

Reembolso por cancelación de un vuelo: ¿qué cubre?

Si su vuelo ha sido cancelado por la compañía aérea, usted tiene derecho a un reembolso por el viaje que no ha disfrutado. Sin embargo, no debe olvidar que **el reembolso únicamente se aplica a los servicios que no ha recibido**. Por lo tanto, el importe final del reembolso que le pagará la aerolínea puede no coincidir con el importe total pagado por la reserva. ¿Qué incluye exactamente un reembolso por un vuelo cancelado?

¿Qué incluye el importe del reembolso?

En la mayoría de los casos, el importe del reembolso incluye lo siguiente:

- el coste del/los billete/s de avión y las tasas aeroportuarias,
- el coste de los servicios adicionales proporcionados por la compañía aérea, incluidos, entre otros, el equipaje, el embarque prioritario y la reserva de asientos.

Debe recordar que **cada línea aérea tiene su propia política de devoluciones**, razón por la cual la lista de artículos reembolsables varía en función de la aerolínea con la que haya reservado su vuelo. **Cada solicitud de reembolso es considerada de forma individual, a la sola discreción de la aerolínea**, independientemente de si el billete fue comprado a través de eSky o directamente con la compañía aérea.

No olvide que al adquirir un billete en eSky, **usted está aceptando la política de devolución de la aerolínea** así como sus condiciones.

¿Qué no está incluido en el importe del reembolso?

Por norma general, el importe del reembolso no incluye lo siguiente:

- la tasa de servicio,
- Servicio FLEX,
- la facturación online - si el vuelo es cancelado pero la facturación ya se había realizado,
- otros servicios adicionales adquiridos a través de eSky que ya han sido disfrutados o que no son reembolsables por otros motivos (AirHelp +).

Además, las líneas aéreas pueden no reembolsar el importe cobrado por hacer modificaciones en la reserva del vuelo, por ejemplo, si se cambian la fecha o el destino o si se modifican los datos personales del pasajero.

Reembolso dividido

La compañía aérea puede devolverle el importe pagado por el billete de avión en pagos separados. En algunas ocasiones, las aerolíneas **reembolsan la cantidad dividida por cada pasajero**. Además, las líneas aéreas también pueden devolver el importe de **las reservas que también incluyen servicios de viaje adicionales**, como equipaje extra, reserva de asientos, etc. En estos casos, el reembolso se realiza en varios pagos separados – tanto para el billete en sí como para el resto de servicios adquiridos de la aerolínea.

¿En qué casos el importe del reembolso puede ser inferior al pagado por la reserva?

Si el importe del reembolso es inferior al importe total de la reserva, esto podría significar que:

- su reserva incluye servicios que han sido disfrutados y no son reembolsables.



- su reserva incluye servicios adicionales ofrecidos por la aerolínea que no son reembolsables de acuerdo con su política y términos y condiciones,
- su reserva incluye unos servicios adicionales cuya devolución es considerada por la compañía aérea por separado, por lo que los fondos serán devueltos en varios pagos,
- su reserva incluye billetes para varios pasajeros y la aerolínea devuelve los fondos por separado para cada uno de ellos,
- únicamente se ha cancelado una parte de la reserva (si esta incluía billetes separados para los vuelos).

¿Cuándo recibirá su reembolso?

Tanto la forma como el momento en el que recibirá su reembolso **depende exclusivamente de la aerolínea**, incluso si ha realizado su reserva a través eSky. Debido a la gran cantidad de vuelos cancelados como consecuencia de la pandemia del COVID-19 y el confinamiento asociado a esta, el tiempo de espera para recibir una respuesta y decisión por parte de la aerolínea ha aumentado de forma significativa.

eSky informa a sus clientes de forma regular sobre cualquier cambio en el estado de sus consultas, de acuerdo con la información enviada por las aerolíneas.

¿Contiene este artículo la información que estabas buscando? [Sí](#) | [No](#)

