

Retrasos en los vuelos

Información para viajeros de la División de Protección de los Pasajeros Aéreos

La mayoría de los viajes aéreos transcurren sin problemas; sin embargo, cuando planifique su viaje tenga en cuenta que las compañías aéreas no garantizan sus horarios. Hay muchas cosas que pueden hacer imposible que un vuelo llegue a tiempo. Algunos de estos problemas, como el mal tiempo y los consiguientes retrasos en el tráfico aéreo, no dependen de las compañías aéreas. Otros, como la necesidad de reparaciones mecánicas, son difíciles o imposibles de anticipar. Sin embargo, usted puede tomar medidas para reducir las posibilidades de sufrir la mayoría de estos problemas y limitar sus efectos.

Cuando reserve su vuelo, recuerde que una salida a primera hora tiene menos posibilidades de sufrir retrasos que otra posterior, debido al efecto dominó que se acumula durante la jornada. Además, si un vuelo a primera hora se retrasa o cancela, tendría más opciones para tomar otro. Si reserva el *último* vuelo del día, podría encontrarse con que no puede viajar hasta el día siguiente.

En general, tendrá menos probabilidades de sufrir retrasos en un vuelo sin escalas. Una conexión (cambio de aviones) siempre conlleva la posibilidad de perder un vuelo. En un vuelo directo (con escala, sin cambio de aviones), el segundo tramo podría retrasarse o cancelarse. Si elige un vuelo con una escala o conexión, intente seleccionar una escala en el aeropuerto en ruta menos congestionado para reducir el riesgo de retrasarse o perder la conexión. Es aconsejable considerar las variaciones del tiempo según la estación del año si es posible elegir las ciudades de conexión. Por ejemplo, los aeropuertos del sur sufren menos tormentas de nieve en invierno, pero más tormentas eléctricas en primavera y verano. Si hace su reserva cerca de la fecha de salida, en el sitio de Internet de la Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés) [<http://www.fly.faa.gov/>] podrá consultar información en tiempo real sobre tráfico aéreo y retrasos por el estado del tiempo. Cuando reserve una conexión, compruebe siempre el tiempo de que dispone entre los dos vuelos. Pregúntese qué ocurrirá si se retrasa el primer vuelo; si no le gusta la respuesta, elija otro vuelo o pida al agente que le consiga una conexión con más tiempo.

Algunos aeropuertos poseen más tráfico que otros. Además, los vuelos en horas de mayor tráfico (por ejemplo, 4:00-6:00 p.m.) son más susceptibles de sufrir retrasos. Examine los vuelos a todos los aeropuertos que tienen servicio a su ciudad de destino. Pregunte por la puntualidad de cada vuelo que considere. El Departamento exige a las principales compañías aéreas estadounidenses que faciliten esta información a pedido del interesado al reservar por medio de la compañía de transporte. Estas compañías aéreas también facilitan la misma

información por medio de sus sistemas informatizados de reserva a los consumidores que hacen la reserva a través de agencias de viaje.

El Departamento resume la información sobre puntualidad de las principales compañías aéreas de los Estados Unidos en su informe mensual [Air Travel Consumer Report \(en inglés solamente\)](#). También puede encontrar información mucho más detallada sobre retrasos en vuelos en el sitio de Internet de la Oficina de Estadísticas de Transporte del Departamento, en <http://www.bts.gov/oai/>.

Llame a la compañía aérea con suficiente anticipación respecto de su hora de salida para saber la condición de su vuelo. Si hay algún problema, intente hacer otra reserva por teléfono. Aunque las compañías aéreas suelen intentar llamar para notificarle los cambios de horario, a veces pueden hacerlo porque la compañía conoce el retraso sólo poco antes de la hora de salida del vuelo. Lo mejor es comprobarlo. Además, asegúrese de que en la documentación de la compañía aérea sobre su reserva figura un número de teléfono donde puedan comunicarse con usted, o perderá cualquier oportunidad de que le llamen para avisarle de un retraso o cambio en el vuelo.

Si su vuelo se retrasa, intente averiguar de cuánto tiempo es el retraso para poder evaluar sus opciones. Pero tenga en cuenta que a veces es difícil que las compañías aéreas calculen la duración total de un retraso durante sus primeras fases. Lo que se conoce como “retrasos imprevistos” se deben a acontecimientos inesperados. El tiempo que, según el pronóstico, iba a mejorar, podría empeorar, o un problema mecánico podría resultar más complejo de lo previsto inicialmente.

Si el problema se debe al tiempo local o al control del tráfico aéreo, probablemente se retrasarán todos los vuelos y no hay mucho que usted o la compañía aérea puedan hacer para acelerar su salida. Si existe un problema mecánico con el avión para su vuelo concreto o si la tripulación sufre un retraso en un vuelo entrante, quizá lo mejor sea intentar gestionar otro vuelo, siempre que no tenga que pagar un recargo o una tarifa superior por cambiar sus reservas. (A veces es más fácil hacer estas gestiones desde un teléfono público o un teléfono móvil que en el mostrador de pasajes.) Si encuentra un vuelo con otra compañía, pida a la primera que apruebe su pasaje para el nuevo transportista, lo que podría ahorrarle un aumento de la tarifa. Sin embargo, recuerde que no hay ninguna norma que obligue a hacerlo a la compañía aérea. Si usa un pasaje electrónico, probablemente tendrá que obtener la documentación en papel antes de que pueda ser aprobada para otra compañía de transporte.

Si su vuelo se cancela, la mayoría de las compañías aéreas le darán un asiento en su próximo vuelo a su lugar de destino con disponibilidad de asientos, sin cargo adicional. Si esto supone un retraso significativo, averigüe si otra

compañía de transporte tiene asientos y pida a la primera compañía aérea que apruebe su pasaje para esa compañía de transporte. Sin embargo, podría ser difícil encontrar otros asientos, especialmente en días festivos u otros momentos de mucho tráfico. También puede exigir un reembolso si cancelan su vuelo.

Cada compañía aérea tiene sus propias políticas sobre los servicios que ofrece a los pasajeros que han sufrido un retraso y que esperan en el aeropuerto. No existen requisitos federales en relación con estas comodidades o servicios. Si su vuelo sufre un retraso, pregunte al personal de la compañía aérea si ésta abonará las comidas o las llamadas telefónicas. Algunas no ofrecen comodidades a los pasajeros que se quedan sin transporte. Otras no las ofrecen si el retraso es motivado por el mal tiempo o por alguna circunstancia que no depende de la compañía. Antes de reservar su vuelo, consulte los sitios de Internet de los transportistas principales para ver sus programas de servicio al cliente voluntarios, que enumeran las comodidades que estas compañías aéreas facilitarán a los pasajeros. En el sitio de Internet de la División de Protección de los Pasajeros Aéreos del Departamento, <http://airconsumer.ost.dot.gov/>, hay enlaces a esos sitios de Internet.

A diferencia de lo que algunos creen, las compañías aéreas no están obligadas a compensar a los pasajeros por “daños” cuando se retrasa o cancela un vuelo. La ley establece una compensación sólo cuando se deniega el embarque a un pasajero en un vuelo con sobreventa. Las compañías aéreas casi siempre se niegan a pagar a los pasajeros en concepto de pérdidas económicas derivadas del retraso de un vuelo. Si viaja para concretar un acuerdo de negocios potencialmente lucrativo, dar un discurso o realizar una presentación, asistir a un acontecimiento familiar o estar presente en cualquier evento que ocurre a una hora determinada, calcule suficiente tiempo y tome un vuelo que salga antes. Es decir, los retrasos y cancelaciones en las compañías aéreas son comunes y es una buena idea planificar a la defensiva cuando llegar con puntualidad es de gran importancia.

Transporte de animales vivos

En los Estados Unidos se transportan al año por vía aérea más de dos millones de mascotas y otros animales vivos. El gobierno federal y los gobiernos de los estados imponen restricciones al transporte de animales vivos. Además, cada compañía aérea establece la política de la propia compañía para el manejo adecuado de los animales que transporta. Como consignador o propietario, usted también tiene la responsabilidad de tomar las precauciones necesarias para garantizar el bienestar del animal que consigna.

El Servicio de Inspección de Salud de Animales y Plantas del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos hace cumplir la Ley de Bienestar Animal federal (Animal Welfare Act, AWA). Los siguientes son algunos de los requisitos más importantes.

Los perros y los gatos deberán tener como mínimo ocho semanas de edad y llevar al menos cinco días destetados.

Las jaulas y otros contenedores de transporte deberán cumplir las normas mínimas sobre tamaño, ventilación, resistencia, higiene y diseño para el manejo sin riesgos. (Las jaulas que proporcionan las compañías aéreas cumplen estos requisitos.)

Los perros y los gatos no deberán ser llevados a la compañía aérea para su embarque más de cuatro horas antes de la salida. (El plazo se amplía a seis horas si las gestiones para el envío se hacen con antelación.)

Si un cachorro de menos de 16 semanas de edad está en tránsito más de 12 horas, deberá tener comida y agua. Los animales de más edad deberán tener comida como mínimo cada 24 horas y agua como mínimo cada 12 horas. Todos los animales consignados, con independencia del tiempo de tránsito previsto, *deberán* ir acompañados de instrucciones escritas sobre la provisión de agua y comida.

Los animales no podrán ser sometidos a temperaturas inferiores a 45°F (7°C) salvo que vayan acompañados de un certificado firmado por un veterinario que afirme que están aclimatados a temperaturas inferiores.

No se podrán enviar animales con entrega contra reembolso salvo que el consignador garantice el regreso en caso de que los animales sean rechazados en el lugar de destino.

Dado que cada compañía aérea establece su propia política, es importante que hable con la compañía de transporte aéreo que va a usar. No obstante, las

siguientes disposiciones las encontrará probablemente en la mayoría de las compañías aéreas.

En general, las aerolíneas exigen certificados de salud de *todos* los consignadores. Por lo tanto, es buena idea que un veterinario autorizado examine a los animales en los diez días previos al envío y emita un certificado declarando que el animal goza de buena salud.

La mascota podrá ser transportada como equipaje si va acompañada en el mismo vuelo al mismo lugar de destino. Algunas compañías de transporte aéreo tal vez cobren una tasa especial o un recargo por “exceso de equipaje” por este servicio. También es posible enviar las mascotas como carga si no van acompañadas, y muchos departamentos de carga de las compañías aéreas cuentan con especialistas en el traslado de animales. Los animales siempre deberán viajar en bodegas presurizadas. Algunas compañías aéreas incluso permiten que la jaula sea transportada en la cabina como equipaje de mano si cabe bajo el asiento.

Además de cumplir las normas federales y la política de la compañía aérea, hay varias precauciones que el propietario o consignador puede adoptar para garantizar el bienestar del animal.

Antes de viajar, acostumbre a su mascota a permanecer en la jaula en la que va a ser embarcada. Asegúrese de que la puerta cierra bien.

No dé a su mascota alimentos sólidos en las seis horas previas al vuelo, aunque se aconseja una cantidad moderada de agua y un paseo antes y después del vuelo.

No administre un sedante a su mascota sin la aprobación de un veterinario, y asegúrese de darle una dosis de prueba antes del viaje para ver cómo reacciona.

Reserve con anticipación un espacio para su mascota, y pregunte la hora y el lugar de entrega y de recogida.

Intente programar un vuelo directo; evite las conexiones y el tráfico intenso de los días festivos y fines de semana.

Una vez a bordo, trate de informar a un piloto y a un auxiliar de vuelo que hay una mascota en la bodega de carga. Aunque las compañías aéreas cuentan con un sistema para dar esta notificación, no estará de más que usted lo diga.

Para viajes al exterior (incluido Hawai), averigüe si hay requisitos de salud especiales, como una cuarentena.

Escriba su nombre, dirección y número de teléfono en la jaula, y asegúrese de que su mascota lleva una etiqueta de equipaje con los mismos datos. Considere la posibilidad de comprar una etiqueta temporal en la que figure su dirección y número de teléfono en el lugar de destino. Lleve una foto de su mascota, en caso de que se pierda.

Con una planificación cuidadosa, su mascota llegará sin problemas a su lugar de destino.

Las denuncias de maltrato a los animales por parte del personal de una compañía aérea deben dirigirse al Departamento de Agricultura de los Estados Unidos:

U.S. Department of Agriculture
Animal Care Staff, APHIS-REAC-AC
4700 River Road
Riverdale, MD 20737
301-734-7833

Consejos para evitar problemas con el equipaje

Son relativamente pocas las maletas que sufren daños o se pierden. Sin embargo, usted puede reducir aún más las posibilidades de pasar por una mala experiencia si sigue los siguientes consejos.

- [Forma de empacar las maletas](#)
- [Plazo de presentación en el mostrador de registro](#)
- [Retiro del equipaje](#)

Forma de empacar las maletas

Evite enviar los siguientes artículos con el equipaje:

- Artículos de valor (dinero en efectivo, joyas). No se fíe de las cerraduras de las maletas, se pueden romper con facilidad.
- Artículos esenciales (medicamentos, llaves, pasaporte, cupones de turismo, documentos de trabajo).
- Artículos irremplazables (manuscritos, reliquias familiares).
- Artículos frágiles (cámara, anteojos, recipientes de vidrio). Si debe enviarlos con el equipaje, envuélvalos con cuidado en material acolchado.
- Productos perecederos.

Transporte los artículos citados:

- llevándolos consigo o
- en una bolsa pequeña que lleve a bordo.

Aunque una maleta no se pierda, podría llegar con uno o dos días de retraso. Lo mejor es llevar los artículos que necesitará durante las primeras 24 horas en el equipaje de mano (productos de higiene, una muda de ropa interior).

No llene en exceso las maletas que vaya a enviar como equipaje. Esto ejerce presión sobre los pestillos, con lo que es más fácil que salten.

La Administración de Seguridad en el Transporte recomienda que no cierre con llave sus maletas. El personal de seguridad podría tener que abrir su equipaje sin que usted esté presente y romperán la cerradura en caso necesario.

Ponga una etiqueta en el exterior de su equipaje con su nombre, la dirección de su casa, y los números de teléfono de su casa y del trabajo. Las compañías aéreas ofrecen etiquetas autoadhesivas gratis. La mayoría de las compañías

tienen también “etiquetas privadas” que ocultan esta información a los transeúntes.

Ponga la misma información **dentro** de cada maleta y añada una dirección y un número de teléfono donde puedan localizarlo en su ciudad de destino.

Consejos sobre el equipaje de mano:

- Pregunte a la compañía aérea los límites de **tamaño**, **peso**, o **cantidad** de bolsas que puede llevar como equipaje de mano (no existe una norma federal única).
- Pregunte sobre **su** vuelo; los límites pueden variar dependiendo del tipo de aeronave.
- Si viaja con más de una compañía aérea, pregunte en todas.
- Aunque la bolsa quepa en el compartimento superior para equipaje, podría superar el límite de peso del compartimento.
- No dé por descontado que hay espacio ilimitado para portatrajés; puede que tenga que facturar parte de ellos.
- No lleve en el equipaje de mano nada que pueda considerarse un arma (**por ejemplo**, tijeras, un cuchillo).

Volver [arriba](#)

Plazo de presentación en el mostrador de registro

No se presente en el mostrador de registro en el último minuto. Incluso si llega usted a tiempo, puede que su equipaje no.

Asegúrese de que le entregan un cupón por cada maleta que embarque. No los tire hasta que recoja sus maletas. No sólo los necesitará si tiene que hacer una reclamación, sino que puede que tenga que mostrarlos al servicio de seguridad al salir de la zona de retiro de equipaje. No los deje en el bolsillo del asiento del avión.

Compruebe que el agente que factura sus maletas coloca una etiqueta con el lugar de destino en cada una de ellas. (Retire las etiquetas de viajes anteriores para evitar confusiones.) Compruebe que estas etiquetas muestran el código de tres letras de su aeropuerto de destino.

Sepa **adónde** se envían sus maletas. Podrían embarcarlas a una de sus escalas en lugar de su destino final si:

- debe pasar por la aduana antes del destino final o

- toma un vuelo de conexión en el que intervienen dos compañías aéreas que no tienen un acuerdo de combinación de pasajes (por ejemplo, Southwest Airlines no traslada maletas a otras compañías de transporte).

Si tiene opción, elija vuelos que reduzcan al mínimo las posibilidades de tener complicaciones en cuanto al traslado del equipaje. Las probabilidades de que se extravíe una maleta van aumentando de menor a mayor en el siguiente orden:

1. vuelo sin escalas
2. vuelo directo (con una o varias paradas, pero sin cambio de aeronave)
3. vuelo de conexión con cambio de aeronave pero no de compañía aérea
4. vuelo de conexión con cambio de aeronave y compañía aérea

Consiga un “aumento de valoración” de la compañía aérea si el valor de sus bienes es superior al límite de responsabilidad de la compañía aérea. Este límite suele ser de 2.800 dólares por pasajero para los vuelos nacionales, o 1.000 en derechos especiales de giro (DEG) por pasajero en la mayoría de los viajes internacionales que salen de los Estados Unidos. Véase <http://www.imf.org/> para el valor de un DEG.

Sus probabilidades de recuperar el equipaje mejoran de acuerdo al lugar y forma de compra del pasaje. Algunas compañías emisoras de tarjetas de crédito y agencias de viajes ofrecen un seguro de equipaje optativo; otras lo otorgan automáticamente.

Volver [arriba](#)

Retiro del equipaje

Si su maleta llega abierta, verifique de inmediato el contenido para saber si falta o se ha dañado algo.

Notifique cualquier problema con el equipaje a la compañía aérea antes de salir del aeropuerto. Exija que la compañía aérea llene un formulario y le entregue una copia, aunque afirmen que la maleta llegará en el siguiente vuelo. Obtenga el nombre del agente y un **número** de teléfono para hacer el seguimiento (que no sea el número de Reservas).

No es raro que la compañía aérea le pida los cupones para el retiro de equipaje cuando notifique el problema; asegúrese de que queda constancia de ello en todas las copias del informe.

Antes de salir del aeropuerto, pregunte a la compañía aérea si entregará la maleta sin cargo cuando la encuentren. Pida también un anticipo o el reembolso por los artículos que deberá comprar hasta que aparezca su maleta.

Abra su maleta en cuanto llegue al lugar donde se hospeda. Informe por teléfono de inmediato de los daños o del hurto de su contenido. Anote la fecha y la hora de la llamada, y el nombre y el teléfono de la persona con la que habló. Seguidamente confirme la denuncia mediante el envío de una carta certificada.

Vuelos chárter públicos

Los vuelos chárter pueden proporcionar un valor excelente, y a menudo realizan vuelos sin escalas en mercados en los que los vuelos regulares serían menos directos. Además, muchos vuelos chárter carecen de las restricciones de las tarifas descontadas de los vuelos regulares, como la compra anticipada, la estadía la noche del sábado, la estadía máxima de 30 días, etc. Por último, la mayoría de las tarifas chárter no dependen de la capacidad, como las tarifas descontadas de vuelos regulares; por lo general, todos los asientos del avión están disponibles a la tarifa anunciada. Los “vuelos chárter públicos” se consiguen de los organizadores de viajes, agentes de viajes, y en ocasiones directamente a la compañía aérea.

Si su vuelo ha sido organizado por un club u otra organización para sus miembros, tal vez se trate de un vuelo chárter de “entidad afín”. Por lo general, estos vuelos chárter no llevan aparejadas las disposiciones sobre protección al consumidor de los vuelos chárter públicos. Sepa qué tipo de vuelo chárter está comprando.

Los vuelos chárter públicos pueden incluir sólo los vuelos o venderse como paquete completo, incluidos hoteles, excursiones guiadas y transporte terrestre. Sea como fuere, sus derechos figuran en el “contrato de operador/participante” que usted suscribe con el operador del chárter. El operador o su agente de viajes deberán entregarle un contrato para firmar cuando usted compre su viaje. Léalo antes de realizar cualquier pago.

El Departamento de Transporte exige que los operadores de vuelos chárter informen en su contrato de ciertos datos sobre las restricciones que imponen, así como de los derechos que tiene usted en aplicación de nuestras normas:

- **Por lo general, si hace una cancelación, deberá pagar un recargo.** Cuanto más próxima sea la fecha de cancelación a la fecha de salida, mayor será el recargo. La mayoría de las tarifas descontadas de vuelos regulares no son reembolsables, pero le permiten utilizar el pasaje en otro momento por una tasa de entre 50 y 75 dólares; algunos vuelos chárter tienen esta opción y otros no. En algunos vuelos chárter, si su plaza puede ser utilizada por otra persona, usted sólo perderá 25 dólares en concepto de tasa.
- **Puede suscribir un seguro de cancelación del viaje.** Estas pólizas suelen reembolsar el importe del pasaje en el caso de que lo cancele por enfermedad o fallecimiento de un familiar. Su agente de viajes o su organizador de viajes puede informarle de cómo suscribir el seguro y las

enfermedades que cubre y las que no. Normalmente los seguros de cancelación de vuelos chárter no le indemnizarán si la cancelación se debe a una enfermedad preexistente.

- **El operador del vuelo chárter o la compañía aérea puede cancelar un vuelo chárter público por cualquier razón hasta 10 días antes de la salida.** Su vuelo puede ser cancelado si la venta no es buena o por cualquier otra razón. Este es un riesgo que usted asume a cambio de la tarifa barata. (Durante los últimos 10 días antes de la salida, un vuelo chárter público sólo podrá cancelarse si es físicamente imposible operarlo.)
- **Todos los vuelos chárter y acuerdos de servicios o transporte terrestres están sujetos a cambios.** La firma de un contrato no garantiza que su tarifa no subirá antes de la salida ni que el itinerario no va a cambiar. Pero si se produce un "cambio importante" en su vuelo o viaje, tiene derecho a cancelarlo y a obtener el reembolso sin recargo alguno. Los cambios importantes incluyen los siguientes:
 - Un cambio en la ciudad de salida o de **regreso** (no incluye el mero cambio en el orden en que se visitan las ciudades).
 - Un cambio en la fecha de salida o de **regreso**, salvo que el cambio de fecha se deba al retraso de un vuelo. (Sin embargo, un retraso en el vuelo de más de 48 horas constituye un cambio importante.)
 - La sustitución de un **hotel** por otro cuyo nombre no figura como hotel alternativo en su contrato.
 - Un aumento del **precio**, si el total de todos los incrementos que se le facturan es superior al 10% del precio que usted pagó originalmente. (**No** están permitidos los aumentos durante los 10 días previos a la salida.)

Si el operador de su vuelo chárter le notifica un cambio importante antes de la salida, obtendrá un reembolso completo si decide cancelar. Si decide no cancelar, el operador no está obligado a realizar reembolsos parciales. Sin embargo, si usted tiene conocimiento del cambio una vez que ha comenzado su viaje, puede rechazar el vuelo o el hotel, hacer y pagar un plan alternativo, y exigir el reembolso del componente original cuando llegue a su casa. Si decide aceptar un cambio de fecha o de ciudad, tenga en cuenta el efecto que tendrá en sus planes para conectar con vuelos regulares, especialmente si la tarifa de su vuelo regular limita la posibilidad de cambios.

- **Es posible vender pasajes sólo de ida en el caso de los vuelos chárter públicos, pero en los pasajes de ida y vuelta de este tipo de vuelos, no se puede tener la vuelta abierta.** Asegúrese de tener fecha, ciudad y vuelo de regreso específicos, para evitar problemas.
- **El operador del vuelo chárter debe adoptar medidas concretas para proteger el dinero de los viajeros.** El operador debe tener un contrato de garantía, como una fianza, y normalmente deberá poseer una cuenta de depósito en un banco en el que se retendrá el dinero del viajero hasta

que salga su vuelo. Si usted va a ingresar su dinero en la cuenta de depósito de un operador de vuelos chárter, el nombre del banco figurará en su contrato, y el cheque que envíe al operador del chárter deberá ser pagadero a dicho banco. (Si usted trabaja con un agente de viajes, puede librar el cheque a nombre del agente; la agencia hará su cheque pagadero a la cuenta de depósito.) Especifique la fecha de salida y el lugar de destino en el cheque. Si paga con tarjeta de crédito, el operador del chárter tiene la obligación de garantizar que su pago se deposita en la cuenta de depósito. Si el operador de chárter quiebra, usted deberá ponerse en contacto con la compañía de garantía o con el banco identificado en su contrato para pedir el reembolso.

- **Usted es el único responsable de saber si necesita visa y pasaporte para su viaje.** Verifique las normas sobre visas y pasaportes de los países que va a visitar llamando o escribiendo a las respectivas embajadas en Washington D.C. o a los consulados en algunas de las ciudades principales de los Estados Unidos.
- **Si su equipaje se pierde durante su viaje, podría haber discrepancias en cuanto a la responsabilidad.** Las compañías de vuelos chárter tramitan reclamos por pérdida o daños de equipaje producidos mientras éste estaba en su posesión. Si no está claro dónde se produjo el problema (por ejemplo, entre el aeropuerto y un hotel), tanto el operador como la compañía aérea podrían eximir su responsabilidad. Para protegerse, averigüe si su póliza de seguro del hogar cubre las pérdidas producidas fuera del hogar. También puede preguntar a su agente de viajes si existe alguna póliza de seguro de equipaje excepcional que cubra los problemas con el equipaje cuando viaja con una compañía de vuelos chárter.
- **Su vuelo chárter puede retrasarse.** Los cambios de programa de última hora y los retrasos de varias horas en la salida no son raros en los vuelos chárter. Hasta que un vuelo no sufre 48 horas de retraso, el operador del chárter no estará obligado a ofrecerle la opción de cancelarlo con el reembolso total.
- **Los vuelos chárter y los vuelos regulares operan con independencia entre sí.** Si se produce un retraso en el vuelo regular que le conecta con la ciudad desde donde sale su vuelo chárter, y eso hace que pierda su chárter, usted perderá su vuelo y su dinero. Las reservas de vuelos chárter son válidas únicamente para un solo vuelo. Si por cualquier razón lo pierde, probablemente no haya alternativa. Pregunte al operador del chárter si tiene otro vuelo que se dirija a su lugar de destino.

Si su vuelo chárter se retrasa a la vuelta y eso le hace perder un vuelo de conexión regular para regresar a su ciudad de origen, tendrá que pagar los gastos que tenga mientras espera la siguiente conexión. También cabe la posibilidad de que tenga que pagar una tarifa superior para cambiar a otro vuelo regular si su pasaje es de tarifa descontada. Es fundamental que cuando

prepare su viaje anticipe bastante tiempo para la conexión entre vuelos chárter y vuelos regulares.

No puede despachar su equipaje desde un vuelo regular a uno chárter y viceversa. Deberá recogerlo y volver a enviarlo usted mismo. Por eso, cuando haga un viaje con vuelos chárter, prevea tiempo de sobra para presentarse en el mostrador de registro en el aeropuerto de dónde sale su chárter o desde el que tiene un vuelo de conexión. En los viajes internacionales, tenga en cuenta la posibilidad de retrasos en la aduana.

- **Es probable que el espacio entre los asientos del avión de su vuelo chárter sea más reducido del habitual.** Además, los vuelos suelen llenarse al máximo de su capacidad, lo cual significa que hay menos posibilidades de que haya un asiento vacío a su lado si viaja solo. La tarifa chárter depende en parte de repartir los costos entre un gran número de personas, o sea que casi todos los asientos se venden.
- **Los plazos de presentación en el mostrador de registro son más amplios en los vuelos chárter que en los vuelos regulares.** No es raro que para un vuelo chárter internacional ese plazo sea de tres horas.
- **Si un vuelo chárter no se ha completado poco antes de la salida, el operador puede vender asientos a precios de oferta a los viajeros de última hora.** Los pasajeros que han pagado el precio normal con antelación podrían objetar, pero deben darse cuenta de que la alternativa del operador podría ser cancelar el vuelo por razones económicas.
- **Las tarifas chárter son relativamente bajas, pero quizá no sean las más bajas para su lugar de destino.** Pida a su agente de viajes que compare tarifas de vuelos regulares y chárter para usted.

Los operadores de vuelos chárter ofrecen vuelos sin escalas a un precio accesible. Estos vuelos pueden ser una buena inversión de viaje si usted se puede permitir ser flexible en sus planes de viaje. Sólo asegúrese de conocer las condiciones del viaje que va a contratar antes de pagarlo.

Consejos para “volar a la defensiva”

La mayoría de los viajes aéreos transcurren sin incidentes. Sin embargo, usted puede tomar medidas para reducir aún más las posibilidades de tener problemas. He aquí algunos consejos para “volar a la defensiva”.

- Cuando escoja un vuelo, recuerde que una salida a primera hora tiene menos posibilidades de sufrir retrasos que otra posterior, debido al efecto dominó que se acumula durante la jornada. Si reserva el *último* vuelo del día, podría encontrarse con que no puede viajar hasta el día siguiente.
- Si puede elegir entre dos conexiones y las tarifas y el servicio son equivalentes, elija la que pase por el aeropuerto con menos tráfico. Esto reduce el riesgo de perder el vuelo. Cuando elija la ciudad de la conexión, considere también las probabilidades de que haya mal tiempo.
- Piense en la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito, ya que le dará ciertas protecciones en virtud de las normas federales sobre compras a crédito. Por ejemplo, en todas las quiebras recientes de compañías aéreas, los pasajeros que habían pagado su pasaje con tarjeta de crédito y no recibieron el servicio consiguieron que la compañía emisora de la tarjeta de crédito les abonase el importe del pasaje a la cuenta.
- Si es posible, recoja su pasaje en una agencia de viajes o en una de las oficinas de ventas de la aerolínea, en el aeropuerto o en la ciudad. Los trámites de la compañía para sustituir un pasaje que se pierde en el correo pueden ser engorrosos. Guarde su pasaje una vez que lo reciba; es un documento que conlleva una responsabilidad y que tiene un valor, casi igual que el dinero en efectivo. Anote en otro lugar el número del pasaje.
- Lleve un documento de identificación con fotografía cuando viaje. Por razones de seguridad, la mayoría de las compañías aéreas exigen este tipo de identificación en el mostrador de registro. Además, las compañías aéreas no permiten que los pasajes se vendan *o entreguen* a otra persona. Asegúrese de que el nombre que figura en su pasaje es exactamente el mismo que figura en el documento de identificación.
- En cuanto reciba su pasaje, compruebe que toda la información sea correcta, incluido su nombre. Ocúpese de que se hagan todas las correcciones necesarias de inmediato.
- Compruebe su tarifa después de comprar su pasaje. Las tarifas cambian continuamente, y si el precio de ese *mismo* pasaje baja antes de que salga su vuelo, algunas compañías aéreas le reembolsarán la diferencia. Pero esto ocurre sólo si lo solicita.
- Llame uno o dos días antes de su vuelo para reconfirmar su reserva. A veces cambian los horarios de vuelo, y aunque las compañías aéreas suelen llamarle para notificárselo, es más prudente verificarlo dos veces.
- Preséntese en el mostrador de registro con anticipación. Las aerolíneas anulan algunos de los asientos asignados con anticipación 30 minutos

antes de la hora de salida programada, aunque ya tenga su tarjeta de embarque. Podría perder toda la reserva si no se presenta en el mostrador 10 minutos antes de la hora de salida prevista en un vuelo nacional (más tiempo en los vuelos internacionales). No olvide considerar la posibilidad de tener problemas de tráfico y de estacionamiento. Si hay sobreventas, los últimos pasajeros que se presenten en el mostrador de registro serán los primeros a los que se deniegue el embarque, aunque hayan cumplido el plazo de 10 minutos.

- Compruebe su pasaje inmediatamente después de presentarse en el mostrador de registro para cada vuelo de su trayecto. A veces, sin querer, los representantes de las aerolíneas sacan dos cupones en lugar de uno.
- Si se le deniega el embarque por exceso de reservas, lea el aviso sobre exceso de reservas que figura en su pasaje y pida una copia de las normas mencionadas en el mismo. Esta información se aplica a las sobreventas, cuando sale el vuelo sin usted; *no* se aplica a los vuelos cancelados o con retraso.
- Antes de aceptar un bono de viaje como compensación por la denegación de embarque, pregunte las restricciones. Por ejemplo, con algunos bonos no puede hacer una reserva hasta unos días antes de la fecha en que desea volar.
- Ponga una etiqueta de equipaje en el exterior de sus bolsos y maletas con su nombre, la dirección de su casa, y los números de teléfono de su casa y del trabajo. Las compañías aéreas ofrecen etiquetas adhesivas gratis. La mayoría de las compañías tienen también etiquetas “privadas” que ocultan esta información a los transeúntes.
- Ponga la misma información *dentro* de cada maleta y añada una dirección y un número de teléfono donde puedan localizarlo en su ciudad de destino.
- Compruebe que el agente que registra sus maletas coloca una etiqueta con el lugar de destino en cada una de ellas. Compruebe que estas etiquetas muestran el código de tres letras de su aeropuerto de destino. Retire las etiquetas de viajes anteriores para evitar confusiones.
- Si su maleta llega abierta, verifique de inmediato el contenido para saber si falta o se ha dañado algo.
- Notifique cualquier problema con el equipaje a la compañía aérea *antes de salir del aeropuerto*. Insista en que la compañía aérea llene un formulario y le entregue una copia, aunque afirmen que la maleta llegará en el siguiente vuelo. Antes de salir del aeropuerto, pregunte a la compañía aérea si cuando la encuentren le entregarán la maleta sin cargo.
- Abra su maleta en cuanto llegue a su lugar de destino. Informe por teléfono enseguida de los daños o del hurto de su contenido. Anote la fecha y la hora de la llamada, y el nombre y el teléfono de la persona con la que habló.

Pasajeros con discapacidad

La Ley de Accesibilidad en el Transporte Aéreo (Air Carrier Access Act, ACAA) prohíbe la discriminación basada en la discapacidad en el transporte aéreo y exige a las compañías de transporte aéreo de los Estados Unidos que tengan en cuenta las necesidades de los pasajeros con discapacidad. El Departamento de Transporte (DOT, por sus siglas en inglés) posee una norma que define los derechos de los pasajeros y las obligaciones de las compañías de transporte aéreo en virtud de esta ley. Lo que sigue es un resumen de los principales puntos de la norma del DOT (Parte 382 del Código de Reglamentaciones Federales sobre el Departamento de Transporte (14 CFR Part 382)).

Prohibición de prácticas discriminatorias

- Las compañías de transporte no podrán negarse a prestar el servicio de transporte a ninguna persona por razón de su discapacidad. Las compañías aéreas podrán excluir a una persona si el transporte de la misma compromete la seguridad del vuelo. Si una compañía de transporte excluye a una persona con discapacidad por motivos de seguridad, la compañía de transporte deberá entregar una explicación por escrito de la decisión.

<L

Las compañías aéreas no podrán exigir que se notifique mediante aviso previo que va a viajar una persona con discapacidad. Las compañías de transporte podrán exigir un aviso previo de 48 horas como máximo para ciertos servicios que requieren tiempo de preparación (como, por ejemplo, una conexión para un respirador, o el transporte de una silla de ruedas eléctrica en una aeronave de menos de 60 asientos).

<LI

Las compañías de transporte no podrán limitar el número de personas con discapacidad que viajen en un vuelo.

- Las compañías de transporte no podrán exigir a una persona con discapacidad que viaje con un acompañante, excepto en ciertas circunstancias limitadas que se especifican en la norma. Si un pasajero con discapacidad y la compañía de transporte discrepan sobre la necesidad de un acompañante, la compañía aérea podrá exigir el acompañante, pero no podrá cobrar el servicio de transporte de dicho acompañante.

- Las compañías aéreas no podrán impedir que una persona ocupe un asiento por razón de su discapacidad, ni exigir a ninguna persona que se sienta en un asiento determinado por razón de su discapacidad, salvo que lo exija una norma de seguridad de la Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés). La norma de la FAA sobre asignación de asientos en la fila de salida establece que los transportistas podrán situar en las filas de salida únicamente a personas que puedan desempeñar una serie de funciones necesarias en una evacuación de emergencia.

Accesibilidad de instalaciones

- Las aeronaves nuevas de 30 asientos o más deberán tener apoyabrazos móviles de pasillo en la mitad de los asientos de pasillo de la aeronave. Los requisitos para “aeronaves nuevas” se aplican a las aeronaves encargadas después del 5 de abril de 1990 o entregadas después del 5 de abril de 1992. No es necesaria la adaptación retroactiva, aunque desde el 5 de abril de 1992 es obligatorio cumplir con los requisitos sobre sillas de ruedas a bordo (véase más adelante) con independencia de la antigüedad de la aeronave. Cuando se restauren aviones más antiguos, se deberán añadir las características de accesibilidad exigidas (como por ejemplo apoyabrazos móviles).
- Las aeronaves nuevas de fuselaje ancho (doble pasillo) deberán tener baños accesibles.
- Las aeronaves nuevas de 100 asientos o más deberán tener espacio de uso prioritario para guardar en la cabina de pasajeros la silla de ruedas plegable de un pasajero.
- Las aeronaves con más de 60 asientos y un baño accesible deberán tener una silla de ruedas a bordo, sin importar la fecha en que se hubiera encargado o entregado la aeronave. Para vuelos en aeronaves con más de 60 asientos que no tengan un baño accesible, las compañías de transporte deberán llevar una silla de ruedas a bordo en el vuelo si un pasajero con discapacidad comunica a la compañía aérea con 48 horas de anticipación que puede utilizar un baño accesible, pero necesita una silla de ruedas a bordo para llegar al mismo.
- Las instalaciones aeroportuarias propiedad de compañías de transporte u operadas por éstas deberán cumplir los mismos criterios de accesibilidad que se aplican a los operadores de aeropuertos dependientes del gobierno federal.

Otros servicios y adaptaciones

- Las compañías aéreas deberán facilitar ayuda para el embarque, el descenso de la aeronave y para efectuar las conexiones. También es preceptiva la ayuda dentro de la cabina de pasajeros, aunque no es obligatorio prestar servicios personales amplios. La mayoría de las aeronaves de entre 19 y 30 asientos deberán disponer de rampas o

elevadores mecánicos en los principales aeropuertos de Estados Unidos desde diciembre de 1998, y en todos los aeropuertos de Estados Unidos con más de 10.000 embarques al año desde diciembre de 2000.

- Las pertenencias de los pasajeros con discapacidad que se transporten en la cabina de pasajeros deberán cumplir las normas de la FAA sobre transporte de equipaje de mano. Los dispositivos de ayuda no se consideran equipaje de mano a efectos de límites. Las sillas de ruedas (incluidas las sillas de ruedas plegables a baterías) y otros dispositivos de ayuda tienen prioridad para el transporte en la cabina de pasajeros (incluso en los armarios) sobre los objetos de otros pasajeros que sean embarcados en el mismo aeropuerto, si el pasajero con discapacidad decide pre-embarcar.
- Las sillas de ruedas y otros dispositivos de ayuda tienen prioridad sobre otros objetos para su transporte en el compartimento de equipajes.
- Las compañías de transporte deberán aceptar sillas de rueda a baterías, incluidas las baterías, embalando las baterías en paquetes de materiales peligrosos cuando sea necesario. La compañía de transporte proporcionará el embalaje.
- Las compañías de transporte no podrán cobrar ningún cargo por prestar los servicios que exige la norma, como el embalaje de materiales peligrosos para baterías. No obstante, sí podrán cobrar servicios optativos como el oxígeno.
- Hay otras disposiciones sobre servicios y adaptaciones que se ocupan del tratamiento de los dispositivos de ayuda para moverse y dispositivos de ayuda, información al pasajero, adaptaciones para personas con problemas auditivos, control de seguridad, enfermedades transmisibles y certificados médicos, y animales que prestan servicio a personas con discapacidad.

Disposiciones administrativas

- El personal de las compañías de transporte y empresas contratistas que tiene trato con los viajeros deberá tener la formación adecuada.
- Las compañías de transporte deberán disponer de “funcionarios de resolución de quejas” (CRO, por sus siglas en inglés) para responder a las quejas de los pasajeros y deberán responder asimismo a las quejas por escrito. También existe un mecanismo de ejecución de la norma del DOT.
- La norma se aplica a todas las compañías de transporte aéreo de los Estados Unidos que prestan servicios comerciales de transporte aéreo. Las compañías de transporte aéreo indirecto (como los operadores de vuelos chárter) no están cubiertas por ciertas disposiciones que se refieren a la prestación directa del servicio de transporte aéreo.
- Las compañías de transporte deberán obtener una garantía de cumplimiento de los contratistas que presten servicios a los pasajeros.

Si desea una descripción más detallada de esta norma, véase el folleto del DOT [*Nuevos horizontes: Información para el viajero aéreo con incapacidad.*](#)

Programas para viajeros frecuentes

Los programas para viajeros frecuentes le permiten obtener ciertos beneficios para viajar en función del número de millas (en ocasiones, del número de viajes) que haya acumulado volando con una determinada compañía aérea. Los premios suelen incluir pasajes gratuitos, o el cambio gratuito a una clase superior, de clase turista a primera clase. Algunas compañías aéreas ofrecen también programas exclusivos (“elite”) que dan prioridad en el mostrador de registro y en el embarque, y tarjetas de crédito especiales que otorgan millas cada vez que las utiliza para hacer una compra.

Para beneficiarse de estas ventajas deberá hacerse miembro del programa de dicha compañía aérea; normalmente puede hacerlo a través de una agencia de viajes. No existe ninguna limitación en cuanto al número de programas a los que puede anotarse. Antes de decidir a cuál o cuáles de ellos va a anotarse, compárelos atentamente: no le conviene acumular una gran cantidad de millas en un plan para averiguar después que hay otro programa que responde mejor a sus necesidades. Al tomar su decisión, deberá tener en cuenta:

- la tarifa con la que se acumulan puntos;
- el mínimo de puntos que ganará por cada vuelo (por ejemplo, usted vuela 200 millas, pero la compañía siempre da un mínimo de 500);
- su interés en obtener pasajes gratuitos para usted, “pasajes para acompañantes” o la posibilidad de cambiar a una clase superior;
- los puntos que hacen falta para obtener los premios que le interesan;
- los plazos para usar los puntos acumulados (por ejemplo, en algunos programas las millas vencen a los tres años);
- las rutas de la compañía aérea para saber si vuela a las ciudades a las que le gustaría viajar, y la existencia de convenios con otras compañías aéreas (especialmente compañías extranjeras), así como con hoteles y compañías de alquiler de automóviles que usted suele usar; y
- la posibilidad de transferir los premios, ya que a veces son sólo para uso de los miembros.

Cada programa de cada compañía aérea se rige por ciertas condiciones y limitaciones. Deberá leer atentamente el material publicitario y la “letra pequeña” que le entregará la compañía aérea cuando se haga miembro. Además, preste atención a los avisos que reciba por correo una vez que se inscriba en el programa; a veces describen cambios en éste.

He aquí otras consideraciones importantes que deberá tener en cuenta cuando compare programas para viajeros frecuentes:

- Las compañías aéreas se reservan el derecho a hacer cambios, a menudo con poca anticipación. Esto puede incluir cambios en las condiciones y limitaciones, y también en los premios y la tarifa con la que se obtienen éstos.
- Lleve la cuenta de las millas que acumule y compruebe el resumen que la compañía aérea le envía por correo. Guarde su tarjeta de embarque y el “talón/cupón del pasajero” de su pasaje.
- Si la compañía aérea añade una nueva ruta tras su inscripción, especialmente si es una ruta internacional, tal vez le permitan obtener millas en esa ruta, pero no utilizar en ella sus premios.
- No planifique usar un premio inmediatamente después de acumular suficientes puntos para obtenerlo. La compañía aérea necesita tiempo para anotar las millas más recientes y emitir después un certificado de premio o pasaje.
- La disponibilidad de espacio en vuelos para viajeros frecuentes suele recibir el mismo tratamiento, con muchas de las mismas condiciones, que las tarifas aéreas sujetas a grandes descuentos. Esto podría incluir condiciones de reserva anticipada, períodos con fechas de viaje restringidas (generalmente durante temporadas altas, incluidas vacaciones), límites a la duración de la estancia, y límites al número de asientos para viajeros frecuentes en muchos vuelos (que en algunos es cero).
- Si su vuelo de premio es cancelado o sufre un gran retraso, ¿podrá viajar con otra compañía aérea? Si usted cambia sus planes después de la emisión de un pasaje de premio, ¿podrá usar el pasaje en otro vuelo o cancelar el viaje y volver a ingresar las millas en su cuenta?

Un recordatorio especial: las compañías aéreas suelen limitar la posibilidad de transferir las millas acumuladas. Casi sin excepción, la venta (o tentativa de venta) de puntos o premios viola las disposiciones del programa y podría resultar en la anulación de todas las millas acumuladas o la eliminación de su participación en el programa. Sin embargo, por lo general se permite que los premios *sean entregados* a terceros como regalos.

Las personas que compran vales también corren un riesgo. Si la compañía aérea sospecha que el portador de un vale o pasaje no es la persona designada para utilizar el documento de viaje, la compañía aérea podrá negarse a aceptarlo e incluso podría confiscarlo. En estos casos, la compañía aérea niega invariablemente cualquier obligación ante el portador del vale o pasaje; el comprador sólo podrá recurrir, en su caso, al vendedor del documento de viaje.

El Departamento de Transporte no regula los programas para viajeros frecuentes de las compañías aéreas, ya que dependen de la política de cada compañía. Si no está satisfecho con la forma en que se administra un programa, con los cambios que pueden producirse o con las condiciones básicas del contrato, debe formular su queja directamente ante la compañía. Si estos

esfuerzos informales para resolver el problema no resultan satisfactorios, puede emprender acciones judiciales ante el juzgado civil correspondiente.

Formas de conseguir las mejores tarifas aéreas

Existe una gran variedad de tarifas aéreas a disposición de los viajeros. Esta hoja informativa le ayudará a elegir la mejor para usted.

Para obtener la tarifa más barata, sea flexible con sus planes de viaje. Es posible que las mejores ofertas sean sólo para viajar ciertos días entre semana (normalmente de martes a jueves, o desde el viernes por la noche hasta el domingo por la mañana) o a determinadas horas del día (por ejemplo, salidas a última hora de la noche). Esto se aplica a todos sus vuelos, no sólo al primer vuelo de su itinerario. Cuando le den el precio de un pasaje, pregunte al encargado de reservas si podría ahorrar más volando un día antes o después, o tomando un vuelo diferente el mismo día. O pregunte directamente cuál es la tarifa más barata y qué requisitos debe cumplir para comprarla.

Durante las épocas festivas no suele haber asientos con descuento. Sin embargo, podría obtener tarifas descontadas si vuela el mismo día festivo (por ejemplo, el día de Año Nuevo).

Haga sus planes con la máxima antelación posible. La mayoría de las compañías aéreas destinan sólo algunos asientos de muchos vuelos atractivos para venderlos a tarifas más bajas. Las auténticas y mejores ofertas suelen acabarse enseguida. Por otra parte, si no se están vendiendo los asientos de un vuelo concreto según lo previsto, las compañías de transporte aéreo ofrecen a veces más asientos descontados para un vuelo determinado inmediatamente antes de que finalice el plazo para la compra anticipada. Por ejemplo, si el requisito para comprar el pasaje más barato es comprarlo con 21 días de anticipación, pero se agota para la mayoría de las fechas y usted puede viajar en cualquier momento, pregunte por la disponibilidad de pasajes para vuelos que salgan en 21 o 22 días a partir de la fecha de su llamada.

Aunque planificar con anticipación es una buena norma general, si puede permitirse esperar, podría beneficiarse de las “rebajas de pasajes”. Muchas compañías aéreas rebajan los pasajes durante breves períodos varias veces al año (aunque normalmente usted podrá comprar pasajes para vuelos que salgan semanas o meses después del final del período de rebajas). Es difícil predecir cuándo habrá rebajas de este tipo, aunque suelen coincidir con épocas en las que la gente tiende a comprar menos pasajes aéreos (como a principios del otoño o inmediatamente después de Año Nuevo).

En un área metropolitana grande, la tarifa podría depender del aeropuerto que utilice. Por ejemplo, si va al sureste de Florida y va a alquilar un automóvil, tal vez no haya mucha diferencia entre volar a Miami o a Ft. Lauderdale, salvo por el precio del pasaje. Además, un vuelo con conexión (cambio de avión) o un

vuelo con escala a veces es más barato que un vuelo sin escalas. Mire siempre aeropuertos e itinerarios alternativos cuando haga el presupuesto de un pasaje.

Averigüe todas las compañías aéreas que prestan servicios en el mercado que le interesa, incluso las compañías de transporte económicas que ofrecen tarifas baratas. Muchas veces las principales compañías de transporte igualarán las tarifas de una aerolínea barata entre las mismas ciudades, aunque suele ser sólo para un número limitado de asientos en cada vuelo. En una compañía de transporte barata, averigüe qué le darán a cambio de su dinero: traslados de equipaje de una compañía de transporte a otra, comidas, asignación anticipada de asientos, etc. Tenga en cuenta que las compañías aéreas pequeñas a veces sólo tienen un vuelo al día en muchos mercados, y normalmente no le enviarán a otra compañía si su vuelo es cancelado o sufre un retraso. En estos casos, tendrá que esperar al día siguiente para volar.

Averigüe todas las restricciones de su pasaje. Los requisitos habituales para las tarifas descontadas incluyen la compra de un pasaje de ida y vuelta, comprar el pasaje cierto número de días antes de la salida (por ejemplo, para muchas tarifas, al menos 14 o 21 días antes de salir), comprar el pasaje dentro del plazo de 24 horas desde que hace la reserva, quedarse a dormir la noche del sábado, viajar durante una determinada época del año, estadía máxima de 30 días y, tal como se explica a continuación, restricciones para el reembolso y el cambio.

Averigüe las posibilidades de cambiar o cancelar el vuelo en caso necesario. Ni siquiera en caso de enfermedad puede dar por sentado que obtendrá el reembolso. De hecho, la mayoría de los pasajes descontados ya no son reembolsables, aunque pueden aplicarse para la compra de otros pasajes de la misma compañía de transporte. Por lo general, para ello deberá abonar una tasa administrativa y la diferencia entre la tarifa del vuelo antiguo y la del nuevo.

Considere la posibilidad de recurrir a un agente de viajes. Los agentes no suelen cobrar tasas (obtienen una comisión de la compañía aérea), y pueden informarle sobre “consolidadores” y otras fuentes de asientos descontados que no estén disponibles directamente de la compañía aérea. No obstante, los asientos de consolidadores tal vez tengan restricciones más severas incluso que las propias tarifas descontadas de las compañías aéreas, especialmente si el vuelo sufre un retraso o se cancela. Algunas agencias de viaje tienen a veces acceso a ofertas especiales de una compañía aérea concreta (descuentos o servicios extra). Si vuela a un lugar de destino popular en el extranjero o a Las Vegas o a Hawai, pregunte a su agente de viajes por los vuelos chárter públicos. Estos vuelos ofrecen a veces tarifas más bajas, aunque también tienen restricciones significativas que se especifican en un contrato de operador o participante que deberá leer con atención.

Pregunte al agente de viajes si la ciudad donde reside o la ciudad de destino sirve de aeropuerto central para los viajes de alguna compañía aérea. Si es así,

las tarifas podrían ser más elevadas que las correspondientes a vuelos a otras ciudades vecinas debido a la menor competencia. Los viajeros que viven en uno de estos centros podrían ahorrar dinero saliendo de una ciudad próxima, aun cuando terminen haciendo una conexión a través del centro para llegar a su lugar de destino.

Varias compañías aéreas envían mensajes de correo electrónico todas las semanas para notificar tarifas especiales de última hora para salidas en los próximos días. Visite los sitios de Internet de las compañías aéreas para obtener información sobre estos programas o llame a sus teléfonos de reservas. Si desea una lista de sitios de Internet de compañías aéreas, visite <http://www.airlines.com/> o <http://www.smilinjack.com/> (No dé por descontado que el encargado de reservas de una compañía aérea o el agente de viajes conozca las tarifas que se ofrecen a los suscriptores de correo electrónico.)

Muchas compañías aéreas ofrecen descuentos en todos los pasajes a los viajeros mayores de cierta edad. Además, algunas compañías de transporte ofrecen tarifas para viajes por fallecimientos y enfermedades de emergencia con diferentes requisitos en cuanto a documentación y descuentos.

Si es miembro del programa para pasajeros frecuentes de una compañía aérea y está considerando la posibilidad de comprar un pasaje de promoción o con descuento, pregunte si con ese pasaje obtendrá millas para el programa.

Una vez que compre su pasaje, llame a la compañía aérea o al agente de viajes una o dos veces antes de la salida para confirmar sus reservas y comprobar la tarifa. Las tarifas cambian continuamente, y si el precio de ese mismo pasaje baja antes de que salga su vuelo, algunas compañías aéreas le reembolsarán la diferencia. Pero sólo si solicita el reembolso.

Fuentes de información sobre transporte aéreo

(Disponibilidad y precios sujetos a cambio.)

Centro de Información para el Consumidor

Escriba al Centro de Información para el Consumidor: Consumer Information Center, P.O. Box 100, Pueblo, CO 81002.

[Derechos de vuelo](#). Información sobre qué hacer ante retrasos y cancelaciones de vuelos, exceso de reserva, problemas con el equipaje, tarifas aéreas, programas para pasajeros frecuentes y otros temas relativos al servicio de transporte aéreo. 58 pp. \$1.75.

[Fly Smart - An Air Traveler's Guide](#). Información sobre seguridad aérea para pasajeros. Gratis.

[New Horizons for the Air Traveler with a Disability](#). 40 pp. Gratis.

[Foreign Entry Requirements](#). Visa y otros requisitos para muchos países extranjeros. 50 centavos.

[Passports - Applying for Them the Easy Way](#). 50 centavos.

Superintendente de Documentos

Escriba al Superintendente de Documentos: Superintendent of Documents, P.O. Box 371954, Pittsburgh, PA 15250-7954.

[A Safe Trip Abroad](#). Precauciones ante robos, terrorismo. \$1.25.

Health Information for International Travelers. Información sobre la diarrea del turista, riesgos derivados de la comida y el agua, atención médica a bordo (incluidos consejos sobre transfusiones de sangre) y más. \$20.00 (220 pp.).

Departamento de Transporte de los Estados Unidos (DOT, por sus siglas en inglés)

[Haga clic aquí](#) si desea información sobre cómo presentar una queja al DOT sobre un problema de transporte aéreo.

Comentarios en las aeronaves. Serie de hojas informativas sobre temas especiales. Gratis.

- [Programas para viajeros frecuentes](#)
- [Consejos para evitar problemas con el equipaje](#)
- [Consejos para “volar a la defensiva”](#)
- [Vuelos chárter públicos](#)
- [Transporte de animales vivos](#)
- [Pasajeros con discapacidad](#)
- [Formas de conseguir las mejores tarifas aéreas](#)

- [Fuentes de información sobre transporte aéreo](#)

[Dígasele al juez](#). Demandas de menor cuantía. Gratis.
[Air Travel Consumer Report \(en inglés solamente\)](#). Estadísticas de la industria y de compañías aéreas concretas sobre retrasos y cancelación de vuelos, sobreventas, problemas con el equipaje y quejas de los consumidores al DOT. Gratis.

[Quejas](#) . Para presentar una queja registrada sobre un servicio de transporte aéreo ante la División de Protección de los Pasajeros Aéreos, llame al (202) 366-2220. Puede formular quejas por escrito a la División enviándolas a la dirección que figura al comienzo de esta sección. Estas quejas quedan registradas contra la aerolínea (u otra compañía) en el Air Travel Consumer Report mensual del Departamento y sirven de base para el establecimiento de normas y medidas de cumplimiento.

Administración de Aviación Federal (FAA, por sus siglas en inglés)

Escriba a la Línea Directa para el Consumidor: Consumer Hotline, AOA-20, FAA, 800 Independence Ave. S.W., Washington, DC 20591

[Tips for Parents Using Child Restraints on Aircraft](#). Gratis.

Línea directa. Puede informar de cualquier asunto relativo a la seguridad aérea a la FAA, en el teléfono 1-800-255-1111.

Administración de Investigación y Programas Especiales del DOT (RSPA, por sus siglas en inglés)

Escriba a la RSPA: U.S. Department of Transportation, R.S.P.A., DHM-50, Washington, DC 20590.

[These Fly . . . These May Not](#). Materiales peligrosos cuyo transporte en compañías aéreas debe usted evitar. Gratis.

Departamento de Estado de los Estados Unidos

<http://www.state.gov/travel>

Línea directa. Información grabada sobre seguridad en viajes, advertencias sobre destinos concretos y otros temas. (202) 647-5225.

Servicio de Aduanas de los Estados Unidos

Escriba al Servicio de Aduanas de los Estados Unidos: U.S. Customs Service, P.O. Box 7407, Washington, DC 20044

[Know Before You Go](#). Información sobre aduanas para entrar en los Estados Unidos. Gratis.

Comisión Federal de Comercio

Escriba a la Comisión Federal de Comercio: Federal Trade Commission, 6th & Pennsylvania Ave. N.W., Room 130, Washington, DC 20580

[Telemarketing Travel Fraud](#). Estafas relacionadas con ofertas de viaje telefónicas. Gratis.

Departamento de Agricultura de los Estados Unidos

Escriba a USDA/APHIS Public Information, 4700 River Road, Unit 1-A01, Riverdale, MD 20737

[Travelers' Tips](#). Entrar en los Estados Unidos con plantas y productos animales. Gratis.

[Traveling By Air with your Pet](#). Gratis.

Servicio de Salud Pública de los Estados Unidos

[Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades: Información para viajeros](#)

Línea telefónica para viajeros internacionales: 404-332-4559

Información telefónica o por fax sobre vacunaciones obligatorias y recomendadas para destinos en el extranjero.

Sociedad Americana para la Prevención de la Crueldad hacia los Animales (ASPCA, por sus siglas en inglés)

Escriba al Departamento de Educación de la ASPCA: A.S.P.C.A. Education Dept., 424 E. 92nd St., New York, NY 10128. (incluya un sobre franqueado alargado con su dirección)

[Air Travel Tips](#) [para mascotas]. Gratis.

[ECPAT-USA \(End Child Prostitution, Child Pornography and Trafficking of Children\) \(organización que combate la prostitución infantil, la pornografía infantil y la trata de menores\)](#)

Escriba a ECPAT-USA, 157 Montague Street, Brooklyn, NY 11021

What You Should Know About Sex Tourism Before You Go Abroad.
Gratis