

## ¿Se ha cancelado tu vuelo debido al COVID-19?

Todos aquellos viajeros de compañías aéreas que hayan visto cancelados sus vuelos debido a la prohibición de vuelo establecidas en algún país, **tienen derecho a:**

- Recibir por parte de la compañía aérea las condiciones de asistencia y compensación.
- Comida y bebida suficiente, llamadas telefónicas o acceso al email y si fuera necesario las noches de alojamiento y el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento.
- Reembolso o transporte alternativo hasta el destino final.
- Si el transportista cancela el viaje, puede ofrecer un bono sustitutivo al viajero pero si el viajero prefiere el reembolso deberá efectuar el mismo no pudiendo imponer la emisión de dicho bono sustitutivo.
- Sin embargo, si no ha cancelado el vuelo, el viajero deberá comprobar si en los términos y condiciones por razones de emergencia sanitaria existe la posibilidad de cancelarlo o si es posible aplazar o cancelar el viaje a dichas zonas.
- Si el usuario se afectado por el estado de alarma aunque no se hayan cancelado los vuelos, tendrán derecho a cancelar el vuelo sin ningún tipo de penalización.

Si las aerolíneas no cumplen sus obligaciones o vulneran los derechos de los viajeros, **estos podrán reclamar a la compañía y si esta no responde a dicha reclamación correctamente**, podrán presentar una reclamación ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sin ningún tipo de coste adicional.