

Antes de viajar

- Lee **las condiciones** de facturación y la información que facilita la compañía aérea: número de bultos y peso permitido; artículos prohibidos...
- **Guarda** el talón de equipaje (pegatina que se pega a la tarjeta de embarque en el momento de facturar) que, te entregarán al efectuar la facturación.
- El **límite máximo de responsabilidad** que asumen las compañías aéreas por la pérdida, retraso o daños en el equipaje es de unos 1.131 DEG*.
- Si en el equipaje facturado incluyes dinero u objetos de los que no responden las compañías (joyas, cámaras, teléfonos...), en principio, en su caso, no tienen derecho a indemnización. Pero puedes hacer una **declaración especial de valor** (un seguro) en el mostrador de facturación con el tiempo suficiente para que la compañía realice las comprobaciones y evaluaciones necesarias.
- Las compañías aéreas sólo se responsabilizan de daños en el equipaje de mano causados por su propia culpa. Si, excepcionalmente, por alguna razón, te retiran el equipaje de mano, debes solicitar un resguardo para identificarlo.

Cómo reclamar a la compañía aérea

1. Contacta inmediatamente con la compañía aérea antes de abandonar el aeropuerto. Para ello, solicita y rellena en el mostrador de la compañía un **Parte de Irregularidad de equipaje** (PIR). Te darán una copia, guárdala.
2. Además, debes presentar una **reclamación por escrito**, junto con una copia del PIR, en el plazo correspondiente (es recomendable presentarla por fax o por correo electrónico, por su inmediatez):

| Incidencia | Plazo para reclamar por escrito a la compañía |
|---|---|
| Retraso en la entrega del equipaje (menos de 21 días de retraso) | 21 días , a partir de la fecha de recepción del equipaje. |
| Pérdida de equipaje. (o más de 21 días de retraso) | Lo antes posible |
| Daños en equipaje facturado | Inmediatamente o en 7 días desde su recepción. En el momento en que recibas el equipaje, es recomendable revisarlo y antes de firmar el documento justificativo de que se ha hecho entrega del equipaje, debes reflejar en dicho documento el estado en que lo has recibido (describir en qué consiste el deterioro). |

*DEG (Derecho Especial de Giro): unidad monetaria definida por el FMI. 1DEG=1,20€ aproximadamente

Si la compañía que ha realizado el vuelo **no es la compañía con la que contrataste** el viaje, o si, por conexiones entre vuelos, en tu viaje **ha intervenido más de 1 compañía** y facturaste el equipaje desde la salida hasta el destino final, puedes reclamar contra cualquiera de ellas.

3. **Si no obtienes respuesta** de la compañía aérea o no estás de acuerdo con la respuesta recibida,
 - 3.1. **Si se trata de un viaje combinado o paquete vacacional diríjete a:**
 - Su agencia de viajes o tour operador, cumplimentando una hoja de reclamaciones.
 - Si no obtienes respuesta satisfactoria diríjete a la Dirección de Turismo del Gobierno Vasco.
 - 3.2. **Si no, presenta una reclamación en los Servicios Territoriales de Kontsumobide, y aporta copia de:**
 - Parte de irregularidad de equipaje (PIR).
 - Billete de avión y talón del equipaje.
 - Tique de compra de la maleta o indicación de marca/modelo, precio y fecha de la compra.

Los organismos competentes realizarán una mediación para intentar conseguir una solución al conflicto.

4. Si no se logra, puedes presentar una **solicitud de arbitraje** ante la Junta Arbitral de Consumo.
5. Puedes presentar, también, una **demanda en los tribunales, en un plazo de 2 años** desde la fecha de llegada del vuelo que originó la queja. Las asociaciones de personas consumidoras (siempre que estés asociado/a y previo estudio de viabilidad) pueden ofrecerte defensa gratuita, si se trata de una reclamación inferior a 2.000€.

Servicios Territoriales de Kontsumobide

Servicio Territorial de Álava

Avenida Santiago, 11 01002 VITORIA-GASTEIZ
Tel: 945 06 21 61
kb-araba@kontsumobide.eus

Servicio Territorial de Bizkaia

Alameda Rekalde, 39-A, bajo 48008 BILBAO
Tel: 94 403 15 00
kb-bizkaia@kontsumobide.eus

Servicio Territorial de Gipuzkoa

Easo, 10 20006 DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN
Tel: 943 02 25 47
kb-gipuzkoa@kontsumobide.eus

Más información: <http://www.kontsumobide.eus>



EQUIPAJE EN VUELOS