

## **DRETS PASSATGERS COMPANYIES AÈRIES**

### HORARIS I RECONFIRMACIÓ DE VOLS

Els horaris de vol que consten en l'itinerari indiquen l'hora local de sortida i d'arribada a cada ciutat i estan subjectes a modificacions, per aquest motiu és obligatori reconfirmar els vols 48 hores abans de la sortida i es recomana deixar un telèfon o e-mail de contacte durant els seus dies de viatge.

### HORARI PRESENTACIÓ AEROPORT

Us recomanem, segons les normes de les companyies aèries, presentar-se a l'aeroport almenys 02:30min abans de la sortida del vol, per tal de no tenir problemes amb l'embarcament.

Us aconsellem això degut que hi ha companyies que tanquen la seva facturació 45 minuts abans de la sortida del vol, després d'aquest temps no garantitzen l'embarcament en els mateixos. Aquest fet és molt important sobretot en èpoques de gran volum de tràfic en aeroports, per les cues que es puguin generar en els mostradors.

### PÈRDUA DE CONEXIÓ DE VOLS

Tots els vols del seu programa de viatge tenen present els temps límits de connexió establerts pels diferents aeroports. No obstant i per evitar possibles pèrdues de connexió originats per retards de vol i per operacions de manipulació d'equipatges volem fer constar el procediment de facturació des de la seva ciutat d'origen fins a la de destí:

a) Si tota la ruta està emesa en un bitllet o en bitllets connexionats:

Facturi el seu equipatge fins a l'aeroport de destí final.

En cas de què perdi un vol de connexió, la companyia aèria que ha originat la pèrdua del seu vol està obligada a portar-lo a vostè i al seu equipatge al destí final amb el mínim temps d'espera possible. Si aquest fos el seu cas, ha de dirigir-se als representants de la companyia aèria responsable de la pèrdua del seu vol i exigir el transport fins al destí final inclòs en el seu bitllet o bitllets connexionats.

b) Si la ruta està emesa en bitllets diferents:

Les companyies aèries no són responsables de la pèrdua d'un vol no emès en connexió o dins del mateix bitllet. Si aquest és el seu cas l'hi recomanem que intenti facturar també el seu equipatge d'origen a destí final i si no és possible que ho faci fins al destí final de cada bitllet.

### RETARD DE VOLS:

Quan el llarg retard d'un vol origini la pèrdua de les seves vacances, no existeix cap reembols per part dels hotels o altres serveis de terra (cotxe, visites programades) perquè tots aquests proveïdors garanteixen els seus serveis en cas de retard del vol.

En el cas de les companyies aèries, segons la nova normativa aplicada a partir del 17 de febrer de 2005, quan pateixi un retard en el seu vol i compleixi les condicions que detallem a continuació, tindrà dret a les següents compensacions per part de la companyia aèria:

Si vostè efectua la facturació en el plaç indicat per qualsevol vol, inclòs xàrter:

- Amb sortida d'un aeroport de la UE o
- Amb destí a un aeroport de la UE des d'un altre situat fora d'ella si la companyia opera com a vol comunitari.

I si la companyia preveu un retard,

- De 2 hores o més per vols de menys de 1.500 km
- De 3 hores o més per vols més llargs efectuats dins de la UE i per altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km.
- De 4 hores o més per vols de més de 3.500 km efectuats fora de la UE.

La companyia està obligada a oferir-li menjar i beguda suficients, allotjament en un hotel quan aquest sigui necessari (inclosos desplaçaments), així com facilitar-li mitjans de comunicació.

Quan el retard sigui de 5 hores o més, la companyia ha d'oferir-li també la devolució del bitllet (junt amb un bitllet gratuït de tornada al primer punt de partida, si procedeix.)

### DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT EN EL TRANSPORT AERI (OVERBOOKING)

El passatger ha de saber que hi ha un reglament on s'estableixen les normes mínimes comuns aplicables en els casos de denegació d'embarcament en un vol regular amb accés de reserva de passatgers que tinguin un bitllet vàlid i una reserva confirmada amb sortida d'un aeroport situat en el territori d'un estat membre i subjecte a les disposicions del Tractat, independentment de l'Estat en el que estigui establert el transportista aeri de la nacionalitat del passatger i del lloc de destí.

El passatger es pot trobar en diferents casos:

1.- La companyia en primer lloc, sol·licitarà voluntaris que renunciïn els seus seients a canvi de certes compensacions, entre les que han d'estar inclosos:

- El reembors de l'import del bitllet (amb un bitllet gratuït de tornada al punt de partida, si s'escau) o,
- L'oferta de transport alternatiu fins al destí final.

2.- Si no es presenta cap voluntari, la companyia li haurà de pagar:

- 250 eur per vols de menys de 1.500 km,
- 400 eur per vols més llargs efectuats a l'interior de la UE i altres vols entre 1.500 i 3.500 km,
- 600 eur per vols de més de 3.500 km efectuats fora de la UE

La compensació es podrà reduir a la meitat si el retard no és superior a 2,3 o 4 hores, respectivament.

3.- La companyia haurà de:

- Donar a escollir al client entre la devolució del bitllet (junt amb un bitllet al primer punt de partida, si s'escau) i un mitjà de transport alternatiu fins al seu destí final.
- Oferir-li gratuïtament menjar i beguda suficient, allotjament en un hotel quan sigui necessari (inclosos els desplaçaments), així com facilitar-li mitjans de comunicació.

La companyia aèria haurà de proporcionar a cada un dels passatgers als que s'hagi denegat l'embarcament un imprès en el que s'indiquin les normes de compensació per denegació d'embarcament.

#### ANUL·LACIÓ D'UN VOL

Quan el vol pateixi una anul·lació, la companyia aèria haurà de:

- Donar a escollir al client entre la devolució del bitllet (junt amb un bitllet al primer punt de partida, si s'escau) i un mitjà de transport alternatiu fins al seu destí final.
- I oferir-li gratuïtament menjar i beguda suficient, allotjament en un hotel quan sigui necessari (inclosos els desplaçaments), així com facilitar-li mitjans de comunicació.

La companyia aèria pot haver de compensar-lo també, en quantitats iguals a les de denegació d'embarcament, sino es que hagi comunicat l'anul·lació amb la suficient antelació i li ofereixi transport alternatiu en un horari pròxim al previst inicialment.

#### INCIDÈNCIES AMB L'EQUIPATGE

La companyia aèria és responsable dels danys i perjudicis que ocasioni al passatger i les seves pertinències durant el transport.

És fonamental que en cas d'incidències amb l'equipatge facturat ( destrucció, pèrdua o retard ) vostè acudeixi immediatament al mostrador de la companyia aèria o al seu agent " *handling* " ( empresa d'assistència a terra de les companyies aèries ) per formular per escrit en aquell moment la protesta corresponent, complimentant l'imprès denominat Parte de Irregularidad de Equipaje ( P.I.R.), requisit necessari per fer constar l' incidència i per la tramitació per la companyia aèria. Per més informació pot consultar la web de AENA; [www.aena.es](http://www.aena.es)

Segons la nova normativa, vostè pot reclamar fins a 1.000 DEG /canvi 1 deg= 1,18 eur a 30 sep04), per trencament, pèrdua o retard.

Si la companyia no està d'acord amb la reclamació pot recórrer als tribunals.

La reclamació per trencament o mal estat de l'equipatge facturat s'haurà de fer dins de 7 dies a comptar des de l'entrega, i per retard de l'equipatge, dins de 21 dies a comptar des de l'entrega.

#### TAXES D'AEROPORT

Les taxes d'aeroport ( aquelles no incloses en el bitllet), hauran de pagar-se amb la moneda local, li recomanem que porti a mà la suma suficient de diners per poder abonar aquesta taxa local obligatòria. Haurà de pagar-se a la sortida del vol internacional o nacional, aquests impostos poden canviar d'un dia a l'altre sense avís previ.

#### TRASLLATS D'ARRIBADA

Si té inclòs en el viatge un trasllat d'arribada, al fer servir un vol diferent al de la seva reserva pot originar que el nostre corresponsal a destí els vagi a buscar a l'arribada del primer vol previst i no del vol que finalment agafaran per arribar al país, de manera que si es trobés en aquesta situació, demanem que contacti amb el nostre corresponsal ( les dades les tenen en la documentació del seu viatge) o bé amb nosaltres i informin del nou numero de vol i de l'hora prevista d'arribada.

#### REQUISITS D'ENTRADA, VISATS, VACUNES, ETC

Aquesta informació del viatge separada l'informem dels diferents requisits d'entrada de cada país visitat, així com de les vacunes obligatòries o recomanables en cada cas. Tot i així, aquests requisits poden canviar

sense avís previ per part de les autoritats governamentals, és per això que l'hi recomanem consulti la informació oficial del Ministerio de Asuntos Exteriores de España. [www.maec.es](http://www.maec.es)

#### ASSEGUANÇA DE VIATGE

Té inclosa una assegurança de viatge bàsica que cobreix els riscos descrits en la pòlissa que l'hi ha estat entregada junt amb la documentació al igual que el text complet de cada garantia i exclusió de l'assegurança de viatge indicant també el número de pòlissa. En cas de sinistre és indispensable que contacti amb la companyia de assegurances en el moment de l'incident mitjançant una trucada a càrrec del destinatari.

#### CONTRACTE DE VIATGE COMBINAT

En compliment de la legislació vigent i en benefici de tots, s'emet el contracte de viatge combinat. Asseguris d'haver-lo rebut.

#### AVIACIÓ COVIL Exigeix la Verificació d'Identitat dels Passatgers en tots els vols.

En relació amb l'assumpte de referència recordem que l'identitat del passatger només es pot acreditar amb DNI o Passaport, no essent vàlid cap altre tipus de document (targeta de residència NIE, llibre de Família, etc...)

[http:// europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm)