

DEREITOS DOS PASAXEIROS DE TRANSPORTE AÉREO AFECTADOS POLO COVID-19

1. CALES SON OS MEUS DEREITOS COMO PASAXEIRO AÉREO?

Se o teu voo sufriu unha **cancelación, atraso ou denegación de embarque** debidos ao COVID-19, a Comisión Europea ven de establecer unhas directrices baseadas no Regulamento 261/2004 para esta situación excepcional:

a) DEREITO A REEMBOLSO OU A TRANSPORTE ALTERNATIVO:

En caso de **CANCELACIÓN** dun voo por parte da compañía, esta debe ofrecerche elixir entre unha das tres opcións:

- * Reembolso.
- * Transporte alternativo o antes posibles
- * Transporte alternativo noutra data que conveña ao pasaxeiro

En caso de voos de ida e volta comprados nunha mesma reserva, de cancelarse o voo de ida e o pasaxeiro elixe **o reembolso, afecta tamén ao voo de volta.**

Se foron comprados en reservas diferentes, **só procedería o reembolso do prezo do traxecto cancelado.**

b) DEREITO A ATENCIÓN (COMIDA, BEBIDA, ALOXAMENTO...):

- * Debes recibir por parte da compañía aérea comida e bebida suficiente durante o tempo que debas esperar, así como aloxamento e transporte entre o aloxamento e o aeroporto.
- * Ademais, os aeroportos deben de prestar atención aos pasaxeiros con discapacidade ou mobilidade reducida segundo o previsto no **Reg. (CE) nº1107/2006.**

Importante!: a compañía deixa de ter esta obrigaón se elixes o reembolso ou un transporte alternativo noutra data que lle conveña. Por tanto, **só mantés este dereito mentres esperas a ser transportado ao seu destino final.**

c) DEREITO A COMPENSACIÓN:

Cando a cancelación dun voo débese a **circunstancias extraordinarias** que non puideron ser evitadas pola compañía, esta **non está obrigada a pagar unha compensación económica. Si ten a obriga de abonar o importe do voo se o pasaxeiro así o solicita..**



CONCELLO DE REDONDELA



Enténdese por **CIRCUNSTANCIAS EXTRAORDINARIAS** os voos cancelados como consecuencia das prohibicións ou de restricións emitidas polas autoridades, os voos cancelados porque se prevexan baleiros, ou que se cancelen en aras a protexer a saúde da tripulación. Esta consideración esténdese tamén para os voos de volta. Poderían darse outras circunstancias relacionadas co COVID-19 que tamén terían consideración de extraordinarias.

2. NO CASO DE QUE O MEU VOO FORA CANCELADO POR CAUSA DO COVID-19, DEVÓLVENME O DIÑEIRO?

Das tres opción que a compañía ten a obriga de ofertar en caso de cancelación en caso de cancelación, Na situación actual, o dereito ao transporte alternativo o máis rapidamente posible pódese ver afectado xa que non hai certeza acerca de cando se poderá restablecer o transporte aos destinos cancelados, o máis beneficiosas para o pasaxeiro sería optar ao reembolso ou o transporte en data posterior que conveña ao pasaxeiro.

3. A COMPAÑÍA AÉREA NON ATENDE OS MEUS DEREITOS, QUE PODO FACER?

Primeiro tes que presentar unha reclamación ante a compañía:

- * A través da web. Para demostrar que se tramitou, podes realizar unha captura de pantalla.
- * Por mail. Para que conste, debes redactar a reclamación no corpo da mensaxe.
- * Por teléfono. Solicitar o número ou referencia da reclamación.

Se non é posible tramitar a través destas opcións, hai que enviar a reclamación ao enderezo postal da compañía. A Axencia Estatal de Seguridade Aérea (**AESA**) dispón dunha listaxe de servizo de atención ao cliente das mesmas:

https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retrazo/att_al_cliente.aspx

Se non obtés resposta no prazo dun mes, ou a resposta non é satisfactoria, poderás:

- * Reclamar de forma totalmente gratuíta ante a Axencia Estatal de Seguridade Aérea: https://www.seguridadeaerea.gob.es/lang_castellano/particulares/cancelac_retrazo/default.aspx
- * Recorrer ante os tribunais a título particular se consideras que os seus dereitos foron vulnerados.

4. NON PODO CONTACTAR COA COMPAÑÍAS, CANTO TEMPO TEÑO PARA RECLAMAR?

A reclamación á compañía non é necesario presentala no mesmo momento da cancelación. Ante a excepcional situación que estamos a vivir, a **vixencia dos contratos en España amplíase a 5 anos**, polo que ese é o prazo que hai para reclamar.

A Axencia Estatal de Seguridade Aérea ten un formulario de reclamación para presentar ante as compañías.

https://www.seguridadeaerea.gob.es/media/4411670/aesa_formulario_reclamacion_cia3.pdf

5. A COMPAÑÍA SÓ ME OFRECE UN BONO, SE O ACEPTO, PODO LOGO RECLAMAR O REEMBOLSO?

O pasaxeiro ao que só se lle ofreceu un bono ten dereito a solicitar o reembolso do billete en efectivo á compañía. O bono só sería válido se tras ofrecer a compañía a opción de reembolso en efectivo ou mediante un bono, o pasaxeiro **elixiu libremente esta última opción**.

6. A COMPAÑÍA SÓ ME DÁ A OPCIÓN DUN BONO TROCABLE ANTES DE FINAL DE ANO, ESO É LEGAL?

O Artigo 7.3. do Regulamento (CE) 261/2004 recolle (aplicable para o caso do reembolso) recolle que a compañía debe abonar en metálico, mediante transferencia bancaria, cheque ou, previo acordo co pasaxeiro, bonos de viaxe ou outros servizos.

Por tanto, **para poder reembolsar mediante bono, ten que ser o pasaxeiro o que aceptase esa opción fronte ás outras recollidas no devandito artigo**.

7. A COMPAÑÍA CANCELOU O VOO E NON ESTOU NO MEU PAÍS, CALES SON OS MEUS DEREITOS, A COMPAÑÍA TEN QUE DARMEN ASISTENCIA?

Se a compañía cancelou o voo, debe ofrecer e proporcionar ao pasaxeiro comida e refrescos suficientes, así como aloxamento e transporte entre o aloxamento e o aeroporto en caso de ser necesario ata a saída do transporte alternativo ofrecido pola compañía.

Este dereito **só se aplica ao pasaxeiro se elixiu a opción de transporte alternativo** canto antes e mentres espera ao devandito transporte. Se elixe o reembolso ou o transporte noutra data que lle conveña ao pasaxeiro, a compañía aérea deixa de ter obrigações respecto á comida, bebida e aloxamento do pasaxeiro.

8. SE SOLICITO O REEMBOLSO DO MEU BILLETE, CANTO TEMPO TEN A COMPAÑÍA PARA DEVOLVERME O DIÑEIRO?

A compañía aérea ten **7 días** para realizar o reembolso do billete desde que o pasaxeiro reclamouno, tal como indica o Regulamento (CE) 261/2004.

Departamento de Consumo
986 400 798
consumo@redondela.gal

Fonte: AESA