

mediante carta dirigida directamente a la compañía aérea o utilizando una hoja de reclamación de AENA. En este último caso AENA se limitará a darle acuse de recibo de su reclamación y a trasladar la reclamación a la compañía aérea correspondiente que es la responsable de tramitar y resolver su reclamación.

Es recomendable que cumplimente una hoja de reclamación a la mayor brevedad posible y preferiblemente antes de abandonar el aeropuerto, con el objeto de poner en conocimiento de la compañía lo antes posible la incidencia ocurrida a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque.

Especialidades para el caso del equipaje (PIR)

En el caso de problemas con el equipaje, pérdida, retraso o deterioro, además de la reclamación, debe cumplimentarse el denominado Parte de irregularidad de equipaje, PIR.

Guarde este documento pues es el que le solicitará la compañía aérea cuando reclame. No es un requerimiento legal pero en la práctica todas las compañías aéreas lo utilizan. Algunas incluso rechazarán su reclamación si no presenta este documento.

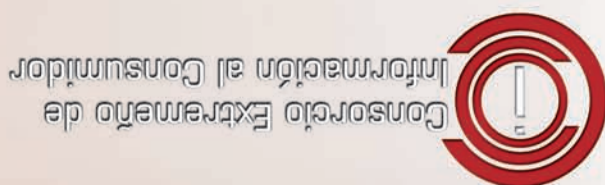
El PIR no es la reclamación formal que usted debe realizar dentro de los plazos establecidos en el Convenio de Montreal, y a la que deberá adjuntar copia del PIR.

Plazos para reclamar

El Convenio de Montreal establece que las reclamaciones deberán presentarse **por escrito ante la compañía aérea** y dentro de los siguientes plazos:

Daños en el equipaje: 7 días desde la recepción del equipaje

- ▶ **Retraso del equipaje:** 21 días desde la recepción del equipaje
- ▶ **Pérdida del equipaje:** No hay límite establecido en el Convenio (pero se recomienda realizar la reclamación lo antes posible transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta ha estado "retrasada" o después que la compañía aérea le haya confirmado que su equipaje está perdido.



Responsabilidad en tráfico nacional:

▶ Respetto del pasajero:

- ▶ Por muerte o incapacidad total permanente: 100.000 derechos especiales de giro.
- ▶ Por incapacidad parcial permanente, hasta el límite de 58.000 derechos especiales de giro.
- ▶ Por incapacidad parcial temporal, hasta el límite de 29.000 derechos especiales de giro.

▶ Respetto al equipaje:

- ▶ Por pérdida o avería de la carga, hasta el límite de 17 derechos especiales de giro por kilogramo de peso bruto.
- ▶ Por pérdida o avería de equipajes, facturados o de mano, hasta el límite de 500 derechos especiales de giro por unidad.
- ▶ Por retraso en la entrega de la carga o equipaje facturado, hasta el límite de una cantidad equivalente al precio del transporte.
- ▶ Si la carga o equipaje facturado o de mano se transporta bajo manifestación de valor declarado, aceptado por el transportista, el límite de responsabilidad corresponde a ese valor.

▶ Obligación de informar:

Las compañías aéreas, empresas y entidades están obligadas a proporcionar información a las personas interesadas y a los usuarios sobre la cuantía de la indemnizaciones aplicables en cada caso, expresando necesariamente su equivalencia en euros.

F) RECLAMACIONES

Hojas de reclamaciones

Las reclamaciones de cualquier pasajero pueden formularse "por escrito" dirigido a la Compañía Aérea o a AENA o mediante la utilización de "hojas de reclamaciones".

Consejos prácticos

Compañía operadora del vuelo y Compañía contratante:

Si la compañía aérea encargada de efectuar el vuelo no es la misma que la compañía aérea con la que ha contratado el servicio, usted podrá formular una queja o una reclamación ante cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésta es la compañía aérea con la que ha contratado el vuelo.

Lugar de la Compra del billete de avión:

Si ha comprado directamente su billete a una compañía aérea, deberá presentar ante dicha compañía aérea su reclamación y ésta será la responsable de resolverla.

Sin embargo, si usted adquirió el billete o un paquete turístico a través de una agencia de viajes, touroperador o a través de una agencia de Internet, deberá dirigir su reclamación a dichas empresas, puesto que serán ellas las encargadas de resolver su reclamación.

Viaje Combinado:

Si la reclamación se suscita en relación con un viaje combinado, deberá presentarse ante el organizador (mayorista o touroperador) o agencia de viajes, no ante la compañía aérea.

Contrato de transporte aéreo:

Cuando compra un billete para un vuelo con una compañía aérea, está perfeccionando un contrato de transporte aéreo con dicha compañía. El contrato de transporte aéreo es un contrato de carácter privado entre el pasajero y la compañía aérea en el que el único obligado frente al pasajero, en caso de incumplimiento del mismo es el transportista aéreo.

En última instancia, si la compañía no cumple con las obligaciones que le corresponden, o la solución dada por la compañía no satisface al pasajero reclamante, a éste sólo le queda la vía judicial para poder compeler al transportista a cumplir con las obligaciones que legalmente le corresponden o para obtener una indemnización por daños y perjuicios. La Dirección General de Aviación Civil no tiene competencia alguna en dicho contrato, ni puede por tanto ejercer reclamaciones ni acciones judiciales contra las compañías de transporte, ya que no existe vinculación jurídica entre el transportista y la autoridad aeronáutica.



Gerencia:

C/ Atarazanas, 8-1º. 06800 Mérida
Tif 924 00 47 09. Fax 924 00 47 17

Centro Mancomunado de Consumo Sierra Suroeste
Calle Rodeo s/n Local 10
06380 Jerez de los Caballeros
Tif 924 73 09 60

Centro Mancomunado de Consumo Villuercas-Ibores-Jara
Calle Iglesia, 36. 10120 Logrosán
Tif. 927 15 98 12

Centro Mancomunado de Consumo Lácara Sur
C/ Rosario, 8. 06490 Puebla de la Calzada
Tif. 924 45 69 52

Centro Mancomunado de Consumo Tajo Salor
C/ Oscura, 10. 10900 Arroyo de la Luz
Tif 927 272 259

Centro Mancomunado de Consumo La Serena-Vegas Altas
C/ Santa Amalia, 4. 06716 Villar de Rena
Tif. 924 83 53 70

Centro Mancomunado de Consumo La Vera
Plaza Juan de Austria, 2
10430 Cuacos de Yuste
Tif. 927 17 22 94

Centro Mancomunado de Consumo Campiña Sur
C/ Concepción Arenal, 17. 06920 Azuaga
Tif 924 89 07 92

Centro Mancomunado de Consumo Valle del Alagón
Plaza de España, 1. 10810 Montehermoso
Tif. 927 67 56 23

PARA MÁS INFORMACIÓN:
www.masamano.com



JUNTA DE EXTREMADURA
Vicepresidencia Primera y Portavocía

En cualquier caso, la redacción de la reclamación debe ser clara, concisa y legible. Es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación. No puede olvidarse tampoco de indicar los datos personales del reclamante y su vuelo. Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados.

Dirija su reclamación al departamento de atención al cliente de la compañía aérea correspondiente o al aeropuerto, dependiendo a quién quiera reclamar.

Deberá adjuntarse copia de los tiques o facturas o justificantes de pago.

Guarde siempre los originales.

Si reclama la devolución, la compañía aérea puede que le solicite los originales.

Hojas de reclamaciones de AENA

Si desea reclamar en relación con alguno de los servicios aeroportuarios, AENA dispone de hojas de reclamaciones en las oficinas de información de los aeropuertos. Los servicios aeroportuarios de hostelería y restaurante disponen de su propio Libro de Reclamaciones, por lo que la reclamación puede dirigirse a ellos o a AENA indistintamente.

Las hojas de reclamaciones de AENA también pueden utilizarse en aquellos casos en los que la compañía aérea a la que quiere reclamar no dispone de hojas de reclamaciones.

Hojas de reclamaciones de Compañías Aéreas

Las reclamaciones más frecuentes que se suscitan frente a las compañías son por incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte. Este incumplimiento puede ser diverso y comprende, entre otros, pérdida de equipaje, deterioro del mismo, problemas con la tripulación, y en general, cualquier deficiencia en el servicio. También puede reclamarse por denegación de embarque, cancelaciones, retrasos de vuelos.

Las compañías aéreas, normalmente disponen de hojas de reclamaciones que se encontrarán en sus mostradores de información o de venta de billetes. Aunque la compañía no disponga de hojas de reclamaciones, usted puede reclamar

Reclamaciones en materia de transporte aéreo

La normativa europea, fundamentalmente, el Reglamento 261/2004, de 11 de febrero, ha venido a dar respuesta a los conflictos que se producen en el tráfico aéreo diario, contemplando los derechos y garantías de los usuarios en el caso de denegación de embarque ("overbooking"), cancelaciones, retrasos, etc.

Los viajeros, para poder ampararse en dicha normativa, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- ▶ Disponer de una reserva confirmada en el vuelo, y presentarse en facturación en las condiciones requeridas y a la hora indicada, o si no se indicase, con una antelación mínima de 45 min.
- ▶ Haber sido transbordados por un transportista aéreo y operador turístico del vuelo para el que disponían de una reserva a otro vuelo, independientemente de los motivos que hayan dado lugar al transbordo.
- ▶ Ésta legislación no se aplica a pasajeros que viajen gratuitamente o con billete de precio reducido.

A) DENEGACIÓN DE EMBARQUE: OVERBOOKING.

Se entiende por vuelo con "overbooking" aquel vuelo regular que salga de un aeropuerto de la Unión Europea en el que el número de pasajeros con reserva confirmada y que se hayan presentado para la facturación dentro del límite señalado sobrepasen el número de plazas de las que dispone el avión.

Cuando el transportista tenga que denegar el embarque en un vuelo:

- 1º Deberá pedir que se presenten **voluntarios** que renuncien a sus reservas a cambio de determinados beneficios acordados por las partes. Además de estos beneficios, los pasajeros voluntarios tendrán derecho a optar por:
 - ▶ El reembolso en siete días del coste íntegro del billete, correspondiente a la parte del viaje que no se ha efectuado cuando el vuelo ya no tenga razón de ser, junto con un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible.

C) RETRASO

Se considera que un vuelo sufre un retraso respecto a la hora de salida cuando este tiempo sobrepasa:

- ▶ Las dos horas en vuelos de hasta 1500 Km.
- ▶ Las tres horas en el caso de vuelos intracomunitarios de más de 1500Km y todos los demás vuelos de entre 1500 y 3500 Km.
- ▶ Las cuatro horas en los casos restantes.

El transportista, en estos casos deberá ofrecer a los pasajeros

- ▶ Comida y refrescos suficientes.
- ▶ Dos llamadas gratuitas (teléfono, fax, correo electrónico...)
- ▶ Alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento en el caso de que la hora de salida prevista sea como mínimo al día siguiente.
- ▶ El reembolso en siete días del coste del billete correspondiente a la parte del viaje que no se ha efectuado cuando el vuelo ya no tenga razón de ser junto con un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible.

D) CAMBIO DE CLASE:

Si un transportista acomoda a un pasajero en una plaza de clase superior a aquella por la que pagó el billete no solicitará pago suplementario alguno. Si el pago es una plaza de clase inferior a la que pagó el pasajero, deberá reembolsarle el 30% del billete en vuelos de hasta 1500km, el 50% en vuelos de hasta 3500km. Y el 75% en los restantes.

E) PÉRDIDA DE EQUIPAJE

El reglamento 785/2004, de 21 de abril, regula éstos supuestos.

CUESTIONES PREVIAS

El transporte del equipaje hasta un determinado límite va incluido en el precio del billete. Normalmente las compañías aéreas permiten facturar, sin costo alguno, 20 Kg. en clase turista y 30 Kg. en primera clase.

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

2º En caso de que esto no sea suficiente, el transportista podrá denegar el embarque a determinados pasajeros **contra su voluntad**. En este caso se deberá compensar económicamente a los pasajeros y prestarles asistencia.

La **asistencia** deberá consistir en:

- ▶ El reembolso del billete o la conducción al destino final del mismo modo opcional que en el caso anterior.
- ▶ Ofrecerles comida y refrescos suficientes.
- ▶ El alojamiento en un hotel, cuando sea necesario pernoctar, incluido el transporte entre el aeropuerto y el hotel.
- ▶ Dos llamadas gratuitas bien por teléfono, fax, o correo electrónico.

La **compensación económica** que debe recibir el pasajero será por valor de:

- 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 y 3500 Km.
- 600 euros para el resto de vuelos.

En el caso de que se ofrezca a los pasajeros la posibilidad de ser conducidos hasta el destino final, y siempre que el retraso no supere las dos, tres o cuatro horas respectivamente, el transportista podrá reducir en un 50% la compensación.

B) CANCELACIÓN DE VUELOS

En este caso los pasajeros tienen derecho a optar por:

- ▶ El **reembolso en siete días del coste del billete** correspondiente a la parte del viaje que no se ha efectuado cuando el vuelo ya no tenga razón de ser junto con un vuelo de vuelta al punto de partida lo más rápidamente posible.

▶ En caso de **pérdida o retraso** hay que comunicarlo inmediatamente. Si se ha perdido se tiene derecho a una indemnización. Se puede facturar más peso del permitido pagando la cantidad establecida en concepto de exceso de equipaje si las condiciones del viaje lo permiten.

- ▶ **DEG: Derechos Especiales de Giro.** El valor del Derecho Especial de Giro, según la definición del Fondo Monetario Internacional, fluctúa diariamente, por lo que se debe aplicar la equivalencia vigente en la fecha de la incidencia. La equivalencia en euros se puede consultar en la página del Banco de España (<http://www.bde.es>) y la equivalencia en dólares USA en la página del Fondo Monetario Internacional (<http://www.imf.org/external/esl/index.asp>).

Responsabilidad en tráfico internacional:

▶ **Indemnización en caso de muerte o lesión:** no hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 100.000 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

- ▶ **Anticipos:** en caso de **muerte o lesión de un pasajero**, la compañía aérea debe abonar, en el plazo de 15 días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe aproximado en divisa local)

- ▶ **Retraso del pasajero:** la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4.150 DEG (importe aproximado en divisa local).

- ▶ La **conducción hasta el destino final** en unas condiciones de transporte similares **lo más rápidamente posible**.
- ▶ La **conducción hasta el destino final** en condiciones similares en una **fecha posterior que convenga al pasajero** y en función de los asientos disponibles.

El transportista deberá también ofrecerles:

- ▶ Comida y refrescos suficientes en función del tiempo que se tenga que esperar y dos llamadas gratuitas (teléfono, fax, correo electrónico...)
- ▶ En caso de que el pasajero opte por la conducción al destino final y la salida prevista sea al día siguiente, se deberá ofrecer el alojamiento en un hotel y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- ▶ Compensación económica a los viajeros, del mismo modo que en caso de denegación de embarque, excepto en los casos siguientes:
 - ▶ Que se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación.
 - ▶ Que se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días y se les ofrezca un transporte alternativo con el que se les permita salir con no más de dos horas de antelación y llegar al destino con menos de cuatro horas de retraso.
 - ▶ Que se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación y llegar al destino con menos de dos horas de retraso.
 - ▶ Que la cancelación se deba a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado.
 - ▶ Siempre que haya una cancelación se deberá dar información acerca de los posibles transportes alternativos.
 - ▶ Es el transportista el que debe demostrar que se ha informado al pasajero de la cancelación del vuelo, por lo tanto a él corresponde la carga de la prueba.

▶ **Retrasos de equipaje:** la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1000 DEG (importe aproximado en divisa local).

▶ **Destrucción, pérdida o daños del equipaje:** la compañía aérea es responsable hasta la cantidad de 1000 DEG (importe aproximado en divisa local). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

▶ **Limites más elevados para el equipaje:** el pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial de valor de su equipaje, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

▶ **Reclamaciones sobre el equipaje:** si el equipaje facturado es dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de 7 días, y en caso de retraso, de 21 días, en ambos casos, a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

▶ **Responsabilidad de la compañía** con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva: si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero puede formular la queja o la reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésa es la compañía aérea contratante.

▶ **Plazos de reclamación:** toda reclamación ante un tribunal debe presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.