

DRET D'INFORMACIÓ I ASSISTÈNCIA

Quan un vol té alguna incidència la companyia ha de garantir als passatgers el **dret de ser informats** de forma permanent.

Al mateix temps, la companyia ha de prestar **assistència** als passatgers, que consisteix en:

- Menjar i beguda suficient.
- Dues trucades telefòniques.
- Allotjament, si fos necessari.
- Transport alternatiu fins al destí o l'origen al més aviat possible.

Aquests **drets sempre són aplicables** en cas de **cancel·lació de vol, denegació d'embarcament o retard**.



TRANSPORT AERI CONEIX ELS TEUS DRETS I COM POTS PRESENTAR RECLAMACIONS



Diputació
Barcelona

#DibaOberta

Gabinet de Premsa i Comunicació. B 7086-2017



Diputació
Barcelona | Àrea d'Atenció
a les Persones

Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum

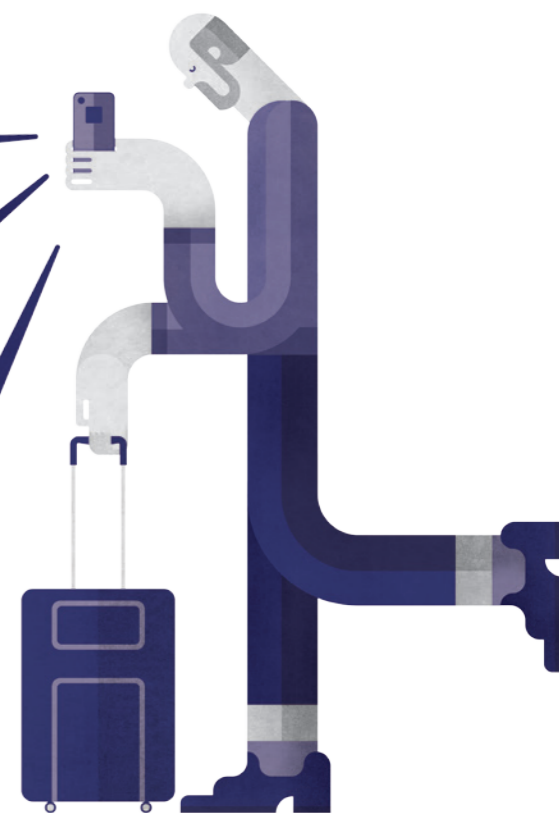
CONTRACTACIÓ D'UN VOL

Tant si és per internet, com si és per agència de viatges, has de rebre:

- Una confirmació escrita de la contractació.
- Les condicions de cancel·lació.
- Un bitllet, en què han de constar les dades del viatge.

— Cal prestar atenció a l'antelació amb què cal presentar-se al taulell de la companyia aèria per **facturar** l'equipatge o recollir la **targeta d'embarcament**.

— Cal informar-se amb detall de la **documentació necessària** en funció del país de destí per tal d'evitar problemes en el **moment d'embarcar**.



CANCEL·LACIÓ DE VOL

Quan la companyia cancel·la el vol contractat es pot escollir entre les opcions següents:

- Ser transportat fins al lloc d'origen del vol, amb el reemborsament del preu del bitllet (en un màxim de 7 dies).
- Ser transportat fins al destí amb les mateixes condicions contractades, al més aviat possible, o bé en una altra data acordada.

A més a més s'aplicarà un **dret de compensació** econòmica al passatger en funció de la distància del vol:

DISTÀNCIA DEL VOL	INTRACOMUNITARI / EXTRACOMUNITARI
0 - 1.500 KM	250 € / 250 €
1.500 - 3.500 KM	400 € / 400 €
+3.500 KM	400 € / 600 €

← PORTES D'EMBARCAMENT



DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

La companyia pot denegar l'embarcament quan no té prou places disponibles, tot i que disposis de bitllet i reserva confirmada.

1. Primer de tot, la companyia ha de preguntar si hi ha **voluntaris** disposats a **renunciar** a la plaça a canvi de compensacions.
2. Si no hi ha **cap voluntari** els afectats tindran dret a escollir entre aquestes opcions:
 - Dret al reemborsament del bitllet (en un màxim de 7 dies) i transport al lloc d'origen, si fos el cas.
 - Transport alternatiu fins al destí en les mateixes condicions contractades al més aviat possible.

RECORDA: A més a més, es tindrà dret a una **compensació econòmica** (en les mateixes condicions esmentades en l'apartat de cancel·lació de vol.)

RETARDS

Es considerarà que hi ha retard en el vol quan hagin transcorregut:

- 2 hores per a vols de màxim 1.500 km.
- 3 hores per a vols d'entre 1.500 i 3.500 km.
- 4 hores per a vols de més de 3.500 km.
- 5 hores per a qualsevol vol.

Quan s'arribi al destí amb un retard superior a tres hores respecte a l'hora prevista, es pot reclamar a la companyia una compensació econòmica idèntica a la que correspondria en cas de cancel·lació de vol o denegació d'embarcament.



EQUIPATGE



Informa't sobre l'**obligació de facturar en funció de les dimensions de l'equipatge**, atès que no totes les companyies accepten les mateixes mides com a equipatge de cabina.



Recorda que la companyia haurà de compensar el passatger si l'**equipatge facturat pateix danys durant el trajecte**. En cas de transportar un producte o objecte valuós cal valorar la possibilitat de contractar una assegurança i declarar-ne el valor de forma prèvia.



Si l'equipatge facturat no arriba a la destinació a temps és important guardar tots els tiquets de les despeses que això origini per reclamar-les a la companyia. Un cop transcorreguts 21 dies des de l'arribada del vol sense recuperar l'equipatge cal tractar-ho com una pèrdua.



COM PUC PRESENTAR RECLAMACIONS?

En cas de contractar el vol a través d'una agència de viatges es pot presentar la reclamació a la mateixa agència. Si s'ha contractat directament amb la companyia aèria caldrà dirigir la reclamació a aquesta. La reclamació s'ha de presentar per escrit al mateix taulell de la companyia a l'aeroport o bé a través del servei d'atenció al client de cada companyia pels mitjans de contacte que faciliti. **La companyia disposa d'un mes per donar resposta a la reclamació.**

En cas de patir alguna incidència amb l'equipatge és convenient presentar una reclamació al mateix aeroport de seguida que en tinguis coneixement, a través del formulari anomenat *PIR*. No obstant, disposes d'un termini de 7 dies en cas de danys en l'equipatge i de 21 dies en cas de retard en l'entrega per presentar una reclamació al servei d'atenció al client de la companyia aèria.

En tots els casos és important guardar i adjuntar a la reclamació tota la documentació de què es disposi (bitllet, detall de confirmació de vol, publicitat, tiquets de despeses, etc.). En cas de dubtes en el procediment pots demanar assessorament especialitzat en una associació de consumidors o en el **Servei Públic de Consum** del vostre ajuntament o comarca.

Trobareu la llista de serveis d'atenció al client de les companyies aèries al lloc web de l'**Agència Espanyola de Seguretat Aèria**: <http://www.seguridadaerea.gob.es>

Quan la reclamació faci referència a una cancel·lació de vol, denegació d'embarcament o retard, si la resposta de la companyia no és satisfactòria, i sempre que la incidència s'hagi produït en un aeroport espanyol o en un vol amb origen d'un tercer país i la companyia sigui comunitària, hi haurà l'opció de traslladar la reclamació a l'**Agència Espanyola de Seguretat Aèria**. Es pot presentar per correu postal o al correu electrònic sau.asesa@seguridadaerea.es, utilitzant el formulari que trobareu al seu lloc web.

