

DERECHOS BÁSICOS DEL USUARIO DE TRANSPORTE AEREO

EQUIPAJE

- La compañía aérea responde en caso de DESTRUCCION, DAÑOS, PÉRDIDA O DEMORA DEL EQUIPAJE FACTURADO.
- Si vuela con objetos de valor y desea facturarlos, es recomendable suscribir un seguro extraordinario con la propia compañía o con cualquier otra aseguradora. En caso de pérdida del equipaje facturado, recuerde que existe una indemnización legal fijada y le resultará muy complejo demostrar que portaba cualquier objeto de valor si no lo ha declarado previamente.
- Es importante formular protesta inmediatamente ante la compañía, cumplimentando el denominado "PIR" (Parte de Irregularidad de Equipaje), del que por supuesto, habrá de conservar una copia el usuario.
- Con independencia de la presentación del PIR, dispondrá de un plazo de 7 días para la presentación de una protesta al transportista si observa cualquier daño en el equipaje (artículo 31.2 del Convenio de Montreal). Olvídese de las protestas verbales o telefónicas y documéntelas siempre para poder exigir sus derechos.
- Si la causa de su protesta es por la demora en la entrega del equipaje, deberá formularla antes de 21 días desde la entrega efectiva del equipaje (artículo 31.2 del Convenio de Montreal). Olvídese igualmente de las protestas verbales o telefónicas y documéntelas siempre para poder exigir sus derechos.
- Si finalmente ha de acudir a la vía judicial, deberá presentar su demanda en el plazo de dos años desde la llegada de su vuelo.
- De acuerdo con el Convenio de Montreal, la responsabilidad del transportista por daños, destrucción, pérdida o demora del equipaje se limita a 1.000 Derechos Especiales de Giro –DEG- (artículo 22.2 del Convenio de Montreal). El tipo de cambio diario del DEG puede verse en www.bde.es

RETRASO

- En caso de retraso del vuelo, la responsabilidad de la compañía se limita a un máximo de 4.150 DEG (artículo 22.1 del Convenio de Montreal).

- Además, según la normativa comunitaria (Reglamento CE 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo), en vuelos comunitarios o con origen en un país tercero y destino comunitario, siempre que el transportista sea comunitario, si el retraso es:
 - Superior a 2 horas en todos los vuelos inferiores a 1.500 Km.
 - Superior a 3 horas en todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km y en todos los demás vuelos entre 1.500 Km y 3.500 Km
 - Superior a 4 horas en el resto de vuelos

el usuario tendrá que recibir el denominado "Derecho de Atención" que consiste en:

- Comida y refrescos suficientes en función del tiempo de espera.
 - Dos llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos.
- Junto a este exiguo *Derecho de Atención*, si, el retraso fuera superior a 5 horas, el pasajero tiene derecho al reembolso en 7 días del coste íntegro del billete al precio que lo compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial, junto si procede un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible.
 - Finalmente, si el retraso es superior a un día respecto a la hora inicial, el pasajero tendrá derecho a alojamiento en un hotel y al traslado entre el aeropuerto y el hotel.
 - Nota: El Reglamento Europeo (artículo 12) prevé la posibilidad de que el afectado pueda solicitar ante los tribunales, compensaciones suplementarias a las enumeradas.

CANCELACIÓN

- Conforme al artículo 5 del Reglamento 261/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, en vuelos comunitarios o con origen en un país tercero y destino comunitario, siempre que el transportista sea comunitario, cuando se produzca la cancelación de un vuelo el transportista aéreo encargado de efectuar el vuelo deberá ofrecer al pasajero:

- El “Derecho de atención” anteriormente citado.
- El “Derecho a un transporte alternativo comparable al lugar de destino” o el “Derecho de reembolso”, que recordemos consiste en la devolución en 7 días del coste íntegro del billete al precio que lo compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan de viaje inicial, junto si procede un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápido posible.
- Y además, deberá compensarle con las siguientes cantidades:
 - 250 Euros para vuelos de hasta 1500 Km.
 - 400 Euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km y para todos los demás vuelos de entre 1500 Km y 3500 Km.
 - 600 Euros para todos los demás vuelos.
- Estas compensaciones podrán reducirse en un 50% cuando el transporte alternativo ofrecido permita la llegada al destino final con las siguientes diferencias horarias respecto a las previstas:
 - No superior a 2 horas para los vuelos inferiores a 1500 Km.
 - No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km y para todos los demás vuelos de entre 1500 Km y 3500 Km.
 - No superior a 4 horas para el resto de vuelos.
- Y además, la compañía aérea podrá eludir estas indemnizaciones en los siguientes casos:
 - Si informa al pasajero de la cancelación con al menos dos semanas de antelación a la hora de salida prevista. Incumbe la prueba de la comunicación a la compañía aérea.

- Si informa al pasajero de la cancelación con una antelación de entre 2 semanas y 7 días con respecto a la hora de salida prevista y le ofrece un transporte alternativo que le permita salir con no más de 2 horas de antelación respecto de la hora prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso respecto de la también prevista. Incumbe la prueba de la comunicación a la compañía aérea.
- Si informa al pasajero de la cancelación con una antelación de menos de 7 días con respecto a la hora de salida prevista y le ofrece otro vuelo que le 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 respecto de la también prevista como llegada. Incumbe la prueba de la comunicación a la compañía aérea.
- También quedará exenta de esta responsabilidad si puede probar que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado, incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables (condiciones climatológicas incompatibles con el vuelo, inestabilidad política...no cabe eludir su responsabilidad por “averías”, “operaciones de mantenimiento” “falta de personal” ni objeciones similares).

DENEGACIÓN DE EMBARQUE POR SOBREVENTA (OVERBOOKING)

- Según prevé el artículo 4 del Reglamento Europeo, en vuelos comunitarios o con origen en un país tercero y destino comunitario, siempre que el transportista sea comunitario, cuando un transportista aéreo prevea que tendrá que denegar el embarque en un vuelo, tendrá que solicitar en primer lugar voluntarios que renuncien a su reserva a cambio de determinados beneficios (en general suele ofrecerse otros billetes gratuitos, puntos de fidelidad o alguna cantidad económica). Estos voluntarios tendrán los derechos de “Reembolso” o de “Transporte alterativo” que anteriormente hemos hecho referencia.

- En caso de que el número de voluntarios no sea suficientes y la compañía aérea haya de denegar el embarque, los pasajeros afectados tendrán los siguientes derechos:
 - Derecho de atención.
 - Derecho de reembolso o de de transporte alternativo.
 - Y además, de modo inmediato, el derecho a las siguientes compensaciones:
 - 250 Euros para vuelos de hasta 1500 Km.
 - 400 Euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km y para todos los demás vuelos de entre 1500 Km y 3500 Km.
 - 600 Euros para todos los demás vuelos.
 - Estas compensaciones podrán reducirse en un 50% cuando el transporte alternativo ofrecido permita la llegada al destino final con las siguientes diferencias horarias respecto a las previstas:
 - No superior a 2 horas para los vuelos inferiores a 1500 Km.
 - No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km y para todos los demás vuelos de entre 1500 Km y 3500 Km.
 - No superior a 4 horas para el resto de vuelos.