






-  Empleo público (https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano.aspx/anuncios)
-  Contratación (https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano.aspx/contratacion)
-  Normativa (https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano.aspx/normativa_aesa)
-  Mapa (https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano.aspx/mapa)
-  Contacto (https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano.aspx/correoAviacion)

La Agencia

(/lang_castellano/la_agencia.aspx)

Aeronaves

(/lang_castellano/aeronaves.aspx)

Aeropuertos

(/lang_castellano/aeropuertos_2.aspx)

Navegación aérea

(/lang_castellano/navegacion_aerea.aspx)

Gestión de riesgos para la seguridad

(/lang_castellano/g_r_seguridad.aspx)

Tasas (/lang_castellano/tasas.aspx)

Particulares

(/lang_castellano/particulares.aspx)

Compañías o empresas

(/lang_castellano/cias_empresas.aspx)

Profesionales del sector aéreo

(/lang_castellano/prof_sector.aspx)

Enlaces de interés

(/lang_castellano/enlaces_de_interes.aspx)

[AESA \(/lang_castellano.aspx\)](/lang_castellano.aspx) / [Noticias \(/lang_castellano/noticias_revista.aspx\)](/lang_castellano/noticias_revista.aspx)

/ [Galería de noticias \(/lang_castellano/noticias_revista/noticias.aspx\)](/lang_castellano/noticias_revista/noticias.aspx)

Preguntas frecuentes derechos pasajeros estado alarma por coronavirus

1. ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS COMO PASAJERO AÉREO?

Si tu vuelo ha sufrido una cancelación, retraso o denegación de embarque debidos al COVID-19, la Comisión Europea ha interpretado el Reglamento 261/2004 para esta situación excepcional:

Derecho a reembolso o a transporte alternativo:

En caso de cancelación de un vuelo por parte de la compañía, ésta debe ofrecerte una de las tres opciones:

- Reembolso;
- Transporte alternativo lo antes posibles;
- Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero;

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, procede éste también en el vuelo de vuelta. Si han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.

Derecho a atención (comida, bebida, alojamiento...)

Si te encuentras afectados por la cancelación del vuelo debes recibir por parte de la compañía aérea comida y bebida suficiente durante el tiempo que debas esperar, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto en caso de que sea necesario pernoctar una o más noches.

Además, los aeropuertos deben de prestar atención a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida según lo previsto en el Reg. (CE) nº1107/2006.

Atención: la compañía deja de tener esta obligación si eliges el reembolso o un transporte alternativo en otra fecha que le convenga. Por lo tanto, sólo mantienes este derecho mientras esperas a ser transportado a su destino final.

Derecho a compensación:

Cuando la cancelación de un vuelo se debe a circunstancias extraordinarias que no han podido ser evitadas por la compañía, ésta no está obligada a pagar una compensación económica.

En este contexto, tienen la consideración de circunstancias extraordinarias los vuelos cancelados como consecuencia de las prohibiciones o de restricciones emitidas por las autoridades, los vuelos cancelados porque se prevean vacíos, o que se cancelen en aras a proteger la salud de la tripulación. Esta consideración se extiende también para los vuelos de vuelta.

Los casos enumerados no se consideran exhaustivos y pudiera haber otras circunstancias relacionadas con el COVID-19 que también podrían considerarse como extraordinarias.

Puedes consultar todos tus derechos en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea <https://bit.ly/3bAnNzH> (<https://bit.ly/3bAnNzH>) y también resolverán tus dudas a través del teléfono +34 91.396.82.10 de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30.

2. EN EL CASO DE QUE MI VUELO HAYA SIDO CANCELADO POR CAUSA DEL COVID-19, ¿ME DEVUELVEN EL DINERO?

En caso de cancelación de un vuelo, la compañía debe ofrecer al pasajero la elección entre una de las tres siguientes opciones:

- Reembolso;
- Transporte alternativo lo antes posibles;
- Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero;

En la situación actual y en algunos casos, el derecho al transporte alternativo lo más rápidamente posible se puede ver afectado ya que no hay certidumbre acerca de cuándo se puede restablecer el transporte en ciertas rutas canceladas. En estas situaciones son más beneficiosas para el pasajero las opciones de reembolso o el transporte en fecha posterior que convenga al pasajero.

En caso de vuelos de ida y vuelta comprados en una misma reserva, si se cancela el vuelo de ida y el pasajero elige el reembolso, procede éste también en el vuelo de vuelta. Si han sido comprados en reservas diferentes, sólo procedería el reembolso del precio del trayecto cancelado.

En cualquier caso, ante las distintas situaciones que se puedan suscitar y para poder atender todas tus dudas, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha reforzado su "call center" para atenderte en el teléfono +34 91.396.82.10 de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30.

3. MI COMPAÑÍA AÉREA NO ATIENDE MIS DERECHOS ¿QUÉ PUEDO HACER?

Primero tienes que presentar una reclamación ante la compañía. Si ésta no te responde, en el plazo de un mes, o la respuesta no es satisfactoria, podrás:

- Reclamar de forma totalmente gratuita ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA).
- Recurrir ante los tribunales a título particular si considera que sus derechos han sido vulnerados.

En cualquier caso, ante las distintas situaciones que se puedan suscitar y para poder atender todas tus dudas, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha reforzado su "call center" para atenderte en el teléfono +34 91.396.82.10 de Lunes a Viernes de 8:30 a 14:30.

4. NO PUEDO CONTACTAR CON LA COMPAÑÍAS, ¿CUÁNTO TIEMPO TENGO PARA RECLAMAR?

Ante la excepcional situación que estamos viviendo, las compañías aéreas están con los servicios de atención al cliente, tanto telefónicos como electrónicos, colapsados. La reclamación a la compañía no es necesario presentarla en el mismo momento de la cancelación, la vigencia de los contratos en España es de 5 años, por lo que ese es el plazo que hay para reclamar.

La Agencia Estatal de Seguridad Aérea tiene un formulario de reclamación para presentar ante las compañías, así como un listado de servicio de atención al cliente de las mismas. <https://bit.ly/3dFaxM3> (<https://bit.ly/3dFaxM3>).

Más allá de todas estas herramientas, los pasajeros tienen abierta en todo momento la vía judicial para reclamar sus derechos.

5. ME HAN CANCELADO MI VUELO DE IDA, PERO NO EL DE VUELTA, ¿QUÉ PUEDO HACER?

Si tus vuelos están dentro de la misma reserva, si te han cancelado el vuelo de ida la compañía tiene que ofrecer la opción de elección entre: reembolso de ambos trayectos (ida y vuelta), transporte alternativo lo antes posible para el vuelo de ida y el transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero en el vuelo de ida. Si la cancelación se produce sólo en el vuelo de vuelta, la elección entre las tres opciones anteriormente mencionadas sólo será obligatoria para el vuelo de vuelta, tal como indica la Comisión Europea, en la guía sobre Derechos de los Pasajeros que ha publicado para incidentes relacionados con el COVID19-

6. LA COMPAÑÍA SÓLO ME OFRECE UN BONO, SI LO ACEPTO, ¿PUEDO LUEGO RECLAMAR EL REEMBOLSO?

El pasajero al que solo se le haya ofrecido un bono tiene derecho a solicitar el reembolso del billete en efectivo a la compañía. En caso de que la compañía no atienda su reclamación puede reclamar

gratuitamente ante AESA o en vía judicial. El bono sólo sería válido si tras haber ofrecido la compañía la opción de reembolso en efectivo o mediante un bono, el pasajero eligió libremente esta última opción.

7. LA COMPAÑÍA SÓLO ME DA LA OPCIÓN DE UN BONO CANJEABLE ANTES DE FINAL DE AÑO, ¿ESO ES LEGAL?

El Artículo 8.1 del Reglamento (CE) 261/2004 recoge que la compañía aérea debe ofrecer al pasajero la elección entre tres opciones: a) Reembolso, b) Transporte alternativo lo antes posible, c) Transporte alternativo en otra fecha que convenga al pasajero.

El Artículo 7.3. (aplicable para el caso del reembolso) recoge que la compañía debe abonar en metálico, mediante transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, bonos de viaje u otros servicios.

Por lo tanto, para poder reembolsar mediante bono, tiene que haber sido el pasajero el que haya aceptado esa opción frente a las otras recogidas en dicho artículo.

8. LA COMPAÑÍA ME HA CANCELADO EL VUELO Y NO ESTOY EN MI PAÍS, ¿CUÁLES SON MIS DERECHOS, LA COMPAÑÍA TIENE QUE DARMEN ASISTENCIA?

Si la compañía ha cancelado el vuelo, debe ofrecer y proporcionar al pasajero comida y refrescos suficientes, así como alojamiento y transporte entre el alojamiento y el aeropuerto en caso de ser necesario pernoctar una o más noches hasta la salida del transporte alternativo ofrecido por la compañía.

Este derecho sólo permanece para el pasajero si ha elegido la opción de transporte alternativo lo antes posible y mientras espera a dicho transporte. Si elige el reembolso o el transporte en otra fecha que le convenga al pasajero, la compañía aérea deja de tener obligación respecto a la comida, bebida y alojamiento del pasajero.

9. SI SOLICITO EL REEMBOLSO DE MI BILLETE, ¿CUÁNTO TIEMPO TIENE LA COMPAÑÍA PARA DEVOLVERME MI DINERO?

La compañía aérea tiene 7 días para realizar el reembolso del billete desde que el pasajero lo ha reclamado, tal como indica el Reglamento (CE) 261/2004

10. HE SOLICITADO EL REEMBOLSO DE MI BILLETE, PERO HAN PASADO LOS 7 DÍAS Y LA COMPAÑÍA NO ME LO HA ABONADO, ¿QUÉ PUEDO HACER?

Las reclamaciones sobre daños y perjuicios o en su caso intereses por la dilación en el pago deben de ser efectuadas directamente ante los Tribunales de Justicia. Si ha transcurrido más de un mes desde su solicitud a la compañía aérea y ésta no le ha contestado o la contestación no ha sido satisfactoria puede reclamar ante AESA o ante los Tribunales de Justicia.

[https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm\)/share?](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm)/share?)

[/www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm\)](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm))

[book.com/sharer/sharer.php?](https://www.facebook.com/sharer/sharer.php?)

[idadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm&title=AESA\)](https://www.seguridadaerea.gob.es/lang_castellano/noticias_revista/noticias/200331_faq_derech_pasaj_est_alarm&title=AESA)



(/lang_castellano/ov_sede.aspx)



(<https://sede.seguridadaerea.gob.es/>)



(/lang_castellano/cias_empresas/trabajos/rpas.aspx)

Reclamaciones por cancelaciones y retrasos

[\(/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso.aspx\)](/lang_castellano/particulares/cancelac_retraso.aspx)

Derechos de los pasajeros

[\(/lang_castellano/particulares/derechos_pax.aspx\)](/lang_castellano/particulares/derechos_pax.aspx)

Denuncias, Quejas y sugerencias

[\(/lang_castellano/q_s.aspx\)](/lang_castellano/q_s.aspx)

**¿En qué
consiste la
seguridad aérea?**

[\(/lang_castellano/g_r_seguridad/pres_multimed.aspx\)](#)

**Enfoque
preventivo**

[\(/lang_castellano/g_r_seguridad.aspx\)](#)

Directivas, Recomendaciones y Guías

[Datos personales](#)

(/lang_castellano/g_r_seguridad/drgi.aspx)

(/lang_castellano/normativa_aesa/protecc_de_datos.aspx)

Accesibilidad (/LANG_CASTELLANO/PIE/ACCESIBILIDAD/default.aspx) |

Usabilidad (/LANG_CASTELLANO/PIE/USABILIDAD/default.aspx) |

Aviso Legal (/LANG_CASTELLANO/PIE/LEGAL/default.aspx) |

Política de Privacidad (/LANG_CASTELLANO/PIE/PRIVACIDAD/default.aspx)

ISO 9001 BUREAU VERITAS Certification

W3C WAI-AA WCAG 1.0

W3C XHTML 1.0

W3C CSS

(/media/4483690/certificado_iso_cc.pdf) (http://www.w3.org/WAI/validator/validator?uri=http%3A%2F%2Fwww.fomen...)

(http://www.w3.org/WAI/validator/validator?uri=http%3A%2F%2Fwww.fomen...)

(http://jigsaw.w3.org/css-validator/validator?uri=http%3A%2F%2Fwww.fomen...)

Agencia Estatal de Seguridad Aérea.