


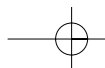
TRANSPORT AERI: DRETS DEL PASSATGER



 **UCC**
Unió de Consumidors
de Catalunya
www.consumidors.org
ucc@consumidors.org

Col·labora:
 **agència catalana
del consum**

 **UCC**
Unió de Consumidors
de Catalunya



DENEGACIÓ d'EMBARCAMENT (OVERBOOKING)

“Overbooking” és la pràctica que realitzen les companyies aèries consistent en la venda d'un nombre de bitllets per sobre de la capacitat dels avions

Per aquest motiu ens poden denegar l'embarcament encara que tinguem un bitllet perfectament vàlid i la reserva del vol confirmada.

“L'Overbooking” està considerat per les associacions de consumidors com una mala pràctica i, encara que no estigui prohibit, existeix un Reglament Europeu que estableix una sèrie de condicions i compensacions per a la seva pràctica:

Hem de saber que la companyia aèria té l'obligació de demanar voluntaris que renunciïn a la seva plaça, a canvi del reemborsament de l'import del bitllet (més un bitllet gratuït de tornada al punt de partida, si s'escau) o de facilitar-li altra manera de tornar a la seva destinació amb un altre tipus de transport.

Si no hi ha voluntaris, la companyia podrà denegar l'embarcament, encara que sigui en contra de la voluntat del passatger, però en aquest cas haurà de pagar-li a canvi les següents compensacions en el termini de 7 dies:

- 250€ per a vols de menys de 1.500 Km.
- 400€ per a vols més llargs dins de la UE i per als que estiguin compresos entre 1.500 i 3.500 Km.
- 600€ per als vols de més de 3.500Km i fora de la UE.

Tanmateix, la companyia podrà pagar la meitat d'aquestes compensacions en cas que el retard del transport alternatiu ofert no sigui superior a 2 hores en el primer cas, 3 hores en el segon i 4 hores en l'últim.

A més d'aquestes compensacions, les companyies aèries tenen l'obligació de:

- Donar-li a escollir entre la devolució de l'import del bitllet (juntament amb un bitllet gratuït de tornada al punt de partida, si s'escau) o un mitjà de transport alternatiu.

- Oferir-li menjar i beguda suficients, l'allotjament en un hotel quan sigui precís (inclosos els desplaçaments) i facilitar-li mitjans de comunicació, tot això de forma gratuïta.

ANUL·LACIÓ del VOL

En cas que es suspengui el vol, el passatger té dret a rebre les mateixes prestacions que les previstes per al cas d'overbooking, encara que pel que respecta a les compensacions econòmiques no podrà reclamar-les en cas que l'anul·lació del vol hagi estat comunicada amb la suficient antelació i s'hagi ofert un transport alternatiu similar en horari al del vol cancel·lat.

GRANS RETARDS

Es consideren grans retards:

- Els de 2 o més hores per a vols inferiors a 1.500 Km.
- De 3 o més hores per a vols més llargs dins de la UE, i per a altres vols entre 1.500 i 3.500 Km.
- De 4 o més hores per a vols superiors a 3.500 Km efectuats fora de la UE.

En aquests casos la companyia li haurà d'oferir menjar i beguda suficients, facilitar-li mitjans de comunicació, així com proporcionar-li allotjament en un hotel quan sigui necessari (incloent el transport fins al mateix), tot això sense cap cost.

En cas que el retard sigui de 5 hores o superior, podrà desistir del vol i la companyia té l'obligació d'oferir-li la devolució de l'import del bitllet, més un bitllet de tornada al punt de partida, si s'escau.

En cas que la responsable del retard en el vol sigui una companyia de la UE, podrà reclamar-li una **indemnització**.

La companyia que denegui l'embarcament, cancel·li un vol, o tingui un retard d'almenys dues hores, té l'obligació de proporcionar a cada passatger afectat un imprès on s'indiquin les normes de compensació i assistència per a cada cas, així com les dades de contacte de l'organisme nacional responsable del compliment del Reglament.

PROBLEMES amb l'EQUIPATGE

Sempre que volem amb una companyia de la UE a qualsevol part del món, podem reclamar fins 1000 DEG (*) en cas de trencament, deteriorament, pèrdua o retard en el lliurament de l'equipatge facturat, i si en el moment de la facturació ha realitzat una declaració de valor abonant la corresponent tarifa, la compensació podrà ser major.

Terminis per reclamar:

- En cas de deteriorament de l'equipatge, 7 dies des del seu lliurament.
- Per retard, 21 dies a comptar des de la data de lliurament.

Podrà reclamar tant a la companyia amb què ha contractat el vol com a la què l'ha efectuat, en cas que siguin diferents, cosa que succeeix sovint.

(*) DEG: Són les sigles de Dret Especial de Gir, que és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. Per conèixer la seva equivalència en euros, pot consultar-ho a la pàgina web del Banc d'Espanya <www.bde.es> o a través del telèfon gratuït de Europe Direct: 00 800 6 7 8 9 10 11.

CANVI de CLASSE

En cas que la companyia acomodi un passatger en un seient de classe superior al contractat, aquesta no podrà exigir-li l'abonament de cap suplement.

Al contrari, si el seient assignat és de classe inferior al del nostre bitllet, la companyia l'haurà de compensar de la següent manera:

- Ens haurà d'abonar el 30% de l'import del bitllet si la distància del vol és de 1.500 Km o inferior.

- El 50% del preu del bitllet en tots els vols intracomunitaris superiors a 1.500 Km, a excepció dels vols entre el territori europeu dels Estats membres i els territoris francesos d'ultramar, i per a la resta de vols entre 1.500 i 3.500 Km.

- El 75% del preu del bitllet per a la resta de vols.

VIATGES COMBINATS

Es pot presentar una reclamació davant del seu majorista de viatges si aquest no presta els serveis contractats que formen part del “paquet turístic” d'un viatge combinat. A més, la companyia està obligada en aquests casos a facilitar assistència i a oferir solucions alternatives sense cap cost adicional.

ACCIDENTS

Es pot reclamar per danys causats per mort o lesió corporal a una companyia de la UE a qualsevol país del món. En qualsevol cas, la companyia ha d'abonar un avançament per a les necessitats immediates. En el supòsit que la companyia no estigui conforme amb la seva reclamació, podrà recórrer als tribunals.

Com RECLAMAR

En cas que s'hagi produït qualsevol irregularitat, la reclamació s'haurà de realitzar mitjançant els fulls de reclamació que la companyia posi a la seva disposició, o per mitjà d'un escrit adreçat a la mateixa.

Si desitja formular una queixa pel funcionament dels serveis de la terminal, utilitzi els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia del propi aeroport.

En cas que hagi patit denegació d'embarcament, anul·lació d'un vol o retard, i la companyia no hagi complert amb les seves obligacions previstes per a cada cas, ha de presentar una reclamació davant de la Direcció General d'Aviació Civil, del Ministeri de Foment.

I, per descomptat, adreçant-se a qualsevol oficina de la Unió de Consumidors de Catalunya-UCC.