



| Distancia del vuelo | Compensación |
|-------------------------------|--------------|
| Hasta 1.500 km | 250€ |
| Desde 1.500 km hasta 3.500 km | 400€ |
| Más de 3.500 km | 600€ |

Reducción del 50% si el retraso en la llegada es menor de 2 horas

Para vuelos entre comunidades de 1.500 km y vuelos entre 1.500 km y 3.500 km

CANCELACIÓN DE UN VUELO

Es la no realización del vuelo programado para el cual habíamos comprado un billete. Los derechos en caso de una cancelación son los siguientes:

- Derechos e información, asistencia y el reembolso o a transporte alternativo en los mismos términos que la denegación de embarque.
- Derecho a ser compensado, en términos similares a la denegación de embarque e no ser que se lo haya informado de la cancelación con 14 días antes del vuelo programado o si la compañía aérea puede probar que la cancelación fue causada por circunstancias extraordinarias, como casos de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, deficiencias insuperables en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten a las operaciones de un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo.

GRANDES RETRASOS EN SALIDAS

Es el retraso del vuelo en el aeropuerto de origen en relación a la hora inicialmente programada en su reserva. Los derechos que se pueden innovar en caso de retraso en salidas son:

- Derecho a información, en los mismos términos que los dos casos anteriores.
 - Derecho a asistencia, derecho a ser compensado y a ser trasladado a otro vuelo que esté condicionado a que el retraso sea superior a los siguientes límites temporales en función de la distancia
- | Distancia del vuelo | Derecho a asistencia al retraso en la salida es mayor de |
|-------------------------------|--|
| Hasta 1.500 km | 2 horas |
| Desde 1.500 km hasta 3.500 km | 3 horas |
| Más de 3.500 km | 4 horas |
- Derecho al reembolso, cuando el retraso sea superior a los siguientes límites temporales. Y el pasajero decida no viajar, tendrá derecho al reembolso en siete días del coste íntegro del billete al precio al que se compró, correspondiente a la parte del viaje no efectuado y a la parte del viaje efectuada si el vuelo ya no tiene razón de ser. Cuando proceda, además, un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible. El reembolso podrá efectuarse en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

RETRASOS EN LLEGADAS

Cuando se llegue al destino final tres o más horas después de la hora de llegada inicialmente prevista por la compañía aérea, el pasajero puede tener derecho a una compensación idéntica a la que le corresponde en caso de cancelación de un vuelo, salvo que la línea aérea pueda demostrar que el retraso ha sido provocado por una circunstancia extraordinaria. Las compensaciones económicas previstas se establecerán en función de la distancia al destino, siempre que el retraso sea al menos de tres horas o más.



Llega el verano y con él las vacaciones, cada vez se utiliza más la vía de INTERNET para la contratación de billetes y viajes combinados.

1 - La empresa que ofrece sus servicios por Internet debe facilitar la siguiente información:

- Nombre o denominación social.
- El domicilio y la dirección de uno de sus establecimientos en España.
- Dirección de correo electrónico que permita contactar directamente con la empresa.
- Número de identificación fiscal.
- Datos de inscripción en el Registro Mercantil.

Descartado de cualquier documento o página que no tenga esta información.

2 - Las agencias por Internet fijarán las condiciones generales colgadas en su página, antes de contratar, consultarlas.

3 - Si contrata un servicio o efectúa una compra, ya sea por Internet o en un establecimiento mercantil, procure guardar todos los documentos:

- Presupuesto.
- Contratos: condiciones generales.
- Factura de compra o ticket.
- Solicita copia de todo lo que firme.

Serán imprescindibles para presentar una reclamación bien fundamentada, llegado el momento.

4 - Para contratar un crédito o un seguro, compare las condiciones que le ofrecen diferentes entidades bancarias o aseguradoras antes de contratar.

5 - No olvide que en las compras fuera de un establecimiento mercantil, tiene siete días para desistir de la compra o servicio. El documento de desistimiento suele estar en el parte posterior del contrato.

Si se arrepiente de la compra, envíe el documento de desistimiento a la dirección de la empresa que pone en el documento de desistimiento.

Lea bien la letra pequeña. Solicite copia de todos los documentos que firme.

VUELOS:

Cancelaciones o Retrasos

Denegación de embarque por overbooking ¿En qué consiste la denegación de embarque?

Es la negativa por parte de la compañía aérea de transportar pasajeros en un vuelo, salvo que haya sido por motivos razonables tales como razones de salud o de seguridad o la presentación de documentos de viaje inadecuados.



BOLETÍN DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR



INDICACIONES PARA EL VERANO 2015

REBAJAS

El precio debe ser la única diferencia entre los productos rebajados y los que se ofrecen al resto del año.

Bien planificadas, las rebajas son la mejor ocasión para adquirir productos de calidad a mejor precio. En periodo de rebajas tenemos los mismos derechos que antes:

- Los productos rebajados deben ser los mismos que han estado a la venta los meses precedentes. En el etiquetado debe figurar el precio anterior y el rebajado.
- El etiquetado debe ser correcto y en castellano.
- La normativa es la misma que cuando se trata de productos vendidos fuera del período de rebajas.

Los productos con taras, no son productos de rebajas, son saldos. Los contratos que permiten el pago con tarjeta de crédito durante el resto del año, también deben permitirlo en época de rebajas, salvo que informe de lo contrario.

Los derechos de pasajeros están regulados por el Reglamento europeo (CE) 261/2004. Aquí puede encontrar un resumen de sus derechos como pasajero en función del incidente que haya tenido en su viaje.

DENEGACIÓN DE EMBARQUE

Es la negativa a transportar al pasajero en un vuelo, pese a haberse presentado al embarque cumpliendo las exigencias establecidas en las Condiciones de Transporte, salvo que haya motivos razonables para dicha denegación, tales como razones de salud, seguridad, la presentación de documentos de viaje inadecuados. Un ejemplo de denegación de embarque es el overbooking.

En un caso de una denegación de embarque, por ejemplo por overbooking, la compañía deberá preguntar por voluntarios y acordar con ellos las contraprestaciones, pero si finalmente no hay voluntarios suficientes y se deniega el embarque contra la voluntad del pasajero los derechos que existen son:

- **Derecho a la información.** que consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con sus condiciones de asistencia y compensación.
- **Derecho a asistencia.** La compañía aérea debe proporcionar la asistencia necesaria: comida y bebida suficiente, llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, a una o más noches de alojamiento así como al transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- **Derecho al reembolso o a transporte alternativo.** donde el pasajero podrá elegir una de las siguientes 3 opciones que debe ofrecer la compañía:
 - El reembolso del billete dentro de los siete días siguientes.
 - Transporte compatible, o transporte compatible, o
 - El transporte hasta destino final lo más rápidamente posible y en condiciones de función de los asientos disponibles.
- **Derecho a ser compensado.** entre 250€ y 600€, dependiendo de la distancia del vuelo, aunque estas cantidades se puedan reducir en un 50% si la compañía aérea le ofrece transporte alternativo y cumple el retraso en la llegada al destino.



Habitualmente la denegación de embarque se produce por el fenómeno del overbooking. El overbooking es una situación permitida por las leyes que se da cuando el número de pasajeros es mayor que el número de plazas del avión.

Esto puede deberse a diversas causas, como el retraso de un vuelo de conexión, la cancelación de un vuelo anterior, la sobreventa de plazas en previsión de pasajeros que no se presentan o cancelan sus reservas, etc. Cuando por razones de overbooking el transportista se ve obligado a denegar el embarque debe buscar pasajeros con los que llegar a un acuerdo para que renuncien voluntariamente a su plaza. Solo si no hay voluntarios o éstos son insuficientes, el transportista aéreo podrá denegar el embarque contra la voluntad de los pasajeros.

Recuerde que tiene Derechos:

- El Derecho a información consiste en la entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de compensación y asistencia en caso de overbooking.

EQUIPAJE RETRASADO Más de 21 días

Si su maleta no le ha sido devuelta pasados 21 días después de su vuelo, la compañía deberá tratar su reclamación como una pérdida de equipaje.

EQUIPAJE PERDIDO

El Convenio de Montreal requiere a la compañía que trate el equipaje como perdido tras 21 días desde que sucedió la incidencia. Para valorar su reclamación, es probable que la compañía aérea le solicite una lista de su contenido, así como facturas originales de determinados objetos.

EQUIPAJE DAÑADO

En el caso de reclamaciones por equipaje dañado, muchas aerolíneas hacen un pago ajustado al valor de la maleta o al objeto de su interior que ha resultado dañado. Otras compañías directamente le ofrecen una maleta nueva similar a la dañada o le remiten a una tienda concertada con la compañía para adquirirla allí.

CUANDO SE EXTRAVÍE O DETERIORE EL EQUIPAJE, DEBEMOS ABRIR UNA PARTE DE RECLAMACIÓN Y ADEMÁS, PRESENTAR LA CORRESPONDIENTE RECLAMACIÓN A LA COMPAÑÍA EN EL MISMO MOMENTO.

ARTÍCULOS PERDIDOS O DAÑADOS

La falta en su equipaje de determinados artículos es difícil de demostrar, ya que normalmente no puede acreditarse que dichos objetos estaban en su interior cuando facturó, por lo que probablemente no obtenga compensación alguna de la compañía.

Por este motivo se recomienda utilizar maletas con cierres de seguridad, tratado de no facturar objetos personales de alto valor y contratar seguros de viaje que cubran estas incidencias. Si sospecha que algún objeto de su equipaje ha sido sustraído, interponga lo antes posible una denuncia en la comisaría de policía.