

Documentos necesarios para poder ejercer una correcta reclamación:

- Tarjeta de embarque del pasajero en cuestión.
- PIR (Parte de Irregularidad de Equipajes) individual para cada pasajero.
- Tickets de equipaje con el número de cada bulto (no es imprescindible).
- Copia de la reclamación a la compañía aérea, sellada.
- Facturas que acrediten perjuicios a consecuencia de la pérdida.
- Si es cuestión de retraso es importante que le entreguen un parte que confirme la hora y el día de la entrega del equipaje.

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>

Quien más o quien menos en alguna ocasión ha sufrido durante uno de sus viajes la pérdida de alguna de sus maletas o el deterioro de las mismas. Y la verdad es que este tipo de incidencias están a la orden del día en nuestros aeropuertos sin que sepamos muchas veces los derechos que como pasajeros tenemos ni dónde acudir a presentar la correspondiente reclamación ni los plazos con que contamos para ello.

Como regla general, la compañía aérea será responsable de la pérdida o daños que se produzcan en el equipaje siempre que el equipaje facturado se encuentre en el interior del avión o bajo la custodia de la compañía. En el caso de equipaje de mano y objetos personales, también responderá la compañía aérea si los daños han sido producidos por culpa o negligencia de sus agentes o dependientes. Asimismo la compañía, deberá responder del daño ocasionado, salvo que pruebe que se adoptaron todas las medidas necesarias para evitar el daño o la imposibilidad de adoptar dichas medidas.

Si a la hora de recoger el equipaje se observa que éste está defectuoso, dañado o se ha extraviado, es esencial que el usuario acuda al mostrador de la compañía con la que contrató el vuelo y formule la reclamación pertinente a través del denominado Parte de Irregularidad de Equipajes (P.I.R), que es un formulario en el que rellenar los datos personales y hacer constar la queja de que se trate, siempre antes de salir de la zona de equipajes. Conviene tener en cuenta que la recepción del equipaje sin que el usuario formule la correspondiente protesta, rellenando el citado Parte de Irregularidad, supone la presunción, salvo prueba en contrario, de que el equipaje se ha entregado en buen estado. De ahí la enorme importancia de hacer constar la queja tan pronto se recoja el equipaje y se observe algún desperfecto en el mismo o que se ha extraviado.

Las compañías deben tener, también, las preceptivas hojas de reclamaciones que todo establecimiento, entre los que se incluyen las compañías aéreas, deben estar a disposición del público, hoja que es recomendable rellenar y quedarse la copia sellada.

Hemos de advertir que la presentación de estas reclamaciones en nada afecta al ejercicio simultáneo o posterior de las oportunas acciones judiciales ante los Tribunales de Justicia.

En cuanto a los plazos en los que se deben de presentar las reclamaciones, de acuerdo con la legislación vigente, hay siete días para reclamar desde que se entregó el equipaje en el caso de deterioro. Si se ha producido un retraso en la entrega del equipaje, la reclamación tiene que realizarse en el plazo máximo de 21 días a contar desde el momento en que se haya recibido el equipaje y en el caso de pérdida será a partir de los 21 días que se entenderá como pérdida, siempre por escrito. En caso de acudir a los Tribunales, la acción de reclamación prescribe a los dos años. HAY MAS ABAJO

Por lo que respecta a las indemnizaciones, la legislación vigente de transporte de equipaje, fija la responsabilidad del transportista en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso en 1.000 derechos especiales de giro (D.E.G) por pasajero, cuya equivalencia en euros es de aproximadamente 1.300 €.

Uno de los motivos que no opere este límite señalado en la normativa internacional y nacional es que con anterioridad a facturar el equipaje, se haga lo que se denomina una declaración especial del valor del equipaje, abonando una tarifa suplementaria, de tal forma que en caso de pérdida o deterioro se estará al valor declarado. Otra forma de que no opere el límite en cuestión es demostrando el dolo de la compañía en el transporte del equipaje.

Para el equipaje de mano la responsabilidad estará limitada a 332 D.E.G por pasajero (400 €).

Recomendaciones:

- No salir del aeropuerto sin el pertinente PIR, individual para cada pasajero.
- No entregar la lista de pertenencias que figuran en el equipaje extraviado.
- No entregar ningún original a la compañía aérea.
- Si es cuestión de retraso es básico que le entreguen un parte que confirme la hora y el día de la entrega del equipaje.
- Si se trata de retrasos es muy importante que se acrediten en facturas todos los posibles perjuicios económicos.
- Si se trata de retrasos o de desperfectos, no dejar pasar los plazos de reclamación formal que son de siete días en desperfectos, diez días en entrega de equipajes con retraso en vuelo nacionales y veinte y un días en vuelos internacionales.

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>