



Pasajeros vulnerables

Al proveer ayuda y asistencia, las aerolíneas deben priorizar el apoyo a pasajeros con discapacidad y a quienes los acompañan, así como niños no acompañados, personas de la tercera edad y mujeres en estado de embarazo.

¿Reclamo por daños o extravío de equipaje?

Tienes derecho a reclamar y recibir compensación por los daños y perjuicios sufridos.

Contacta a tu aerolínea para reclamar compensación. Si no te brinda una solución aceptable, denúncialo en la Defensoría del Consumidor, estamos para servirte.

¿Qué hacer si la aerolínea no te brinda asistencia?

La aerolínea está obligada a brindarte el servicio en las condiciones o términos que ofertó y, por tanto, sabe lo que debe facilitar al viajero si un vuelo es demorado o cancelado.

Si la aerolínea se rehúsa a brindarte un vuelo alternativo o se niega a ocuparse de tus gastos, puedes hacer los arreglos para viajar por tus propios medios y reclamar los gastos a tu regreso. Sigue estas recomendaciones:

- Mantén los gastos tan bajos como sea posible al comprar comida y bebidas, alojamiento o transporte alternativo.
- Guarda facturas de todos tus gastos. Pregunta a la aerolínea si tiene una guía de gastos razonables.
- Considera que sería más fácil pedir un reintegro si reprogramas tu viaje con la misma aerolínea y asiento en la misma clase.
- Es conveniente que ejerzas tu derecho al reclamo de forma escrita, exprésale tu petición.

DESPUÉS DEL EVENTO

Reclamo de tus gastos

Conoce el procedimiento de reclamos de tu aerolínea. Contáctala directamente o busca en su sitio web.

Reclamo de compensación

Tienes derecho a reclamar compensación por daños y perjuicios, por la cancelación o demora prolongada de tu vuelo. Esto depende de cuánto tiempo duró la demora y las causas de esa demora o cancelación.

¿Qué hacer si tienes un reclamo?

Si tienes un reclamo, acerca de cómo tu aerolínea o agencia de viajes manejó la situación, o tienes dificultades al reclamar gastos o compensación es conveniente que primero reclames a tu aerolínea; si no te brinda una solución aceptable a tu reclamo, puedes resolver el problema de manera directa con ayuda de la Defensoría del Consumidor, ingresando en <https://enlinea.defensoria.gob.sv/> o también a través de la App Defensoría 2.0

¿CÓMO PODEMOS AYUDARTE?

Acerca de la Defensoría del Consumidor

Somos la institución que te defiende y promueve tus derechos en El Salvador. Nuestro rol es ayudarte a resolver problemas con tu aerolínea o agencia de viajes. Si tienes dificultades para resolver un reclamo, ingresa tu denuncia en <https://enlinea.defensoria.gob.sv/>

Defensoría en línea@
www.defensoria.gob.sv



7860-9704



Defensoría 2.0

Descarga la App Defensoría 2.0



TUS DERECHOS AL VIAJAR EN AVIÓN



CUANDO HAY UN PROBLEMA CON TU VUELO





¡INFORMACIÓN IMPORTANTE!

Para conocer la probabilidad de que tu vuelo salga, puedes llamar o visitar el website de tu aerolínea o agencia de viajes.

¿Qué debemos hacer en caso de retraso o cancelación de vuelo?

Si tu vuelo ha sido demorado o cancelado, y aún quieres viajar, la aerolínea debe llevarte a tu destino en el primer vuelo disponible. Recuerda que tienes derecho a reclamar y recibir, como mínimo y sin cargo, servicios de comunicación telefónica e internet y alimentos durante el tiempo de espera.

En caso de que tengas que hospedarte en espera del vuelo, la aerolínea tiene la obligación de proporcionarte alojamiento.

- También tienes derecho a reclamar y recibir compensación por daños y perjuicios.

Derecho al desistimiento

Si ya no deseas viajar, tienes derecho a desistir del servicio. La aerolínea debe reintegrarte lo pagado, pudiendo retener gastos administrativos.

Si optas por un reembolso, la aerolínea no está obligada a proporcionarte comida, bebidas o alojamiento, y no podrás reclamar la diferencia si reservas vuelo más caro para ir a tu destino.

Si eres pasajero en tránsito, tu aerolínea debe llevarte al destino original que contrataste; salvo que tú solicites regresar a tu punto original de partida.

Si la aerolínea te dice que reserves un vuelo alternativo o alojamiento por ti mismo, anota el nombre y cargo de quién y cuándo te lo dicen, para que respaldes el reclamo de los gastos realizados.

Tienes derecho a reclamar el reembolso de gastos razonables. Guarda facturas o tickets por cada producto o servicio que compres.

Recuerda que tienes derecho a reclamar compensación si la causa de la demora o cancelación del vuelo estuviera bajo el control de la aerolínea.

¿Qué hacer si te deniegan el embarque por sobreventa?

Si la aerolínea no te permite abordar (ya sea que te lo solicita o eres forzado a dejar tu espacio) porque el vuelo está sobrevendido, tienes derecho a ser transportado en el primer vuelo disponible siguiente o en una fecha posterior que te sea conveniente, sin cargo alguno; y, recibir alimentos y hospedaje si el vuelo sale al día siguiente.



Si no deseas el nuevo vuelo, tienes derecho a un reembolso de todas las porciones del boleto que no hayas usado.

Si te ofreces voluntariamente a no abordar, debes acordar una compensación con la aerolínea. Si no te ofreces voluntariamente, tienes derecho a una compensación, siempre que te hayas prechequeado a tiempo y que la aerolínea no tenga otra razón legítima para no permitirte abordar.

Derecho de retracto

- Si ya no quieres viajar tienes derecho a dejar sin efecto el contrato, sin justificación o penalidad alguna, dentro del plazo de 8 días hábiles siguientes de haber realizado la compra en línea y si el servicio no se hubiera comenzado a prestar.
- El proveedor del servicio debe reembolsarte las sumas pagadas dentro del plazo máximo de 15 días, desde la comunicación del retracto
- Es conveniente que expreses por escrito tu derecho a renunciar del contrato.

Tu aerolínea debe ocuparse de ti

Si tu vuelo ha sido demorado por algunas horas, entonces la aerolínea debe ocuparse de ti y proveerte:



- Una cantidad razonable de comida y bebida.



- Un medio para comunicarte, mediante llamadas o acceso a internet.



- Alojamiento, si el retraso es durante la noche, usualmente en un hotel cercano al aeropuerto.



- Transporte hacia/desde el sitio de alojamiento.

La aerolínea debe brindarte esta asistencia hasta que esté habilitada para llevarte a tu destino.