

VOZ DEL LECTOR

Su vuelo sufrió un retraso de 10 horas y espera compensación

Volamos con mi familia, incluyendo niños pequeños —vía Avianca— desde Cancún a Santiago. El itinerario contemplaba una escala en la capital colombiana.



HÉCTOR FLORES S.

Horas antes nos avisaron que el segundo tramo se había reprogramado para salir 10 horas más tarde y en vez de esperar dos horas en Colombia ahora serían 11. Debido al apuro, no tuvimos tiempo de hacer ningún ajuste.

En el aeropuerto de Cancún nos sugirieron llegar a Colombia y pedir una compensación. Sin embargo, al aterrizar, la atención no fue buena. Nos enviaron a un hotel de mala calidad, muy ruidoso, con frecuentes cortes de luz y una cena y desayuno que no fueron de nuestro agrado.

No nos dieron la posibilidad de comprar agua, ni de elegir lo que íbamos a tomar. De la aerolínea nos dijeron que debíamos pedir la indemnización por el retraso a través de la página web.

Sin embargo, la respuesta fue que esta no correspondía pues la reprogramación del vuelo se había realizado por razones ajenas a ellos. Dieron mi caso por cerrado.

Pilar Larenas Garcés