

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo reclamar?

Los titulares de billetes de vuelos cancelados deben presentar su reclamación por escrito mediante un texto sencillo y claro en el que deben constar al menos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del reclamante.
- Dirección postal y teléfonos de contacto (puede incluir una dirección de correo electrónico si dispone si de ella).
- Fecha, número de vuelo. y localizador de la reserva.
- Destino del viaje.

Puede añadir cualquier tipo de información adicional que considere de interés. También puede utilizar el modelo de reclamación que figura en la página web del Ministerio de Fomento.

Recuerde: No debe desprenderse de los documentos originales, únicamente enviar fotocopia de los mismos.

¿Quién debe presentar la reclamación?

Deben presentar reclamación todos los titulares del contrato de transporte.

En el supuesto de que los billetes hayan sido abonados sólo por una persona (por ejemplo, entre otros supuestos, el caso de unidades familiares) deben presentar reclamación todos los titulares de billetes y no sólo quien los haya abonado. En el caso de menores la reclamación la presentará quien ostente su representación.

¿A quién reclamar?

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, del importe del alojamiento y manutención que hayan tenido que abonar hasta encontrar un nuevo vuelo.

Las reclamaciones deben dirigirse contra la propia compañía aérea, Air Comet.

Es muy importante que una copia íntegra de la reclamación sea remitida al Ministerio de Fomento, Agencia Estatal de Seguridad Aérea.

¿Dónde presentar la reclamación?

Las reclamaciones enviadas a la compañía deben remitirse preferentemente mediante el Servicio Burofax o, de no ser posible, por correo certificado a la siguiente dirección:

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

Copia íntegra de la reclamación y de los documentos que la acompañen debe enviarse al Ministerio de Fomento-Agencia Estatal de Seguridad Aérea a la siguiente dirección:

Ministerio de Fomento

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

Paseo de la Castellana, 67

28071 Madrid

La reclamación ante el Ministerio de Fomento puede también presentarla personalmente en la Oficina habilitada a este efecto en el Paseo de la Castellana nº 67. El horario de Atención al público de la Oficina de información del Ministerio de Fomento es de 9:00h a 17:30h y los números de teléfono disponibles para los afectados, de lunes a viernes en horario de 08:30 a 14:30 horas son los siguientes:

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

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.

Recuerde: es importante que conserve usted una copia de su reclamación para poder acreditar el haberla efectuado.

¿Qué hacer si el billete se ha pagado mediante la solicitud de un crédito?

Algunos afectados han abonado sus billetes mediante la solicitud de un crédito, en este caso le aconsejamos acuda a su asociación de consumidores a fin de poder recibir

asesoramiento específico sobre esta situación y los derechos y obligaciones que se derivan de ello.

¿Qué hacer si se trata de un viaje combinado?

En caso de que el usuario haya contratado 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 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).

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.

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.”

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.

¿Qué hacer si los billetes se han abonado mediante tarjeta de crédito?

En este supuesto aconsejamos a los usuarios que acudan a su entidad bancaria a fin de proceder a anular el cargo y que este trámite sea solicitado por escrito a la entidad a fin de que quede constancia de ello.

El usuario puede invocar lo dispuesto en el art. 46.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista que literalmente dispone lo siguiente:

“Artículo 46. Pago mediante tarjeta.

1. Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, su titular podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del proveedor y del titular se efectuarán a la mayor brevedad.

2. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución reconocido en el artículo 44 y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquel quedará obligado frente al vendedor al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.”

¿Qué hacer si el billete se ha abonado en efectivo a una agencia de viajes?

Si el cliente no ha podido volar y ha abonado su billete en efectivo y éste aún no ha sido liquidado por la Agencia de Viajes a la Compañía Aérea le aconsejamos que, en aplicación del Reglamento 261/2004 sobre overbooking, grandes retrasos y cancelaciones solicite de la Agencia de Viajes el reembolso del billete.

Si la Agencia, por el contrario, ya procedió a liquidar el billete con la Compañía Air Comet el usuario deberá proceder a reclamarlo a la compañía y a presentar copia de la reclamación ante el Ministerio de Fomento tal y como se detalla en este documento.

¿Existen vuelos con tarifas especiales en otras Compañías?

Reproducimos a este efecto la información que aparece en la página web del Ministerio de Fomento:

“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.”

7 de enero de 2010

