

### Cancelación de vuelos debido a la expansión del coronavirus

Los **pasajeros aéreos** que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por parte de las compañías aéreas como consecuencia de la declaración de pandemia o por las prohibiciones de vuelo establecidas por el Gobierno de España o cualquier otro país, tienen **derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo**, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) nº 261/2004:

**Información:** entrega por parte de la compañía aérea de un impreso con las condiciones de asistencia y compensación.

**Asistencia:** comida y bebida suficiente, dos llamadas telefónicas o acceso al correo electrónico y, si fuese necesario, una o más noches de alojamiento, así como el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.

**En caso de cancelación de un vuelo** por parte de la compañía aérea como consecuencia de las limitaciones impuestas por el COVID-19, la compañía debe ofrecer al pasajero la elección entre *una de las tres siguientes* opciones:

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

*En caso de que el consumidor opte por el reembolso*, la compañía debe abonar el precio en metálico, mediante transferencia bancaria, cheque o, previo acuerdo con el pasajero, bonos de viaje u otros servicios, en el plazo de **siete días**.

Por lo tanto, la elección de reembolso en dinero o mediante bono canjeable corresponde al pasajero, no a la aerolínea, que no puede obligar al consumidor a aceptar un bono,

**Si es el consumidor quien cancela el vuelo, el procedimiento establecido para resolver el contrato y obtener la devolución de lo abonado es el siguiente:**

- El consumidor tiene que solicitar a la empresa la resolución del contrato y devolución del dinero en el plazo de 14 días *desde la imposible ejecución del mismo*.
- Cuando no exista la posibilidad material de solicitar la resolución del contrato durante el estado de alarma podría hacerlo durante los 14 días siguientes a su finalización.
- Recibida la solicitud, el empresario puede ofrecer una alternativa a la devolución del dinero: fecha alternativa de viaje o bono canjeable, por ejemplo.
- Si transcurridos 60 días no hay acuerdo, el empresario tiene que devolver el dinero en el plazo de 14 días. Por tanto, el dinero tendría que devolverse en el plazo de 74 días desde que se haya solicitado a la empresa.
- Este plazo de 60 días empieza a contar desde la presentación de la reclamación, ya se haya efectuado durante la vigencia del estado de alarma o posteriormente.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considere que no se han respetado sus derechos, debe reclamar a la compañía, y en caso de no recibir respuesta o esta no ser satisfactoria, [puede presentar una reclamación](#) ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) sin coste alguno.

Para conocer en detalle los derechos que le asisten como pasajero de transporte aéreo en el estado de alarma actual, consulte esta lista de [“Preguntas frecuentes”](#) elaborada por la AESA.