



CANCELACIONES DE VUELOS DEBIDO A LA EXPANSIÓN DEL CORONAVIRUS

Ante la situación provocada por el coronavirus (COVID-19), desde el Ministerio de Consumo se recomienda que se consulte prioritariamente la **información** que ofrece de forma actualizada en todo momento el [Ministerio de Sanidad](#).

Desde el [Ministerio de Sanidad](#) se informa que la OMS no recomienda la aplicación de restricciones a los viajes ni al comercio internacional.

No obstante, siguiendo el **principio de precaución**, el Ministerio de Sanidad recomienda no viajar a las zonas afectadas a no ser que sea estrictamente necesario.

Si el consumidor viaja a uno de los países o zonas afectadas por el coronavirus (COVID-19), deberá consultar las **recomendaciones oficiales** de las autoridades nacionales competentes. Estas instituciones facilitan información sobre la situación, las medidas preventivas y de seguridad para los viajeros, números de teléfono de emergencias, así como pautas sobre prevención y consumo de alimentos.

Además, antes del viaje deben consultarse las páginas web de:

- [Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación](#).
- [Embajada y/o consulado](#) de España en el país al que se vaya a viajar.

Igualmente, se recomienda consultar la página web de la [Agencia Española de Seguridad Aérea](#), 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.

También se recomienda consultar las páginas web de los aeropuertos, estaciones de tren, empresas de transporte y agencias de viajes.

Los pasajeros aéreos que se hayan visto afectados por las **cancelaciones de vuelos** por parte de las compañías aéreas debido a la expansión del coronavirus, 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 a Transporte alternativo** hasta el destino final, donde la compañía debe ofrecer tres alternativas.

En caso de que la aerolínea no cumpla con sus obligaciones y el usuario considera 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.

Si la aerolínea no ha cancelado el vuelo a una de los países o zonas que se han declarado afectadas por el coronavirus (COVID-19), **se recomienda a los usuarios** del transporte aéreo que consulten a la compañía o agencia con la que hayan formalizado su contrato de transportes; comprueben los términos y condiciones del contrato; y, en el supuesto que tengan un seguro de viaje, procedan a consultarlo por si pudieran cancelar su vuelo.

En todo caso, el Ministerio de Consumo insta a las compañías, agencias y operadores a que actúen con flexibilidad y den la posibilidad de cancelar u ofrecer alternativas de viaje a los usuarios.

Si es preciso, esta información será periódicamente actualizada.

Madrid, 3 de marzo de 2020