

## IMPORTANTE

CIRCULAR Nº 232/09

### AIR COMET: DIRECTRICES A SEGUIR

1.- Adjuntamos a la presente comunicado de **IATA informando de la suspensión de Air Comet con efecto inmediato**, por el cese total de operaciones de la Aerolínea.

De acuerdo con dicho comunicado **el importe correspondiente a las ventas anteriores a la fecha del cese (23 de Diciembre de 2009) deberá ser liquidado directamente con la Compañía Aérea. Asimismo, cualquier duda relacionada con reembolsos u otros aspectos operativos deberá ser consultada con la compañía aérea.**

2.- Asimismo adjuntamos a la presente **los dos últimos comunicados de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.**

Tal y como observarán la Agencia Estatal de Seguridad Aérea ante el incumplimiento por AIR COMET de sus obligaciones respecto a los pasajeros y al amparo de lo establecido en el artículo 16 del Reglamento CE 261/2004, **va a ejecutar de manera subsidiaria** la obligación de traslado alternativo al punto de destino prevista en los arts. 5 y 8 del citado Reglamento Comunitario.

En este sentido textualmente ha resuelto lo siguiente:

1. *“La AESA se hará cargo del traslado de los pasajeros de AIR COMET hasta las veinticuatro horas del día 26 de diciembre de 2009, siempre que tengan reserva confirmada con dicha compañía aérea. Los traslados se efectuarán en función de las plazas disponibles que consiga obtener la AESA aplicando los siguientes criterios:*
  - *Pasajeros que, teniendo un billete cerrado para la compañía Air Comet hasta las **veinticuatro horas del día 26 de diciembre de 2009** realicen, entre España y los países latinoamericanos, viajes de regreso por haber efectuado ya su desplazamiento internacional de ida. A estos efectos los vuelos de retorno incluirían todos los tramos hasta su destino final, siempre que estos tramos fueran a ser operados con un cupón de vuelo de la compañía AIR COMET.*
  - *Pasajeros en situación de urgente necesidad.*

- *Cualquier otro pasajero de AIR COMET con reserva confirmada de vuelos entre España y los países latinoamericanos posterior al día 26 de diciembre con viajes de regreso por haber efectuado ya su desplazamiento internacional de ida, siempre que acepten realizar su transporte antes de las 24 horas del día 26 de diciembre y se considere conveniente por razones de viabilidad del operativo proceder a su traslado. La AESA asumirá un único traslado al punto de destino o de origen del pasajero con el fin de lograr el retorno del pasajero.*
  1. *La solicitud de asignación de plazas habrá de cursarse a través de la central telefónica establecida por la AESA. Las responsabilidades en el transporte del pasajero serán asumidas por la compañía operadora de los vuelos contratados”.*

Por último el Ministerio de Fomento ha organizado la salida de cuatro vuelos que empezarán a operar a partir de hoy, miércoles 23 de diciembre, por la compañía Iberia.

Los vuelos fletados hasta el momento son los siguientes:

23/12/09 20:00 h, con destino Buenos Aires

23/12/09 23:55 h, con destino Lima

24/12/09 01:00 h, con destino Bogotá

25/12/09 10:00 h, con destino Quito

Quienes quieran realizar su viaje en dichos vuelos, de acuerdo con los criterios señalados, deben llamar al teléfono 902 33 39 03 desde el territorio nacional y al 00 34954589717 desde fuera de España. La Agencia Estatal de Seguridad Aérea nos ha comunicado que dichas líneas están totalmente colapsadas, motivo por el cual, solicita que solo contacten con las mismas las personas que se encuentran en alguno de los supuestos de recolocación establecidos por el Ministerio de Fomento.

Por otra parte, los pasajeros con destino a La Habana serán acoplados en vuelos regulares de diferentes compañías.

### **3.- En conclusión la situación es la siguiente:**

- Las ventas en efectivo realizadas del 1 al 23 de diciembre no tendrán que ser liquidadas en la liquidación del BSP. Se abonarán directamente con la compañía.
- El transporte alternativo que de forma subsidiaria prestará el Ministerio de Fomento sólo beneficiará a las personas que cumplan los requisitos establecidos en los criterios arriba indicados.
- De acuerdo con el artículo 5 y 8 del Reglamento 216/2004, en caso de cancelación de un vuelo el transportista aéreo está obligado a ofrecer al pasajero el reembolso del billete o un transporte alternativo

**Ante esta situación:**

**1.- Clientes con billetes no volados, abonados en efectivo y que todavía no hayan sido liquidados** a la compañía aérea, en aplicación del Reglamento 261/2004 sobre overbooking, grandes retrasos y cancelaciones, al estar ante una cancelación de vuelo, la Agencia de Viajes puede ofrecer a sus clientes el reembolso de estos billetes (siempre y cuando el cliente no se encuentre en uno de los supuestos excepcionales de recolocación antes indicados).

En este supuesto la agencia deberá proceder de la siguiente manera:

- Requerir a su cliente que firme el documento adjunto acreditativo de que solicita a la agencia el reembolso.
- Proceder a la cancelación del PNR accediendo al GDS mediante un XI e introducir el siguiente OSI "Cancelación PNR cliente solicita reembolso". Este trámite es sumamente importante para que los operadores del aeropuerto que están acoplando a pasajeros afectados tengan constancia de los reembolsos y nadie que haya sido reembolsado pueda ser recolocado.

Importante que conserven el documento firmado por el cliente junto con una copia del PNR cancelado, por si posteriormente Air Comet les reclama el pago de dicho billete que puedan acreditar que procedieron al reembolso.

Comunicarles que esta operativa se ha validado con el Ministerio de Fomento quienes han manifestado su total conformidad.

**2.- Clientes con billetes abonados mediante tarjeta de crédito (UATP), pero no volados.** En esos casos sus clientes pueden intentar retroceder la operación con su entidad bancaria, siempre y cuando el cliente no se encuentre dentro de los supuestos excepcionales de recolocación.

**3.- Clientes con billetes no volados pero ya liquidados a la Cía,** el cliente deberá presentar la correspondiente reclamación ante la Cía Aérea puesto que la agencia no puede efectuar el reembolso al no disponer del dinero. Los clientes afectados deberán presentar su reclamación ante la Oficina de Aviación Civil habilitada a tal efecto en la calle Rivera del Loira, nº 46, 28042 de MADRID.

**4.- En caso de viajes combinados,** recordarles que la agencia debe ofrecer al cliente un viaje alternativo de igual categoría o superior o el reembolso de las cantidades abonadas por el cliente. Al tratarse de un supuesto de fuerza mayor para la agencia, ésta queda exonerada de la obligación de abonar indemnización alguna.