

10

NOVIEMBRE
2017

TRANSPORTE AÉREO

Infokontsumoa




RECOMENDACIONES

SANTURTZI
udala - ayuntamiento
Stz


IUB
MIC

 **kontsumoBIDE**
KONTSUMOKO
EUSKAL INSTITUTUA
INSTITUTO VASCO
DE CONSUMO

ANTES DE CONTRATAR

- ▶ **Compara** precios entre distintas compañías. Ten en cuenta que los **precios son libres** y cada compañía los fija en función de sus criterios comerciales. 
- ▶ Infórmate de las **condiciones de la tarifa** que contrates: imposibilidad de cambios o de devolución del dinero, etc.
- ▶ Presta atención a los **servicios adicionales y opcionales** que pueden incrementar el precio final del billete (seguros, opción de elegir asiento, ...).
- ▶ Comprueba si el precio incluye el **equipaje para facturar** o si hay que pagar aparte, y cuál es el límite de peso.
- ▶ El **precio del billete debe ser total y cerrado**, es decir, con todas las tasas y los impuestos incluidos. Además, está prohibido cobrar por el concepto de emisión del billete.
- ▶ En el caso de **duda**, dirígete a la compañía aérea o agencia de viajes.

UNA VEZ REALIZADA LA RESERVA

- ▶ La compañía aérea o agencia de viajes debe facilitarte una **confirmación de la reserva** con los detalles del vuelo.
- ▶ Revisa los **datos del billete** (fecha y hora, origen y destino, datos de los o las pasajeras, etc ...), al objeto de comprobar posibles errores y poder solventar el problema de forma inmediata. 
- ▶ Infórmate de la **documentación de identidad** que necesitarás para viajar (DNI, pasaporte, visado, autorización menores, ...).
- ▶ Ten en cuenta que el billete de avión sólo puede ser utilizado por la **persona titular**.
- ▶ Planifica tu **equipaje**. Consulta la lista de **productos que está prohibido llevar** en el equipaje de mano y en el equipaje facturado.
- ▶ Si viajas al **extranjero**, infórmate sobre las **vacunas necesarias** para viajar al país.

EN EL AEROPUERTO

- ▶ **Llega** al aeropuerto **con suficiente tiempo** para pasar los controles.
- ▶ Se recomienda que te presentes en los mostradores de facturación con una **antelación mínima de una hora** a la salida del vuelo si es nacional y de **dos horas** en **vuelos internacionales**.
- ▶ **No te olvides** de llevar contigo la **documentación necesaria** para viajar (D.N.I. o pasaporte en vigor, visado, billetes, autorización de menores, ...).
- ▶ Si en el **equipaje facturado** llevas objetos de valor (joyas, cámaras, etc) puedes hacer una **declaración especial de valor**.
- ▶ Ten cautela con la **custodia** de tu **equipaje**.



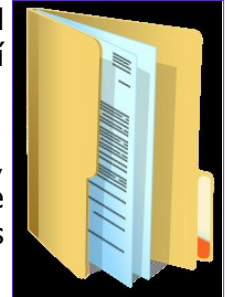
DERECHOS

- ▶ En todos los aeropuertos hay folletos con los derechos que te asisten en caso de **RETRASO, CANCELACIÓN, OVERBOOKING**. Puedes pedirlos en información.
 - ◆ En estos casos los derechos que te pueden asistir son:
 - * Derecho a la **información**: puedes solicitarla por escrito.
 - * Derecho a la **asistencia**: comida, refrescos, alojamiento, llamadas,....
 - * Derecho al **reembolso o transporte alternativo**.
 - * Derecho a **compensación económica**.
 - ◆ Dependiendo de la situación te puede corresponder uno o varios de los derechos anteriores, consulta cuál te corresponde en cada supuesto. Más información en: www.seguridadaerea.gob.es
- ▶ En caso de incidencias con tu **EQUIPAJE** debes rellenar un Parte de Irregularidad de Equipaje (**P.I.R.**) **antes de salir del aeropuerto**, necesario para poder reclamar.
- ▶ Si te realizan un **cambio de clase** a una clase **inferior** tienes derecho a un reembolso de un tanto por ciento del billete.



ANTE UNA RECLAMACIÓN

- ▶ **Conserva toda la documentación** del vuelo, la reserva, el billete, la tarjeta de embarque y justificante de facturación así como el contrato y la publicidad.
- ▶ Si incurres en **gastos sobrevenidos** (desplazamientos, hoteles, compra artículos de primera necesidad, ...) a causa de retraso, cancelación, denegación de embarque o incidencias con el equipaje, guarda todos los tickets y facturas.



¿CÓMO RECLAMAR?

- ▶ Si el vuelo formaba parte de un **viaje combinado**, reclama a la **agencia de viajes**, aportando copia de los justificantes y guarda siempre los originales.

* Si no recibes una respuesta satisfactoria, acude a la Dirección de Turismo de Gobierno Vasco.



- ▶ Si contrataste el transporte directamente con la **compañía aérea** debes interponer la reclamación ante la misma por escrito.

* Si no contesta en un mes, puedes acudir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) del Ministerio de Fomento.



- ▶ Para hacer **quejas** relacionadas con el **funcionamiento de los servicios de la terminal**, puedes utilizar las hojas oficiales de reclamación que el aeropuerto debe tener a disposición de las personas usuarias.

- ▶ En caso de no obtener una solución satisfactoria, también puedes acudir al **Sistema Arbitral de Consumo** o a la **vía judicial**.

