

Información de líneas aéreas ofrecida a mexicanos sobre viajes directos a México

La Embajada de México en España, como una acción de orientación y asistencia consular, ha consultado las condiciones, disponibilidad y acciones que aerolíneas con frecuencias aéreas directas entre España y México ofrece a la comunidad mexicana frente a la coyuntura actual del COVID19.

La información y seguimiento final es responsabilidad de cada línea aérea.

Aeroméxico:

Aeromexico ha señalado que la venta de boletos a México ha dejado de operar a través de agencias de viajes. Está aplicando políticas de flexibilidad y medidas preventivas para vuelos que tengan lugar entre el 1 de marzo y el 30 de abril:

- Para los vuelos comprados antes del 9 de marzo permiten cambios de fecha y de ruta sin costo (salvo diferencia de tarifa) o bien emisión de un *Electronic Miscellaneous Document* (EMD) con vigencia de un año para comprar otro boleto.
- Para vuelos comprados después del 9 de marzo, aplican las mismas políticas a excepción del EMD.

Atienden vía telefónica con prioridad a quienes tienen algún vuelo en las próximas 72 horas.

Ha informado además que, del martes 17 de marzo hasta jueves 30 abril del 2020, se llevará a cabo un ajuste en sus operaciones debido a la disminución de la demanda por parte de sus clientes, derivado por el brote de coronavirus, quedando de la siguiente forma:

- **México - Madrid (MAD), se reduce a 2 vuelos semanales hasta el 19 de abril.**
- **México - Barcelona (BCN), se han suspendido las salidas desde Barcelona hasta el 31 de mayo.**

Frente a esto, se sugiere programar los vuelos a la mayor brevedad, ante cualquier posible cambio de escenario.

Adicionalmente, Aeroméxico ha habilitado la posibilidad de realizar cambios en sus tiendas de viaje ubicadas en México: <https://www.aeromexico.com/es-mx/tiendas-de-viaje>.

Una observación importante es que el precio de los vuelos para los próximos días es más económico (algunas tarifas por 400 euros redondo) cuando la compra se hace en vuelos redondos. Las tarifas en vuelo sencillo son relativamente más caras.



Iberia:

Iberia está ofreciendo a los clientes interesados en cambiar su vuelo dos posibles opciones:

- Cambio en la fecha del vuelo o bono por el importe del vuelo.

Ambas posibilidades solo aplican para los boletos comprados antes del 11 de marzo y que estén destinados para volar entre el 01 de marzo y el 30 de abril.

Cambio en la fecha de vuelo

La solicitud de cambio de vuelo debe realizarse a través del teléfono (+34) 901 111 500. Actualmente, ante el aumento vertiginoso de estas solicitudes, solo están realizando el trámite a personas cuyo vuelo salga en las próximas 48 horas.

El vuelo cambiado debe programarse para antes del 30 de noviembre de 2020. El cambio de vuelo no aplica para viajes que se realicen en las siguientes fechas:

- 3-13 de abril
- 20 de abril-02 de mayo
- 16 de junio-15 de agosto
- 09-12 de octubre

El costo del vuelo debe ser igual o menor al del boleto que se quiere cambiar y en vuelos operados por Iberia, Iberia Express e Iberia Regional Air Nostrum.

Bono por importe de vuelo

Para quienes compraron el vuelo directamente con Iberia, el bono se puede solicitar directamente en la página web:

<https://contacto.iberia.com/normativaespecial?idioma=ES>.

Para quienes compraron el vuelo a través de una agencia, la gestión se debe realizar a través de la agencia.

Ha informado además que, del 6 de abril al 1 de mayo han suspendido los vuelos entre Madrid y la ciudad de México.

Enlace con más información:

https://www.iberia.com/es/ultima-hora-de-nuestros-vuelos/#Ultima_hora_Coronavirus



Wamos:

Wamos Air informó que han sido cancelados todos sus vuelos a Cancún hasta el 30 de abril.

A diferencia de los anteriores, en su sitio web no hay información sobre políticas de flexibilidad o medidas preventivas. Ha incluido en su página un banner que menciona que “si tu vuelo sufre una cancelación, cambia tu fecha sin ninguna penalización hasta el 30 de noviembre”.

Igualmente, Wamos señaló que, si los pasajeros tienen vuelos para los próximos días, pueden cambiarlos gratuitamente (sin penalización ni diferencia tarifaria) por otros vuelos entre el 1 de mayo y el 30 de noviembre. No obstante, no hay cancelaciones ni reembolsos.

En sus cuentas de Facebook y Twitter no hay información sobre medidas ante el COVID-19.

Teléfono de contacto: 902 300 747 / 912 181 539
reservas@wamosair.com

Evelop:

Evelop tiene dos vuelos semanales a México, ambos a la ciudad de Cancún. La ruta Cancún-Madrid-Cancún se suspenderá del 25 de marzo al 30 de abril.

A las personas que tenían boletos comprados entre el 25 de marzo y el 30 de abril, la compañía les irá cancelando y reembolsando los billetes por orden de salida. Se les enviará un correo electrónico informando sobre la cancelación.

Si el cliente tiene interés en reprogramar su vuelo para después de mayo, será necesario que lo informe al momento de recibir su correo de cancelación.

Frente a la saturación de sus canales de comunicación, Evelop solicita a sus clientes no contactarlos y esperar a que reciban su correo de cancelación y reembolso.

Más información: <https://www.evelop.com/informacion-importante>

Emirates

Emirates informó que el vuelo Dubái – Barcelona (el cual hace escala en esta última ciudad antes de partir a la ciudad de México) está suspendido desde el 20 de marzo al 18 de mayo.

Su política general es que todos los vuelos comprados antes del 31 de marzo no están sujetos a tasa por cambios de fecha.

También ofrece la posibilidad de reembolso completo sin restricciones el cual debe solicitarse a través del formulario:

<https://www.emirates.com/english/help/refund-request/?pub=autodetect>



Para los vuelos cancelados o suspendidos, se aplica la siguiente política:

- Billetes para viajar hasta el 31 de mayo.
- Cambio de reserva permitido hasta el 30 de junio.
- Reprogramación de ruta permitida hasta el 30 de junio, solo a destinos seleccionados. Se aplica la diferencia de la tarifa aérea, si corresponde
- Bono de viaje por el valor del billete
- Reembolso de billetes no utilizados

Emirates ha preparado una sección informativa especial en la coyuntura del COVID19:

<https://www.emirates.com/es/spanish/help/travel-updates/>

Air Europa

Air Europa cuenta con dos vuelos semanales directos de Madrid a la ciudad de Cancún. La ruta Madrid-Cancún-Madrid se suspenderá del 01 al 30 de abril.

Para los vuelos cancelados a/desde Cancún del 01 al 30 de abril, Air Europa está ofreciendo las siguientes posibilidades:

- **Cambio de fecha sin diferencia de tarifa ni penalización hasta el 15 de junio incluido.** Si se desea cambiar el viaje para después del 15 de junio, se podrá hacer el cambio abonando la diferencia de tarifa (en caso de haber). Para solicitar el cambio de fecha, la persona se deberá **poner en contacto con su punto de venta o agencia de viajes.**
- En caso de no realizar el viaje, el interesado tiene la **posibilidad de guardar el importe del billete para usarlo como crédito en una compra futura** (válido para cualquier destino operado por Air Europa o en la misma ruta que el billete original). Este **vale** tendrá que ser utilizado para **volar hasta un año después de su emisión.** El vale se puede solicitar en el [siguiente enlace](#).

