



RECOMENDACIONES A LOS PASAJEROS AFECTADOS POR LA CANCELACIÓN DE VUELOS CON LA AEROLÍNEA AIR NOSTRUM Y HUELGA DE PERSONAL DE SEGURIDAD EN AEROPUERTO MADRID-BARAJAS

Zaragoza, 16 de abril de 2019.- Esta madrugada ha sido desconvocada la huelga de pilotos de Air Nostrum, aunque la aerolínea mantiene 47 cancelaciones para hoy martes e intenta recuperar la mayor parte de los vuelos del miércoles 17, mientras que los vuelos de los días 22, 23 y 24 de abril operarán con total normalidad.

Desde UCARAGÓN queremos recordar los derechos del pasajero en los casos de cancelaciones de vuelos que tengan como origen un aeropuerto europeo o aquellos que tengan como destino un aeropuerto europeo y el vuelo sea operado por una compañía europea.

Derecho al reembolso o a un transporte alternativo.

Se ofrecerá al pasajero:

- Reembolso en 7 días del coste íntegro del billete y vuelo al primer punto de partida, cuando proceda.
- Conducción hasta destino final en condiciones de transporte comparables.
- Comida y bebida suficientes. Dos llamadas telefónicas, télex, mensajes de fax o correos electrónicos.
- Cuando el nuevo vuelo sea como mínimo al día siguiente, alojamiento en un hotel y el transporte entre el hotel y el aeropuerto.

Derecho a compensación:

Se compensará al pasajero con los siguientes importes:

- 250 euros para vuelos de hasta 1.500 km.
- 400 euros para intracomunitarios de más de 1.500 km. y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- 600 euros para el resto de vuelos no comprendidos en los anteriores.

Los pasajeros afectados tendrán derecho a una compensación, a menos que:

- se les informe de la cancelación al menos con dos semanas de antelación con respecto a la hora de salida prevista, o
- se les informe de la cancelación con una antelación de entre dos semanas y siete días con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca un transporte alternativo que les permita salir con no más de dos horas de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de cuatro horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista, o



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

- se les informe de la cancelación con menos de siete días de antelación con respecto a la hora de salida prevista y se les ofrezca tomar otro vuelo que les permita salir con no más de una hora de antelación con respecto a la hora de salida prevista y llegar a su destino final con menos de dos horas de retraso con respecto a la hora de llegada prevista.

CÓMO RECLAMAR

Realizar una **reclamación a la compañía aérea correspondiente**. Lo puede hacer a través de las hojas de reclamaciones que las compañías aéreas deben tener a disposición en los mostradores de información o puntos de venta de billetes en los aeropuertos o usando el siguiente **formulario para reclamar ante una compañía aérea**.

1.- La reclamación la debe dirigir directamente al departamento de atención al usuario, bien por carta o bien por medios electrónicos si la compañía dispone de ellos. Listado de Servicios de Atención al Cliente de Compañías Aéreas.

2.- Debe conservarse el billete, talón de equipaje y demás documentos utilizados. Además, la reclamación debe ser clara, concisa y legible, es importante consignar con precisión fecha, hora, lugar y causas de la reclamación, así como los datos personales del reclamante y su vuelo.

3.- En caso de no recibir respuesta de la compañía en el plazo de un mes, o ésta no es satisfactoria puede presentar una reclamación ante AESA sin coste alguno.

La reclamación ante AESA puede realizarse por una de las siguientes vías:

1.- Presentación on line: Le permite presentar la reclamación desde su propio domicilio rellenando el formulario que se encuentra en la web de AESA. Será necesario que disponga de los documentos que se le indican en formato digital para poder adjuntarlos. Cada archivo no podrá ocupar más de 2Mb, y la suma de todos no más de 6Mb.

Recuerde que, si presenta su reclamación por esta vía, podrá consultar en cualquier momento el estado en que se encuentra la misma a través de la sede electrónica de AESA.

[Acceso a la presentación online](#)

2.- Presentación por registro: Deberá enviar a la siguiente dirección: Agencia Estatal de Seguridad Aérea. División de Calidad y Protección al Usuario. Avda. del General Perón 40, Acceso B, 28020, Madrid, la siguiente documentación:

1. **El formulario para reclamar ante AESA**
2. Una copia legible de las comunicaciones que haya mantenido con la compañía aérea al respecto.
3. Una copia de su billete de avión y demás documentación de interés.



Unión de Consumidores de Aragón - UCARAGÓN

Alfonso I, 20, Entresuelo centro
50.003 Zaragoza
e-mail: info@ucaragon.com

Tel.- 976 397602
Fax - 976 398630

DATOS DE CONTACTO DE AIR NOSTRUM

Atención al cliente
Avda. Comarques del País Valenciá, 2
46930- Quart de Poblet, Valencia (España)
Tlfo: +34- 96- 196 06 29
Fax: +34-96-196 02 00

Huelga del personal de seguridad de los aeropuertos

Asimismo, en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, los trabajadores de seguridad de la empresa "Ilunion Seguridad" mantienen una huelga indefinida desde el pasado viernes, por lo que se recomienda acudir al aeropuerto con antelación suficiente.

Los servicios mínimos para esta huelga están fijados en el 90% por ley, al considerarse los aeropuertos una infraestructura crítica.

No obstante, si Vd. pierde un vuelo como consecuencia de las largas filas en el control de seguridad para el acceso a la puerta de embarque, se recomienda cumplimentar las Hojas de Quejas/Reclamaciones de AENA, que encontrará en los mostradores de información de los aeropuertos, así como en el [Portal de Servicios Telemáticos](#) de la página web de AENA para presentar todo tipo de reclamaciones, quejas o sugerencias referentes a las instalaciones y servicios aeroportuarios.

