Alerta de consumo de servicios

Pamplona, a 25 de noviembre de 2026

ConsumoNavarra
KontsumoaNafarroa



Suspensión de las operaciones aéreas en la aerolínea PLUS ULTRA: qué hacer si soy persona consumidora afectada

Ante la reciente noticia sobre la suspensión de operaciones aéreas de la aerolínea PLUS ULTRA, que actualmente se encuentra en situación de preconcurso de acreedores, le recomendamos las siguientes actuaciones:

1. En todo caso, **inicie una reclamación** para solicitar el reembolso del billete o el transporte alternativo hasta su destino final. La reclamación escrita tendrá que presentarla ante:

   1º.- La propia **compañía aérea** siguiendo las instrucciones del siguiente enlace: https://www.plusultra.com/es-es/informacion/reclamaciones/
   En dicha web encontrará un formulario de reclamación que podrá enviar a través del correo electrónico: atencioncliente@plusultra.com
   - Formulario de reclamaciones en español
   - Formulario de reclamaciones en inglés

   ó

   2º.- La **agencia de viajes,** si el vuelo forma parte de un viaje combinado o ha adquirido los billetes directamente con ella. En su factura encontrará los datos de contacto de la agencia, para poder presentar su reclamación.

   Si en ambos casos, no obtiene respuesta en un plazo de 15 días o la misma es negativa, para proceder a realizar reclamación puede dirigirse a la **Agencia Estatal de Seguridad Área (AESA):**
   https://www.seguridadaerea.gob.es/es/particulares/pasajero

2. En el supuesto de que haya adquirido los billetes a través de un **crédito vinculado**, deberá, además, enviar una reclamación a la financiera, siguiendo los pasos siguientes:

   1º.- **Comunicar** la situación por escrito al Servicio de Atención al Cliente de la financiera-SAC. Explicando la cancelación.
   2º.- **Detallar** las fechas del viaje y si el viaje se ha realizado parcialmente o no se ha realizado.
   3º.- **Solicitar** la paralización de los próximos cobros y la devolución de las cuotas ya pagadas. La financiera tiene 30 días hábiles para contestar. En caso de que la financiera no resuelva el problema, se puede acudir al Servicio de Reclamaciones del Banco de España.

¡**Información importante!** Además, consulte con tu entidad bancaria, en el supuesto de que haya realizado el pago mediante **tarjeta bancaria.**

Es muy importante que conserve la siguiente **documentación:**

- **Factura o justificante de compra de los billetes, tarjeta de embarque,** etc.
- Justificante de la **reclamación presentada ante la empresa aerolínea o agencia de viajes** y su respuesta, si la ha habido.
- Documentación de la **cancelación.**
- **Contrato de crédito vinculado.**
- Otras.

¡Importante!: Estas instrucciones son únicamente válidas durante la situación actual. Si la empresa entra en concurso de acreedores, desde el Servicio de Consumo se emitirán nuevas instrucciones.

¡Atención! Las personas afectadas por viajes cancelados por esta aerolínea, pueden consultar sobre cómo proceder para reclamar ante esta situación, al Servicio de Consumo del Gobierno de Navarra o a su asociación u organización de personas consumidoras o usuarias.

Canales del Servicio de Consumo:
Telf-848427733
Infoconsumo@navarra.es
C/ Pascual Madoz, 6 bajo Pamplona

¡Importante!: conservar el contrato, las facturas, tarjetas de embarque y los justificantes de pago. También toda la documentación sobre el viaje ofertado y no realizado, etc.

ConsumoNavarra
KontsumoaNafarroa