

Documentos necesarios para poder ejercer una correcta reclamación:

- Tarjeta de embarque del pasajero en cuestión.
- Billetes originales o ruta de vuelo emitida por correo electrónico, en donde constan los números de vuelos.
- Posibles billetes aéreos de vuelos perdidos por la cancelación.
- Copia de la reclamación a la compañía aérea, sellada.
- Facturas que acrediten perjuicios a consecuencia de la cancelación.

Si usted ya tiene todos estos documentos no espere más y envíenos el formulario electrónico a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>

En caso de que la compañía cancele un vuelo previsto deberá ofrecer a los usuarios afectados las siguientes opciones:

Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete en el precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viajes no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación al plan de viajes inicial del pasajero, junto con – cuando proceda- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible

- La conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible.
- La conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Además el transportista ofrecerá gratuitamente a los pasajeros comida, bebida suficiente, alojamiento en un hotel, transporte del aeropuerto al lugar de alojamiento, así como la posibilidad de efectuar llamadas telefónicas, enviar faxes o correos electrónicos.

La compensación económica para los pasajeros afectados por una cancelación de su vuelo se establece en función de la distancia del viaje, de tal forma que:

- + Para vuelos de hasta 1.500 Km., se prevé una indemnización de 250 euros.
- + Para vuelos intracomunitarios de más de 1.500 Km. y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km., se compensará con una suma de 400 euros.
- + Para los vuelos de más de 3.500 Km., se prevé una indemnización de 600 euros.

Sin embargo, el transportista podrá reducir estas compensaciones en un 50% en el supuesto de que 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 prevista para el vuelo inicialmente reservado:

- No superior a 2 horas para todos los vuelos de hasta 1.500 Km. O
- No superior a 3 horas para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1500 Km. y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 Km. O
- No superior a 4 horas para los restantes vuelos.

La normativa comunitaria prevé los supuestos en los cuales los pasajeros no tendrán derecho a la compensación. Así, los usuarios no percibirán indemnización alguna cuando:

- Se les informe de la cancelación al menos con 2 semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista.
- Se les informe de la cancelación con una antelación de entre 2 semanas y 7 días y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de 2 horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de 4 horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.
- Se les informe de la cancelación con menos de 7 días de antelación y se les ofrezca un transporte alternativo que les 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 con respecto a la hora de llegada prevista.

Por último señalar que la compañía aérea quedará exonerada de hacer frente a las compensaciones en el caso de que pruebe que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

De acuerdo a las previsiones legales contenidas en el Reglamento CE nº 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de cancelación de vuelos, la protección de los usuarios no sería la adecuada si la indemnización a la que tienen derecho no cubriera la totalidad de los daños y perjuicios padecidos. El consumidor tiene derecho a la reparación también del perjuicio moral derivado del incumplimiento o de la mala ejecución de las prestaciones derivadas del transporte aéreo. En este sentido, las indemnizaciones automáticas reconocidas para determinados casos de cancelación por el Reglamento no deben en ningún caso interpretarse como límites a la responsabilidad de los transportistas aéreos en dichos supuestos, sino como indemnizaciones mínimas que no recluyen el derecho del pasajero a exigir indemnizaciones suplementarias en función de los daños y perjuicios que hayan sufrido a consecuencia de la conducta del transportista aéreo.

Recomendaciones:

- No salir del aeropuerto sin la tarjeta de embarque (el trocito que queda al embarcar).
- No entregar ningún original a la compañía aérea.

- Si se trata de comidas, taxis y hoteles contratados, a consecuencia de la cancelación, es muy importante que se acrediten en facturas todos los posibles perjuicios económicos.
- Hacer la reclamación formal a la compañía, siempre quedándose una copia sellada por la compañía.

Si usted ha padecido esta incidencia, envíenos el formulario electrónico que le facilitamos a continuación y le daremos una respuesta personalizada de su caso a la mayor brevedad posible.

No olvide que el estudio es totalmente gratuito y que si el caso es viable, le llevaremos el proceso sin cargo alguno (Los honorarios serán una cantidad porcentual de la indemnización obtenida, en resumen si usted no cobra nosotros tampoco)

Llene el formulario de reclamación en el sitio <http://www.retrasos.net>