

Regresamos de unas **vacaciones de Semana Santa**, pasadas por agua y lo peor, con una **huelga en Air-Nostrum y en el servicio de Seguridad del Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid Barajas**.

¿Sabes que tienes que hacer y qué derechos tienes, si eres uno de los afectados, por estas huelgas? , ¿NO?, pues lee atentamente:

1. Derecho a la información:

Si la Compañía Aérea, **informa de la afectación de su vuelo por la huelga, ésta no estará obligada a indemnizarle siempre que preavise dentro de estos plazos:**

- Si me avisan antes de 14 días de la fecha del vuelo.
- Si me avisan entre 14 días y 1 semana, y me ofrecen un transporte alternativo con un horario que permita salir con no más de 2 horas de antelación respecto de la hora de salida prevista, y llegar a destino con menos de 4 horas de retraso.
- Si me avisan sólo con 7 días de antelación, el transporte alternativo que me ofrezcan no puede salir con más de una hora de antelación respecto del vuelo inicial, ni tenga una demora de llegada en destino superior a 2 horas respecto de la llegada contratada inicialmente.
- **Si cualquiera de los tiempos anteriores se incumpliera, la aerolínea tendría que indemnizar (como detallamos en el punto 3)**

2. Transporte alternativo:

Para no perder el derecho a reembolso, el pasajero está obligado coger el transporte alternativo ofrecido, excepto cuando se trate de un retraso superior a las 5 horas con respecto de la hora de salida del viaje inicialmente contratado.

3. Si la aerolínea no cumple con los plazos de preaviso, se tendrá derecho a:

- **Indemnización de entre 250 y 600** según la distancia del destino y del retraso del transporte alternativo.

- **Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete.**

- **Un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible, en caso de haber iniciado el viaje.**

4. Qué reclamar:

El pasajero tiene derecho a bebidas, y comidas suficientes y dos llamadas telefónicas gratuitas, télex o mensajes de fax, o e-mail.

A partir de un retraso superior a 5 horas, se tendrá derecho a la devolución del billete.

Si el retraso se aplazara al día siguiente, y el viajero todavía estuviera interesado en el viaje, tiene derecho a alojamiento gratuito en un hotel cuando sea necesario pernoctar una o varias noches y transporte entre el aeropuerto y el alojamiento si la salida prevista del vuelo alternativo es, como mínimo, 24 horas después de la prevista.

5. Si el aeropuerto de destino fuera otro al inicialmente previsto:

La compañía compensará al pasajero con los gastos hasta el primer aeropuerto o hasta otro lugar cercano convenido por el pasajero.

6. Daños morales en la reclamación por la cancelación de un vuelo:

Se pueden pedir, pero debería dirigirse a los Tribunales de Justicia, aportando todos los elementos que puedan justificar ese daño moral (p.ej. pérdida de viaje de novios, imposibilidad de asistir a un evento importante, en el que ha incurrido en un gasto.)

7. Cómo reclamar:

Mediante una hoja de reclamaciones que la Compañía Aérea o la Agencia de Viajes, está obligada a facilitarnos.

Si no dispusieran de la hoja (sería extraño), solicitar la que AENA, debe de poner a disposición de los pasajeros.

O a través de la página web de la Compañía Aérea.

La reclamación debe hacerse en un plazo máximo de seis meses, **pero se recomienda no exceder de 7 días**. La Compañía Aérea debe responder en un plazo de un mes.

8. Si la compañía aérea no responde:

Hay que poner una reclamación contra la Agencia Estatal de Seguridad Aérea adjuntando una copia de las comunicaciones que se hayan mantenido con la aerolínea y la copia del billete de avión.

Esta reclamación puede hacerse vía (www.seguridadaerea.es) o mediante vía postal, con una carta a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea: División de Calidad y Protección al Usuario

9. Derechos adicionales durante la espera:

Si aún encima arruinarte las vacaciones, recibes un trato inadecuado por parte del personal encargado del tránsito aéreo o de cualquier empresa que opera en el Aeropuerto , debes solicitar un formulario a AENA , si lo haces por mail (servicios-aeroportuarios@aena.es)

Esperamos que esta información, haya sido de su agrado y le haya ayudado a defender sus derechos.

Como Socio, estamos a su disposición para cualquier tema legal, recuerde que la consulta es gratuita, por ser miembro de la Asociación.

Iberlaw Abogados

Pº de la Castellana 169 , 3º Izq. Madrid.

Tel.- 91 449 26 10.

e-mail: iberlaw@iberlaw

www.iberlaw.es

