

Madrid, 29 de Diciembre de 2009

NOTA INFORMATIVA SOBRE LOS DERECHOS QUE ASISTEN A LOS PASAJEROS DE AIR COMET

Los titulares de billetes de vuelos cancelados pueden reclamar en virtud del Reglamento CE/261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004, tanto la devolución del importe del billete como las compensaciones correspondientes que pueden llegar hasta los 600 euros, en función de la distancia del viaje, así como, en su caso, el importe del alojamiento y manutención que hayan tenido que abonar hasta encontrar un nuevo vuelo.

Las reclamaciones habrá que dirigirlas frente a la propia compañía aérea:

Air Comet (C/ Costa Brava núm. 10 C.P. 28034 de MADRID)

En la reclamación deben constar sus datos personales (nombre y apellidos) así como datos de contacto, fecha y número de vuelo y el localizador de su reserva.

Si **no puede presentar su reclamación ante la compañía** aérea, podrá hacerlo también en los siguientes sitios:

✓ **Si se tratara de un viaje combinado:**

Debe presentar su reclamación por escrito de forma legible y concisa **directamente a la agencia o tour operador con quien haya contratado el viaje combinado.** Las agencias o tour operadores deberán responderán frente al consumidor, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios¹ (por ejemplo, las compañías aéreas).

¹ “Artículo 162 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Responsabilidad de los organizadores y detallistas.

1. Los organizadores y los detallistas de viajes combinados responderán frente al consumidor y usuario, en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito respectivo de gestión del viaje combinado, del correcto cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, con independencia de que éstas las deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores de servicios, y sin perjuicio del derecho de los organizadores y detallistas a actuar contra dichos prestadores de servicios.

La responsabilidad frente al consumidor será solidaria de cuantos empresarios, sean organizadores o detallistas, concurren conjuntamente en el contrato cualquiera que sea su clase y las relaciones que existan entre ellos, sin perjuicio del derecho de repetición de quien responda ante el consumidor y usuario frente a quien sea imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

2. Los organizadores y detallistas de viajes combinados responderán, asimismo, de los daños sufridos por el consumidor y usuario como consecuencia de la no ejecución o ejecución deficiente del contrato.”

Recuerde que un **viaje combinado** es aquel que está formado por la combinación de transporte, alojamiento y/o otros servicios turísticos, si se vende a un precio global y si la duración del servicio es superior a 24 horas o incluye una noche de estancia².

✓ **En cualquier Aeropuerto español:**

Puede presentar la reclamación en los mostradores de información de AENA en cualquier de los Aeropuertos españoles en los que puede también solicitar una Hoja Oficial de Reclamación para formalizar la misma. Su reclamación será remitida a la compañía aérea con copia a la Dirección General de Aviación Civil.

✓ **Ante CECU o cualquiera de sus organizaciones integradas.**

CECU se pone al servicio de todos los afectados dentro y fuera de nuestro país para asesorarles y ayudarles en la gestión de la tramitación de sus reclamaciones ante la compañía y ante el Ministerio de Fomento pudiendo contactar con nosotros en el correo electrónico cecu@cecu.es, y mantenerse informado en nuestra página web www.cecu.es.

Para poder asegurar el buen fin de su reclamación le aconsejamos siga estas pautas:

- Recopile toda la documentación relativa al conflicto surgido (contratos, billetes, facturas...) y conserve los originales: entregue sólo copias con su reclamación.
- Para presentar una reclamación, tal y como hemos adelantado, es recomendable hacerlo mediante un escrito sencillo y claro con el nombre y apellidos del reclamante, la dirección y teléfonos de contacto, fecha y número de vuelo y localizador de la reserva.

Si el escrito, a la Compañía Aérea ha de enviarlo por correo le aconsejamos lo realice preferentemente por burofax o, al menos, por correo certificado con

² Artículo 151.1.a) del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios “1. A los efectos de este libro se entenderá por:

- a. Viaje combinado: la combinación previa de, por lo menos, dos de los elementos señalados en el párrafo siguiente, vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia.

Los elementos a que se refiere el párrafo anterior son los siguientes:

- i. transporte,
- ii. alojamiento,
- iii. otros servicios turísticos no accesorios del transporte o del alojamiento y que constituyan una parte significativa del viaje combinado.

acuse de recibo, conservando una copia de su reclamación para poder acreditar el haberla efectuado.

- Le recomendamos se mantenga informado de la evolución de los acontecimientos ya que, si Air Comet no procede a la devolución de los importes que usted les reclame, deberá iniciar un procedimiento judicial a este fin. Desde CECU iremos informando también sobre estos extremos.

Finalmente resaltamos la información, de fecha 28 de diciembre del presente año, que aparece colgada en la página web del Ministerio de Fomento www.mfom.es en relación con la **tramitación y gestión de las reclamaciones de los afectados**:

Reclamaciones Jurisdiccionales

Los pasajeros que deseen interponer una reclamación contra Air Comet deben descargar el formulario adjunto http://www.fomento.es/NR/rdonlyres/DIA86C12-39EA-4623-BE47-16BA42999BAA/67541/formulario_reclamacion.pdf, y una vez cumplimentado, remitirlo por correo ordinario a la siguiente dirección postal:

Ministerio de Fomento-Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Paseo de la Castellana, 67

28071 Madrid

La Agencia se encargará de dar contestación a las reclamaciones presentadas por los pasajeros afectados a fin de informarles sobre sus derechos y en su caso, sobre los procedimientos jurisdiccionales que pudieran haberse iniciado contra la compañía aérea.

Para información adicional a los pasajeros afectados, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ha habilitado los siguientes números de teléfono, de lunes a viernes de 08:30 a 14:30 horas:

- 91 597 83 21
- 91 597 72 31
- 91 597 50 75

Vuelos con tarifas especiales en otras compañías

El dispositivo de emergencia establecido por el Gobierno Español para los pasajeros de retorno afectados por el cese de operaciones de la aerolínea Air Comet, ha finalizado el día 26 de diciembre a las 24 horas.

Los pasajeros que desean viajar y tengan un billete con la compañía Air Comet, necesitan adquirir un nuevo billete.

En este sentido, existen varias compañías aéreas que operan en rutas en las que operaba la compañía Air Comet, que ponen a disposición una serie de tarifas específicas que serán ofertadas para los pasajeros que tengan billetes de esa compañía.

En concreto las compañías son: Iberia, Air Europa, Grupo Lan, Cubana de Aviación, Avianca y Santa Bárbara.

Se recomienda a los pasajeros con nacionalidad distinta a la española y que tengan necesidad de información adicional, contacten con sus Embajadas o Consulados en Madrid.

[Consulado General del Perú en Madrid](#)

C/ Cristóbal Bordiú, nº 49

Teléfono: 669 701 608

[Consulado General de Cuba en Madrid](#)

C/ Conde de Peñalver, nº 38 – 6º A

>Teléfono: 91 401 41 23

[Secretaría Nacional del Migrante en Madrid](#)

Embajada de Ecuador

C/ Andrés Torrejón, 20 Bajo

Teléfonos: 91 501 76 82

627 031 850

[Consulado General de la República Argentina en Madrid](#)

C/ Serrano, 90 – Piso 6

Teléfono: 609 240 408

[Embajada de Colombia en Madrid](#)

Paseo General Martínez Campos, 48

Teléfono: 659 758 532

[Consulado General de Francia](#)

C/ Marqués de la Ensenada, Nº 10

Teléfono: 91 7007800