

Cancelaciones de vuelos

Los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos por las compañías aéreas como consecuencia del temporal “Filomena” 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.
- Reembolso o transporte alternativo hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

Derecho de reembolso, en aquellas circunstancias en que el transportista cancela el viaje, el ofrecimiento de un bono sustitutivo del importe no podrá afectar al derecho del viajero a optar por el reembolso, si así lo prefiere.

Igualmente, se recomienda consultar la página web de la [Agencia Española de Seguridad Aérea \(AESA\)](#), donde se informa a todos los pasajeros que se hayan visto afectados por las cancelaciones de vuelos como consecuencia de la expansión del coronavirus, que tienen derecho a información, asistencia y reembolso o transporte alternativo.

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 AESA](#) sin coste alguno.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo, pero el pasajero no puede realizar el viaje debido al temporal, deberá comprobar si en los términos y condiciones del contrato de transporte, por razones de emergencia climática existe la posibilidad de cancelación del viaje o si la aerolínea ofrece la alternativa de aplazar o cancelar el viaje.