

RECOMANACIONS EN CAS DE RETARD O CANCEL·LACIÓ D'UN VOL

En cas de reclamació, en primer lloc, en arribar a Catalunya, cal comunicar els fets a la companyia aèria demanant els fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia a l'oficina de la companyia del mateix aeroport o adreçant un escrit al servei d'atenció al client, a fi de deixar constància escrita i, si la resposta no és satisfactòria en el termini d'1 mes, caldrà dirigir-se a l'OMIC per presentar una reclamació.

És important que per poder reclamar **conserveu tota la documentació** del vol (reserva, bitllet, targeta d'embarcament, contracte i publicitat), així com de les despeses sobrevingudes (desplaçaments, hotels...).

Si heu comprat el bitllet en una **agència de viatges** o el vol forma part d'un **viatge combinat**, els passatgers afectats haureu de reclamar a l'agència de viatges on vareu contractar el viatge.

Retard:

Si patiu un retard d'almenys 2 hores teniu els drets següents:

- **Dret d'assistència:** rebre gratuïtament menjar i beguda suficients en funció dels temps que calgui esperar la sortida del vol, allotjament en un hotel quan calgui (inclosos els desplaçaments), així com mitjans de comunicació (2 trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics), si el retard és:
 - o de 2 hores o més per a vols de 1.500 km o menys,
 - o de 3 hores o més per a vols més llargs efectuats dins de la UE i per a altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km,
 - o de 4 hores o més per a vols de més de 3.500 km efectuats fora de la UE.
 - o de 5 hores o més per a tots els vols.
- **Dret a la devolució de l'import del bitllet quan el retard sigui de 5 hores o més:** en aquest cas podeu desistir del vol i la companyia us haurà d'oferir la devolució de l'import del bitllet en el termini de 7 dies (junt amb un bitllet gratuït de tornada al primer punt de partida el més aviat possible, si procedeix).
- **Dret d'informació:** la companyia aèria ha de proporcionar en qualsevol cas a cadascun dels passatgers afectats un imprès on s'indiquin les normes en matèria de compensació i assistència. Es proporcionaran per escrit les dades de contacte de l'organisme nacional responsable del compliment del Reglament.
- **Dret a compensacions:** el passatger d'un vol que pateixi un retard igual o superior a 3 hores té dret a rebre una compensació econòmica automàtica equiparable a la que pot percebre en cas de cancel·lació de vol, llevat que es degui a circumstàncies extraordinàries que no podien haver-se evitat inclús si s'haguessin pres totes les mesures raonables.

Les quanties de les compensacions seran de:

Distància del vol	3 o més hores de retard
-------------------	-------------------------

0 - 1500 Km	250 €
1500 - 3500 km	400 €
+ 3500Km	600 €
	(400 € si és intracomunitari)

Cancel·lació d'un vol

Segons la normativa europea, la cancel·lació d'un vol és la no realització d'un vol programat i en el qual hi havia reservada almenys una plaça.

En primer lloc sempre que s'informi els passatgers de la cancel·lació, s'haurà de donar una explicació relativa als possibles transports alternatius.

Els drets que té com a passatger/a afectada per la cancel·lació del seu vol són els següents:

1.- Dret d'atenció

Té dret com a passatger afectat per la cancel·lació **GRATUÏTAMENT** a:

- **Menjar i refrescs** suficients en funció del temps que sigui necessari esperar.
- **Dues** trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax, o correus electrònics
- Si el transport alternatiu és, com a mínim, l'endemà de la sortida programada del vol cancel·lat, o hi ha una estada addicional a la prevista pel passatger, el transportista està obligat a oferir **gratuïtament als passatgers allotjament en un hotel i transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament**.

2.- Dret al reemborsament o transport alternatiu

Els passatgers podran optar entre:

- a) el reemborsament en set dies, del cost íntegre del bitllet en el preu al qual es va comprar, corresponent a la part o parts del viatge no efectuades i a la part o parts del viatge efectuades, si el vol ja no té raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial del passatger, juntament amb, quan s'escaigui: - un vol de tornada al primer punt de partida el més ràpidament possible;
- b) la conducció fins a la destinació final en condicions de transport comparables, el més ràpidament possible
- c) la conducció fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, en una data posterior que convingui al passatger, en funció dels seients disponibles.

3.- Dret de compensació:

Les quanties són:

Distància del vol en KM	Intracomunitaris	No intracomunitaris
Fins 1500 km	250€	250€
Entre 1500 i 3500 km	400€	400€
Més de 3500 km	400€	600€