



Derechos de los pasajeros que aceptaron bonos durante las cancelaciones de vuelos por COVID-19

Los pasajeros que han visto sus vuelos cancelados por la compañía aérea como consecuencia de la pandemia Covid-19 y aceptaron el bono que les ofreció la compañía, sin ser debidamente informados, o por que la compañía no les dio otra opción, tienen derecho a recibir el reembolso de sus billetes.

Para ello, tendrán que reclamar a la compañía la anulación de su bono y el reembolso en efectivo de sus billetes, y podrán hacerlo aquellos pasajeros que cumplan con estas tres condiciones:

- que la compañía les hubiese cancelado el vuelo, antes de que ellos aceptasen el bono;
- que la aerolínea no les informase de su derecho al reembolso en efectivo o impusiese la aceptación del bono; y
- no haber usado el bono

Para reclamar el reembolso del mismo, primero deben hacerlo ante la compañía aérea, y si ésta se niega o no le responde en el plazo de un mes, podrá reclamar sin coste alguno ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) de forma [online](#)

La compañía no cancela y el pasajero no puede volar

En los casos en los que la compañía no canceló el vuelo, pero el usuario se vio afectado por las medidas decretadas durante el Estado de Alarma o durante las fases de desescalada o nueva normalidad, el pasajero tendrá derecho al reembolso, siempre que haya solicitado en su momento la cancelación del vuelo.

El pasajero dispuso de un plazo, para solicitar a la compañía el reembolso del vuelo que tuvo que cancelar por la Covid, de 14 días naturales desde que no pudo tomar el vuelo.

La compañía tiene 60 días naturales para responder al pasajero y devolverle el dinero u ofrecerle otras alternativas como un bono o cambio de fecha, si pasado ese tiempo el pasajero no acepta las condiciones, o la compañía no devuelve el dinero, el pasajero podrá volver a reclamarlo a la compañía.



A partir de ahí, la compañía tiene un mes para responder, si no lo hace o el pasajero no está de acuerdo con la propuesta, éste podrá reclamar sin coste alguno ante las Autoridades de Consumo de su Comunidad Autónoma ([Direcciones Generales de Consumo de las Comunidades Autónomas](#) y [Oficinas Municipales de Información al Consumidor u OMICS](#)).

En estos casos la compañía podrá descontar los gastos originados por el reembolso, que deberán estar convenientemente desglosados y que, en ningún caso, podrán suponer una penalización para el usuario.