

AVACU informa: cómo actuar si se retrasa o cancelan mi vuelo

¿Puedo reclamar si mi vuelo sufre un retraso? ¿O si me lo cancelan? Estas son dos de las cuestiones que más nos llegan a AVACU en esta época del año, en la que miles de usuarios disfrutan de sus vacaciones viajando en avión a diferentes destinos. Por ello, desde AVACU queremos dar respuesta a estas consultas e informar de cómo debes actuar en cada caso.

¿Qué sucede si se retrasa mi vuelo?

La compañía debe ofrecernos información sobre nuestros **derechos** y, dependiendo de la distancia y el tiempo de retraso, comida, bebida, dos llamadas de teléfono gratuitas o acceso al correo electrónico y alojamiento en un hotel (facilitando el transporte desde el aeropuerto). En caso que la compañía no cumpla con su obligación de ofrecer alimentación, alojamiento o transporte gratis, el usuario deberá guardar las facturas y tiques de los gastos incurridos para reclamárselos.

Si el retraso supera las 5 horas o más, podrás decidir no volar y solicitar el reembolso del importe del vuelo en un plazo de 7 días. En caso de que el retraso fuera de 3 o más de 3 horas a la llegada a su destino, tendrías derecho a una indemnización, que también dependerá de la distancia.

Si además el retraso supone un **perjuicio** para el usuario (como puede ser la 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?

Además de tener los **mismos derechos de información y asistencia** establecidos para el caso de retraso, si la compañía cancela nuestro vuelo podremos elegir entre el reembolso del billete cancelado o solicitar un transporte alternativo al destino final para esa fecha o para una fecha posterior.

Asimismo, deberán **indemnizar a los usuarios** dependiendo de la distancia del vuelo, pero teniendo en cuenta que la compañía no estará obligada a indemnizarnos si nos han informado de la cancelación 14 días antes de nuestro vuelo, si nos ofrecen una alternativa previamente (y en función de determinadas condiciones) o si se debe a circunstancias extraordinarias.



¿Qué circunstancias extraordinarias puede alegar la compañía aérea que le eximan de pagar dichas indemnizaciones?

Si la aerolínea alega que no es responsable del retraso del vuelo o su cancelación, no estará obligada a indemnizar o compensar a los pasajeros. Algunas de las **circunstancias** que pueden alegar como causa de fuerza mayor son: restricciones en el espacio aéreo, condiciones climatológicas desfavorables, huelga de controladores o personal del aeropuerto, riesgos de seguridad...

¿Cómo puedo reclamar a la compañía por retraso o cancelación de mi vuelo?

En caso de que nuestro vuelo sea cancelado o sufra un retraso de 3 o más horas, deberemos reclamar, adjuntando toda la documentación correspondiente (billetes de avión, tiques de compra...), **directamente a la compañía aérea o a través de un organismo de consumo o de la asociación de consumidores a la que pertenezcas.**

Si soy yo quien cancela el viaje, ¿puedo exigir la devolución de los importes ya abonados?

En este caso será fundamental **comprobar la política de cancelaciones y reembolsos** de la aerolínea para saber si el consumidor podría recuperar total o parcialmente el importe abonado. Por eso es importante que, antes de reservar, conozcamos dicha política, el tiempo para ejercer nuestros derechos y si el reembolso sería total o parcial. En cualquier caso, si cancelamos un billete de avión, hay que recordar que el consumidor, aunque no tuviera derecho (por la tarifa contratada) a la devolución íntegra del importe abonado, sí que lo tendría a que se le reembolsara lo pagado en concepto de tasas.

Recuerde que, para cualquier duda o consulta, puede acudir a AVACU a través de nuestro correo electrónico avacu@avacu.es.

En nuestra sección de Preguntas frecuentes de la web puedes encontrar estas y otras consultas habituales sobre viajes <https://www.avacu.es/fags.html>