

Cancelaciones y retrasos de vuelos: ¿cómo actuar?

Las cancelaciones y los retrasos en las llegadas son los **problemas más frecuentes** que las personas consumidoras pueden encontrar **cuando vuelan**. Recuerde que **tiene derecho** a recibir una **información precisa** y **atención** en todo momento por parte de la compañía aérea.

CANCELACIONES Y RETRASOS: ¿QUÉ COMPENSACIÓN DEBE OFRECER LA COMPAÑÍA?



CANCELACIÓN

En caso de **cancelación**, la compañía permitirá a los viajeros poder escoger entre:

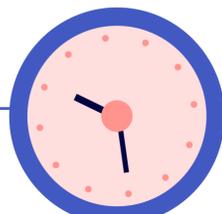
- Reembolso del coste del billete en siete días.
- Transporte hasta el destino final en condiciones comparables lo más rápido posible y en una fecha posterior que convenga al pasajero.

Además, debe ofrecer a los viajeros una **indemnización económica** que varía según el destino:

- 250 euros para vuelos de hasta 1500 kilómetros.
- 400 euros para vuelos intracomunitarios de más de 1500 kilómetros y para los demás vuelos de entre 1500 y 3500 kilómetros.
- 600 euros para los vuelos que no estén comprendidos en los casos anteriores.

✗ No tiene derecho a esta indemnización cuando:

- Se le haya avisado de la cancelación con al menos dos semanas de antelación.
- Si se le informa con menos de dos semanas, pero se le ofrece un transporte alternativo que le permita llegar a su destino con menos de cuatro horas de retraso.
- Si se prueba que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias.



RETRASOS

En caso de **retraso** en el vuelo, tiene derecho a recibir atención (comida, bebida y acceso a dos llamadas o al correo electrónico) en función de las horas de retraso y la distancia del vuelo. En este sentido, se considera retraso en el vuelo

- A partir de dos horas en vuelos de 1500 kilómetros o menos.
- Tres horas en vuelos de más de 1500 a 3500 kilómetros.
- Más de cuatro horas a partir de 3500 kilómetros).

A partir de las cinco horas, se considera gran retraso y podrá solicitar el reembolso del billete.



¿DÓNDE RECLAMAR?

Diríjase, en primer lugar, a la compañía aérea que corresponda y presente su reclamación.

En el caso de que la compañía **no responda** o **no esté de acuerdo** con su respuesta, puede dirigirse a la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**, encargada de las reclamaciones aéreas.



Recuerde aportar toda la documentación acreditativa de la contratación.

