

# DERECHOS DE LOS PASAJEROS AÉREOS

¿DENEGACIÓN  
DE EMBARQUE?

¿VUELO  
CANCELADO?

¿GRAN RETRASO  
DEL VUELO?



Las compañías aéreas tienen la obligación legal  
de informarle sobre

**SUS DERECHOS**  
E INDICARLE DÓNDE PUEDE  
PRESENTAR SU QUEJA



COMISIÓN  
EUROPEA



## **Denegación de embarque**

Puede tener derecho a una compensación de entre 125 euros y 600 euros dependiendo de la distancia del vuelo y del retraso sufrido una vez que se le haya ofrecido un transporte alternativo razonable.



## **Gran retraso**

Puede solicitar el reembolso de su billete en caso de que el retraso exceda cinco horas, pero solamente si decide usted no viajar.



## **Cancelación**

Da derecho a una compensación financiera a menos que se le haya informado de la cancelación 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo próximo al horario originalmente previsto, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.



## **Atención por parte de las compañías aéreas**

Dependiendo de las circunstancias, si se le deniega el embarque, se cancela su vuelo o éste está retrasado, puede tener derecho a recibir atención por parte de la compañía aérea (comida y refrescos, servicios de comunicación y alojamiento si es preciso pernoctar). En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo, pueden ofrecerle la posibilidad de continuar su viaje o reembolsarle el importe de su billete.

Para obtener más información y una lista de las autoridades nacionales responsables de hacer cumplir estos derechos, consulte:  
<http://apr.europa.eu>



## Movilidad reducida

Las personas con discapacidades y los pasajeros con movilidad reducida están protegidos de toda discriminación y, a partir del 26 de julio de 2008, pueden contar con una atención apropiada (bajo ciertas condiciones) para ayudarles en todos los aeropuertos de la Unión Europea.



## Identidad de la compañía aérea

Debe informarse, con antelación, de la compañía aérea encargada de efectuar su vuelo. Las compañías aéreas consideradas inseguras están prohibidas o sujetas a restricciones en el territorio de la Unión Europea. La lista de las compañías aéreas prohibidas se encuentra en: <http://air-ban.europa.eu>



## Responsabilidad

Las compañías aéreas pueden ser consideradas responsables de los daños y perjuicios que resulten de retrasos en el vuelo (con un máximo de  $\pm$  4 800 euros), daño y pérdida de equipaje (con un máximo de  $\pm$  1 200 euros) y en caso de fallecimiento o lesiones en accidentes. Sin embargo, las compañías aéreas no serán consideradas responsables si han tomado todas las medidas razonables para evitar los daños, o si era imposible tomar tales medidas.



## Vacaciones combinadas

Los operadores turísticos de viajes combinados deben dar información precisa sobre las vacaciones reservadas, cumplir con las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del operador.





## ¿Desea más información?

Llame al número gratuito\* desde cualquier punto de la UE durante nuestro horario de consulta (de lunes a viernes, de 9h00 a 18h30 CET).

# 00 800 6 7 8 9 10 11

\* Hay operadores de telefonía móvil que no permiten llamar a los números 00 800 o cobran por la llamada. En algunos casos, cuando se llama desde cabinas telefónicas u hoteles, las llamadas a estos números pueden no ser gratuitas.

Desde fuera de la UE llame a este número (tarifa normal):

## (32-2) 299 96 96

**<http://apr.europa.eu>**

**<http://air-ban.europa.eu>**

Este folleto sólo tiene carácter informativo. Toda reclamación o medida legal que se tome en caso de litigio deberá fundamentarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes. Estos textos están publicados en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Publicado por la Comisión Europea,  
Dirección General de Energía y Transportes,  
BE-1049 Bruselas.