

### **1 - ¿QUÉ DERECHOS TENGO CUANDO SUFRO UN RETRASO DE VUELO?**

Los dos derechos principales son el derecho de información y el derecho de asistencia. El derecho de información implica que la aerolínea debe ofrecerte información sobre compensación y asistencia. El derecho de asistencia implica que la aerolínea debe ofrecerte compensaciones y soporte materiales en función del tiempo de espera, además de la indemnización correspondiente.

### **2 - ¿QUÉ HACER CUANDO TIENES RETRASO EN UN VUELO?**

A partir de las tres horas de retraso puedes solicitar tu compensación. Guarda todos los documentos.

### **3 - ¿QUÉ ES EL CERTIFICADO DE RETRASO DE VUELO?**

El certificado de retraso de vuelo es un documento que acredita el tiempo que ha tenido de retraso tu vuelo.

### **4 - ¿TE HAN CANCELADO EL VUELO DE VUELTA PORQUE NO HICISTE EL DE IDA?**

Si te han cancelado el vuelo de vuelta por no haber hecho el de ida, te han hecho un no show. También se puede reclamar, consúltanos

### **5 - ¿QUÉ DERECHOS TENGO CUANDO SUFRO UNA CANCELACIÓN DE VUELO?**

Tenemos cinco derechos fundamentales: derecho de información (la compañía debe ofrecerte información); derecho de asistencia (la compañía debe ofrecerte soporte material); derecho al reembolso o transporte alternativo; derecho a que la compañía cubra los gastos que genere el traslado a otro aeropuerto; derecho a compensación en función de la distancia del vuelo.

### **6 - ¿QUÉ GASTOS PUEDO RECLAMAR EN UNA RECLAMACIÓN AÉREA?**

Para poder reclamar gastos adicionales que hayas sufrido con motivo de un problema del vuelo, lo primero es que puedas acreditarlo para lo cual debemos conservar siempre todo tipo de tickets y facturas. Los mayores desembolsos que produce un retraso o cancelación de vuelo son las noches de hotel ya contratadas y pagadas.

### **7 - ¿QUÉ GASTOS PODEMOS RECLAMAR AL SUFRIR UN PROBLEMA AÉREO?**

- Noches de hotel perdidas y contratadas que no se han podido disfrutar, siempre a nombre de aquella persona que reclama.
- Costes extras por no recoger o entregar el vehículo de alquiler a tiempo.
- Billetes alternativos (en otra compañía o en tren), a nombre del cliente que reclama y que muestre que lo haya pagado.
- Facturas de eventos (charlas, conferencias) que estén acreditados (programa de conferencias, carta de encargo, etc.).
- Taxis. Únicamente cuando debido al retraso hayas tenido que llegar a tu destino a horas en las que no había otra alternativa de transporte. También en caso de reubicaciones al día siguiente, reclamaremos también los taxis de traslado al hotel y del hotel al aeropuerto.

- Otros gastos: selección de asiento con suplemento, cambio de clase de billetes, etc.

### **8 - ¿QUÉ GASTOS NO PODEMOS RECLAMAR AL SUFRIR UN PROBLEMA AÉREO?**

También hay gastos que no podremos reclamar, por existir ya sentencias de los juzgados que no los conceden. Algunos son los siguientes:

- Taxis (Salvo en los casos citados en el apartado anterior).
- Facturas de teléfono.
- Gastos que no se puedan identificar (en otro idioma, sin concepto, incompletos, etc).
- Gastos a nombre de otra persona que no sea el que realiza la reclamación.
- Gastos de otra fecha distinta a la del vuelo reclamado.