

PREGUNTAS MAS FRECUENTES

Soy un pasajero que voy a viajar a México por mi cuenta ¿qué derechos me asisten si quiero cancelar el viaje como consecuencia de la gripe A /H1N1 ?

- Tiene derecho a ser informado de su situación. Se le deberá proporcionar un impreso en el que se indiquen las normas en materia de compensación y asistencia.

Asimismo, la compañía aérea debe exponer en el mostrador de facturación, de forma claramente visible, información sobre cancelaciones y retrasos superiores a dos horas, indicando los derechos que asisten a los pasajeros.

- Tiene derecho a la devolución de las cantidades que hubiere abonado, si bien y salvo caso de fuerza mayor, deberá indemnizar al organizador las cuantías correspondientes a los gastos de gestión, los de anulación si los hubiere.

¿Tengo derecho a alguna compensación si el vuelo ha sido cancelado por circunstancias extraordinarias?

No existe derecho a compensación si el transportista encargado de efectuar el vuelo puede probar, que la cancelación se debe a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables.

Si he contratado un paquete vacacional a México con una agencia de viajes ¿Qué derechos me asisten si se cancela o modifica el mismo por el organizador?

En el caso de que su organizador cancele el viaje combinado antes de la fecha de salida acordada, tendrá derecho, desde el momento en que se produzca la resolución del contrato, al reembolso de todas las cantidades pagadas con arreglo al mismo, o bien, a la realización de otro viaje combinado de calidad equivalente o superior, siempre que el organizador o detallista pueda proponérselo.

En el supuesto de que el viaje ofrecido fuera de calidad inferior, su organizador o el detallista deberán reembolsarle la diferencia de precio, en función de las cantidades ya desembolsadas.

Esta resolución del contrato no conllevará ninguna penalización y la elección, tanto de ser indemnizado o la aceptación de otro viaje, será a elección de usted, no pudiendo imponérselas el organizador del viaje.



Si he contratado un paquete vacacional a México con una agencia de viajes ¿Qué derechos me asisten si cancelo o modifico el mismo por propia voluntad?

En el caso de que usted voluntariamente cancelase su viaje, tiene derecho a que se le devuelvan las cantidades que abonó, pero deberá indemnizar al organizador en las cuantías correspondientes tales como gastos de gestión y los de anulación si los hubiese, salvo que concurriera fuerza mayor. Cabe incluso una penalización del 5% del importe total del viaje si la cancelación se produce con más de 10 y menos de 15 días. La penalización incluso puede ser mayor de hasta un 15% y un 25% según la antelación con que se cancele.

En el caso de que el viaje combinado estuviese sujeto a condiciones económicas especiales de contratación, los gastos de cancelación se establecerán de acuerdo con las condiciones acordadas entre las partes.

Madrid 5 de Mayo 2009