

TRANSPORT AERI

CONEIX ELS TEUS DRETS

I COM POTS PRESENTAR

RECLAMACIONS



Diputació
Barcelona

#DibaOberta



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**.



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**.



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 . 5 0 0 KM	2 5 0 € / 2 5 0 €
1 . 5 0 0 - 3 . 5 0 0 KM	4 0 0 € / 4 0 0 €
+ 3 . 5 0 0 KM	4 0 0 € / 6 0 0 €

←  PORTES D'EMBARCAMENT



Si acceptes ser transportat fins al destí en un transport alternatiu, i el retard no és superior a 3 hores, **el dret de compensació es veurà reduït a la meitat.**



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.**

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>

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 *P/R*. 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.

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.aesa@seguridadaerea.es, utilitzant el formulari que trobareu al seu lloc web.

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 a una associació de consumidors o al **servei públic de consum** del teu ajuntament o comarca.





**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