



## AVACU informa: ¿Vas a viajar en Semana Santa? Estos son tus derechos

Valencia, 11 de abril de 2022

### · Es importante revisar las condiciones del destino al que vamos a viajar

Llega la Semana Santa y, tras dos años de restricciones derivadas de la pandemia, parece que vuelve una cierta normalidad y muchos usuarios van a aprovechar estos días para realizar un viaje, ya sea dentro de nuestro país o al extranjero. Sin embargo, no podemos olvidar que la pandemia aún está presente y puede afectar, de manera más o menos directa, al viaje que tengamos planeado. Por ello, desde AVACU queremos recordar cuáles son algunos de las circunstancias con las que nos podemos encontrar y qué podemos hacer en cada situación para poder disfrutar de estas vacaciones, especialmente en las cancelaciones derivadas de la Covid-19.

Lo primero que debemos tener en cuenta si vamos a viajar al extranjero es que la situación en cada país es diferente y pueden exigirnos distintos requisitos a la entrada y durante la permanencia en el mismo. Por eso es importante que nos informemos, tanto en la agencia en la que hayamos contratado el viaje como a través de la página web del [Ministerio de Asuntos Exteriores](#), de los requisitos y circunstancias actualizados de cada país.

Si nuestro viaje es dentro de nuestras fronteras, es recomendable informarse también de las medidas de cada Comunidad, a través de la web del [Ministerio de Sanidad](#).

**¿Qué sucede si se retrasa mi vuelo?** En función del tiempo y la distancia del vuelo, la compañía deberá ofrecer a los pasajeros información de sus **derechos**, comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas y alojamiento en un hotel (facilitando el transporte desde el aeropuerto). Si, además, el retraso supone un **perjuicio** para el usuario (pérdida de un enlace con otro vuelo, días de vacaciones, excursiones pagadas...) hay que recopilar toda la documentación que lo pruebe y exigir a la compañía aérea un resarcimiento económico.

**¿Y si se cancela?** Si las condiciones en el país de destino cambiaran antes de nuestro viaje, no pudiéramos acceder a determinadas zonas o se cancelara el vuelo, la compañía está obligada a reembolsar el precio íntegro de nuestro billete (salvo gastos indebidos adicionales que deberán desglosarse) o podrían ofrecernos un bono, cuya validez será de un año, periodo tras el cual, si no se canjea, se podrá exigir la devolución del importe. Desde AVACU recomendamos valorar la contratación de un seguro de cancelación, teniendo claras cuáles son las coberturas.

**¿Qué pasa si doy positivo el día antes de mi viaje?** Aunque los protocolos van cambiando y actualmente los casos confirmados de Covid-19 no realizan aislamiento, no es recomendable coger un vuelo si somos positivos. Si hemos contratado un seguro de cancelación, se podrá solicitar, siempre que venga reflejado en el condicionado, la devolución de los importes.

Si no se tuviese contrato un seguro de cancelación, al ser una causa de fuerza mayor, tendríamos derecho a solicitar el reintegro de los importes.

**Si le ocurre algo a mi equipaje, ¿cuáles son mis derechos?** La compañía aérea es la responsable si se produce la destrucción, pérdida o daños en el equipaje facturado. Es importante que, en el momento de detectar el problema, se acuda al mostrador de la compañía (en algunos aeropuertos existen oficinas especiales para estos casos) para dejar constancia **por escrito** de la incidencia o, si no es posible, poner su reclamación antes de 7 días en el caso de daños en el equipaje o de 21 días en el caso de retraso o pérdida del mismo. Si el retraso ocurre en el vuelo de ida y es necesario comprar prendas o productos básicos, deben guardarse los **justificantes** de las compras para reclamarlas.

En palabras de Fernando Móner, "*desde AVACU deseamos que estas vacaciones, tras los duros años que ha padecido el sector, que lo han llevado a ser uno de los más problemáticos, sean el inicio de la recuperación económica, social... que todos esperamos. Asimismo, también debemos exigir responsabilidad a los usuarios, para que entre todos podamos disfrutar de estas merecidas vacaciones, pues los consumidores también necesitamos incrementar nuestras propuestas de ocio , pero sabiendo que la pandemia y el riesgo continúan presentes y debemos ser prudentes cumpliendo con todo lo que las autoridades nos indiquen en cada momento*".

Recuerde que, para cualquier duda o consulta, puede acudir a AVACU a través de nuestro correo electrónico [avacuprensa@avacu.es](mailto:avacuprensa@avacu.es).