarse a admitir a una persona a bordo si resulta físicamente imposible debido al tamaño de la aeronave o de sus puertas, o si hacerlo supusiera un incumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos.

Si le niegan el embarque por estos motivos, usted tiene derecho a un reembolso o a un transporte alternativo. El transportista puede requerir la presencia de un acompañante que pueda proporcionarle asistencia. En este caso, la Comisión recomienda que el asiento sea gratuito o que se ofrezca a una tarifa considerablemente reducida.

Usted tiene derecho a recibir asistencia sin coste adicional en todos los aeropuertos de la UE en el momento del embarque y del desembarque de una aeronave y durante el vuelo. Le recomendamos que, de ser posible, informe al aeropuerto acerca de sus necesidades (por ejemplo, que un perro guía viajará con usted) al menos 48 horas antes de su partida. En caso de no facilitar ninguna notificación, los auxiliares deberán hacer todos los esfuerzos razonables para proporcionar la asistencia requerida.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Cuando compre un billete para un vuelo que salga de un aeropuerto de la UE, deberán informarle acerca de los términos y condiciones correspondientes. El precio final deberá aparecer indicado en todo momento y desglosado para incluir la tarifa aérea y cualquier impuesto, arancel o cargo que sea inevitable y previsible en el momento de la publicación. Cualquier elemento opcional deberá ofrecerse como «opcional».

Las aerolíneas deben informarle acerca de sus derechos en el momento de la salida y en las etapas adecuadas de su viaje.

Se le debe informar de antemano qué aerolínea opera su vuelo. Las aerolíneas inseguras tienen prohibido operar dentro de la UE.

ASISTENCIA EN CASO DE EMBARQUE DENEGADO, RETRASO O CANCELACIÓN

Usted puede tener derecho a recibir asistencia tal como comida y refrescos, acceso a comunicación, alojamiento (si fuera necesario) y transporte hacia y desde el lugar del alojamiento si se le deniega el embarque o si su vuelo es cancelado sin previo aviso. En caso de gran retraso habrá asistencia disponible después de:

- → dos horas o más para vuelos de 1.500 km o menos;
- → tres horas o más para vuelos más largos dentro de la Unión Europea o para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km;
- → cuatro horas o más para vuelos de más de 3.500 km fuera de la Unión Europea.

TRANSPORTE ALTERNATIVO O REEMBOLSO EN CASO DE DENEGACIÓN DE EMBARQUE O CANCELACIÓN

En caso de denegación de embarque o de cancelación, usted tendrá la opción de elegir entre un transporte alternativo o el reembolso del precio del billete. Se le deberá ofrecer lo antes posible o bien transporte alternativo hasta su destino final bajo condiciones de transporte comparables, o bien un cambio de reserva sin coste adicional y a su conveniencia para una fecha posterior. Como alternativa se deberá ofrecer un reembolso del precio del billete y, siempre que sea relevante, un viaje gratuito de regreso lo antes posible al punto de inicio de su viaje (esta condición también se aplica a grandes retrasos en la salida que excedan las cinco horas).

La aerolínea no tiene más obligación de atenderle una vez que usted haya aceptado un reembolso.

INDEMNIZACIÓN

Usted puede tener derecho a una indemnización de entre €125 y €600 según la distancia de su vuelo y el retraso en la llegada a su destino.

Usted tiene derecho a una indemnización a no ser que se le haya informado de la cancelación al menos 14 días antes del vuelo, o que con la modificación de su trayecto haya llegado cerca de la hora inicialmente prevista o si la aerolínea puede demostrar que la cancelación fue producto de circunstancias extraordinarias.

RESPONSABILIDAD ANTE EL PASAJERO Y EL EQUIPAJE

Conforme a determinados criterios y limitaciones, las aerolíneas pueden ser consideradas responsables por lesiones o fallecimiento a causa de un accidente. También puede tener derecho a indemnizaciones en caso de extravío, retraso o daños de su equipaje (incluido el equipo de movilidad).

Debe presentar una queja ante la aerolínea dentro de un plazo de siete días a partir de recibir su equipaje si está dañado y de 21 días si se ha retrasado.