

522 TRANSPORT**AERI****INFORMACIÓ GENERAL****3632****1. EL BILLET DE TRANSPORT**

És el document on es formalitza el contracte de transport entre els passatgers i la companyia aèria. Mitjançant aquest contracte, el professional s'obliga a traslladar a les persones usuàries o passatgeres i el seu equipatge, des d'un lloc d'origen a un lloc de destí, en un temps prèviament pactat. El bitllet pot ser electrònic o en paper. És nominatiu, només el pot utilitzar el/la seu/seva titular. Les companyies aèries comproven la identitat del/de la titular en el moment de la facturació i/o de l'embarcament.

Quan la reserva s'efectua directament a través del web de la companyia aèria, aquesta ha de confirmar la reserva per via electrònica. Generalment, les companyies envien una confirmació de la reserva amb els detalls del vol (aeroport d'origen i de destinació, data i hora de sortida del vol).

Quan s'efectua a través d'una agència de viatges, ens han de lliurar, entre d'altres documents, la confirmació de la reserva amb els detalls del vol.

És recomanable que proveu les dades del bitllet en el moment en què us el lliuren (data i horari de sortida del vol, hora màxima de presentació als mostradors de facturació i a portes d'embarcament, aeroport d'origen i de destinació i terminal, dades dels passatgers, etc...). En cas de dubte, proveu les condicions contractuals aplicables a la vostra reserva o bé contacteu amb la companyia aèria.

El preu del bitllet d'avió ha d'incloure l'import de l'equipatge que es vulgui facturar fins el límit que determini cada companyia aèria en les seves condicions generals. Tot i que no hi ha cap norma que determini quin ha de ser el pes màxim que pot dur el passatger a l'equipatge que factura, normalment les companyies aèries el solen fixar, tant en trànsit nacional com en la majoria dels internacionals, en 30 kg d'equipatge per persona que viatgi en primera classe o en classe preferent, i en 20 kg per als que viatgin en classe turista. Quan les condicions de l'avió ho permetin, es pot facturar més pes del permès, pagant la quantitat establerta en concepte d'excés d'equipatge.

A més de l'equipatge facturat, es permet que els passatgers portin un equipatge de mà o de cabina, sempre que aquest no superi determinades dimensions o pes, establertes en el bitllet, en la targeta d'embarcament o en les condicions generals de la companyia aèria.

2. LES TARIFES

La tarifa aèria és el preu que es paga pel bitllet.

Heu de tenir en compte que els preus són lliures i cada companyia fixa un ventall de tarifes i descomptes en funció dels seus criteris comercials.

Cal que us informeu amb especial cura de les condicions especials de les tarifes econòmiques (temps mínims d'estada, impossibilitat de canvis o de devolució dels diners, penalitzacions per modificació de la reserva, etc.).

El preu del bitllet és total i complet, és a dir, inclou impostos i càrregues (IVA...). A més, està prohibit el cobrament pel concepte d'emissió del bitllet.

En tota informació sobre el preu del bitllet, inclosa la publicitat, s'informarà del preu final total complet i es desglossarà, si escau, l'import dels increments o descomptes que siguin aplicables. El preu final inclou la tarifa o noli, més els impostos, taxes d'aeroports i altres cànon, recàrrecs o drets, com ara els relacionats amb la seguretat o el combustible.

La companyia aèria podrà oferir-vos altres serveis addicionals que incrementaran la vostra despesa, com ara una

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

assegurança de viatge, facturar equipatge... la possibilitat de triar el seient, embarcament prioritari, etc. Aquests recàrrecs o suplementos opcionals de preu es poden aplicar a serveis que, encara que complementen al propi servei aeri, no són ni obligatoris ni tampoc indispensables per transportar passatgers, independentment que aquests els acceptin o els excloguin. Aquests suplementos de preu s'han de comunicar clarament i transparent, sense ambigüetats, a l'inici de les reserves de vols, i s'ha de donar al passatger una opció d'inclusió sobre les mateixes.

3. ELS DRETS DELS PASSATGERS.

En la Unió Europea hi ha uns drets mínims dels passatgers aeris, en concret per al cas de denegació d'embarcament en contra de la seva voluntat, cancel·lació i retard del seu vol. Aquest règim comunitari de protecció s'aplica també als viatges combinats.

El Reglament europeu (CE) núm. 261/2004, reuneix aquests drets i s'aplica:

- Als passatgers que surten d'un aeroport situat en el territori d'un estat membre de la Unió Europea o d'Islàndia, Noruega o Suïssa, independentment de la nacionalitat de la companyia aèria responsable i
- Als passatgers que surten d'un aeroport situat en un tercer país (que no sigui un estat membre de la Unió Europea ni es tracti d'Islàndia, Noruega o Suïssa) amb destinació a un altre aeroport situat al territori d'un estat membre de la Unió Europea o a Islàndia, Noruega o Suïssa, tret que gaudeixin de beneficis o compensació i d'assistència en aquest tercer país, quan el transportista aeri encarregat d'efectuar el vol en qüestió sigui un transportista comunitari. Són transportistes comunitaris les empreses de transport aeri que disposen de llicència d'exploració vàlida expedida per un estat membre de la UE conforme amb la normativa comunitària.

El Reglament (CE) 261/2004 no s'aplica a la resta de vols, que es regiran respecte dels drets i obligacions de passatgers i transportistes pel Conveni de Montreal, desenvolupat a la Comunitat pel Reglament núm. 2027/97.

De vegades, depenent del trajecte del vol es podran aplicar altres convenis internacionals aplicables al transport aeri internacional si els països d'origen i/o destinació no formen part del Conveni de Montreal o bé no l'han ratificat. Conveni de Varsòvia que determina el règim aplicable en matèria de responsabilitat civil dels transportistes aeris en funció de determinats danys concrets.

4. LA DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Es tracta de la situació de negativa a transportar als passatgers que tenen reserva confirmada i porten la targeta d'embarcament, que s'han presentat a la facturació d'acord amb les condicions establertes per la companyia i a l'hora indicada, per escrit o per mitjans electrònics, pel transportista, operador turístic o agent de viatges. En defecte d'indicació de l'hora de presentació, es considera la situació també aplicable a aquells passatgers que es presentin amb una antelació mínima de 45 minuts respecte de l'hora de sortida del vol anunciada. No existeix denegació d'embarcament quan es produeix per motius raonables, com ara raons de salut o de seguretat o la presentació de documents de viatge inadequats. El Reglament (CE) 261/2004 preveu uns requisits i garanties en aquests casos.

Les normes sobre compensació i assistència en cas de denegació d'embarcament, s'aplicaran també als passatgers transbordats pel transportista d'un vol del qual disposaven de reserva, independentment del motiu del transbord. No s'aplicaran en canvi als passatgers viatjant gratuïtament o amb billets de preu reduït no disponibles per al públic en general.

Així, si el transportista encarregat de realitzar un vol preveu que haurà de denegar l'embarcament (normalment per sobreventa de places), ha de buscar voluntaris que renunciïn a les seves reserves. Només si no hi ha prou voluntaris, el transportista podrà denegar l'embarcament contra la voluntat dels passatgers.

VOLUNTARIS

Si renunciieu voluntàriament a la vostra reserva en un vol amb sobreventa de bitllets o overbooking, el transportista aeri ha d'oferir-vos a canvi de no volar, determinats beneficis en les condicions que acordeu amb la companyia. Les persones

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

voluntàries, a més dels beneficis que acordin, tenen els drets següents:

A) Dret al reemborsament o transport alternatiu

Podeu escollir entre les 3 opcions següents:

1. Reemborsament en set dies del cost íntegre del bitllet al preu que el vareu comprar, corresponent a la part o parts del viatge no efectuades o a la part o parts del viatge efectuades si el vol ja no té raó de ser. Si escau, a més, un vol de retorn al primer punt de partida tan aviat com sigui possible. El reemborsament es podrà fer en metàl·lic, per transferència bancària electrònica, transferència bancària, xec o, previ acord firmat pel passatger, bons de viatge o altres serveis, o
2. Que us condueixin fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, tan aviat com sigui possible, o
3. Que us condueixin fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, en una data posterior que convingui al passatger, en funció del seients disponibles.

Si el vol ofert per la companyia implica un aeroport diferent d'aquell pel qual es va fer la reserva, en el cas de ciutats o regions on hi hagi diversos aeroports, el transportista ha de fer-se'n càrrec de les despeses del transport entre aeroports.

B) Dret d'atenció o assistència als passatgers

El transportista aeri està obligat a oferir de franc als passatgers afectats menjar i refrescs suficients, en funció del temps d'espera, així com 2 trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics.

Si el transport alternatiu es fa, com a mínim, l'endemà de la sortida programada del vol denegat o cal una estada addicional a la prevista pel passatger, el transportista oferirà a aquest, de franc, allotjament en un hotel i transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament.

NO VOLUNTARIS

Si us han denegat l'embarcament en contra de la vostra voluntat teniu els drets següents:

- A) Dret al reemborsament o transport alternatiu (vegeu l'apartat anterior, Voluntaris)
- B) Dret d'atenció (vegeu l'apartat anterior, Voluntaris)
- C) Dret de compensació

La companyia haurà d'abonar-vos una compensació en metàl·lic, xec o transferència. Podeu acceptar bons de la companyia en lloc de diners, però no esteu obligats a fer-ho.

Les quanties seran:

Vols intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: 250 €

Entre 1.500 i 3.500 km: 400 €

Més de 3.500 km: 400 €

Vols NO intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: 250 €

Entre 1.500 i 3.500 km: 400 €

Més de 3.500 km: 600 €

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

Reduccions en la compensació

Aquestes quanties es podran reduir un 50% si el transport alternatiu que ofereix la companyia us trasllada a la vostra destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte a la prevista, que variarà en funció del caràcter intracomunitari o no intracomunitari del vol i de la seva distància. En aquest cas, les quanties seran las següents:

Vols intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: No més de 2hores 125 €
Entre 1.500 i 3.500 km: No més de 3 hores 200 €
Més de 3.500 km: No més de 3 hores 200 €

Vols NO intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: No més de 2hores 125 €
Entre 1.500 i 3.500 km: No més de 3 hores 200 €
Més de 3.500 km: No més de 3 hores 300 €

Podeu comprovar la distància en quilòmetres del vostre vol consultant el web airportcitycodes.com

5. CANCEL·LACIÓ DE VOL

S'entén per cancel·lació d'un vol la no realització d'un vol programat que tenia almenys una plaça reservada. En general, un vol es pot considerar cancel·lat si canvia el número del vol per a la mateixa ruta. Per tant, caldrà deixar la programació del vol inicial i els passatgers faran servir un vol també programat.

Sempre que s'informi els passatgers de la cancel·lació, haurà de donar-se una explicació relativa als possibles transports alternatius.

Els drets dels passatgers afectats per la cancel·lació del seu vol són:

A. Dret al reemborsament o transport alternatiu

Els passatgers podran elegir entre les 3 opcions següents:

1. Reemborsament en set dies del cost íntegre del bitllet en el preu a què el van comprar, corresponent a la part o parts del viatge no efectuades o a la part o parts del viatge efectuades si el vol ja no té raó de ser. Si s'escau, a més, un vol de retorn al primer punt de partida tan aviat com sigui possible. El reemborsament es podrà fer en metàl·lic, per transferència bancària electrònica, transferència bancària, xec o, previ acord firmat pel passatger, bons de viatge o altres serveis, o bé,
2. Conducció fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, tan aviat com sigui possible, o bé,
3. Conducció fins a la destinació final, en condicions de transport comparables, en una data posterior que convingui al passatger, en funció del seients disponibles.

Si el vol ofert per la companyia comprèn un aeroport diferent d'aquell pel qual es va fer la reserva, en el cas de ciutats o regions on hi hagi diversos aeroports, el transportista s'ha de fer càrrec de les despeses del transport del passatger des d'aquest segon aeroport, bé fins a l'aeroport per al qual es va fer la reserva, bé fins a un altre lloc proper convingut amb el passatger.

B. Dret d'atenció

El transportista aeri ha d'oferir gratuïtament als passatgers afectats per la cancel·lació menjar i refrescos suficients, en funció del temps d'espera, així com 2 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 cal una estada addicional

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

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.

C. Dret de compensació

Les quanties seran:

Vols intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: 250 €

Entre 1.500 i 3.500 km: 400 €

Més de 3.500 km: 400 €

Vols NO intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: 250 €

Entre 1.500 i 3.500 km: 400 €

Més de 3.500 km: 600 €

Podeu comprovar la distància en quilòmetres del vostre vol consultant el web airportcitycodes.com

Reduccions en la compensació

Aquestes quanties es podran reduir un 50% si el transport alternatiu que ofereix la companyia us trasllada a la vostra destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte a la prevista que variarà en funció del caràcter intracomunitari o no intracomunitari del vol i de la seva distància. En aquest cas, les quanties seran las següents:

Vols intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: No més de 2hores 125 €

Entre 1.500 i 3.500 km: No més de 3 hores 200 €

Més de 3.500 km: No més de 3 hores 200 €

Vols NO intracomunitaris

Fins a 1.500 km.: No més de 2hores 125 €

Entre 1.500 i 3.500 km: No més de 3 hores 200 €

Més de 3.500 km: No més de 3 hores 300 €

Excepcions al dret de compensació

El dret a compensació dels passatgers dependrà del fet que la cancel·lació no s'hagi produït per circumstàncies extraordinàries, com també del fet que els passatgers hagin estat informats o no. Sens perjudici del manteniment dels altres drets a reemborsament/transport alternatiu i atenció quan s'escaigui, hi ha excepció al dret a compensació en casos de:

Circumstàncies extraordinàries:

- No hi ha dret a compensació per part dels passatgers si el transportista encarregat de fer el vol pot provar que la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries que no es podrien haver evitat fins i tot si s'haguessin pres totes las mesures raonables. Segons el Reglament CE núm. 261/2004, es poden considerar circumstàncies extraordinàries casos d'instabilitat política, condicions meteorològiques incompatibles amb la realització del vol, riscos per a la seguretat, deficiències inesperades en la seguretat del vol i vagues que afecten las operacions d'una companyia encarregada d'efectuar un vol.

- També es considera que concorren circumstàncies extraordinàries quan les repercussions d'una decisió de gestió del trànsit aeri (amb relació a una aeronau determinada i en una data determinada) ocasionin un gran retard, un retard d'un dia

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



per a l'altre o la cancel·lació d'un o més vols de l'aeronau, encara que el transportista aeri hagi fet tot el possible per evitar aquests retards o cancel·lacions.

Informació amb antelació suficient:

- Tampoc no es genera dret a compensació si el transportista aeri encarregat de fer el vol ha informat de la cancel·lació als passatgers amb prou antelació:

- almenys amb dues setmanes d'antelació.
- entre dues setmanes i set dies d'antelació a la sortida programada del vol, si el nou vol ofert surt amb una antelació no superior a 2 hores respecte de l'hora prevista i arriba a la destinació final amb menys de 4 hores de retard respecte a l'hora d'arribada prevista.
- amb menys de 7 dies d'antelació si el nou vol ofert surt amb una antelació no superior a 1 hora respecte de l'hora de sortida prevista i arriba a la seva destinació final amb menys de 2 hores de retard respecte de l'hora prevista.

Si l'origen del vol era un aeroport situat fora de la Unió Europea i la companyia aèria no és comunitària o si l'origen del vol era un aeroport de fora de la Unió Europea i la destinació també estava fora de la Unió Europea.

Davant la inexistència de regulació concreta en aquest tema, moltes companyies aèries segueixen les recomanacions emeses per l'Associació Internacional de Transportistes Aeris (IATA) amb relació a les Condicions Generals de Transport. Segons aquestes recomanacions, actualitzades periòdicament, en casos de retards i cancel·lacions de vols, les companyies oferiran als passatgers l'opció d'eleger entre volar amb el següent vol de la companyia, volar amb un altre transport alternatiu acordat mútuament i el reemborsament.

Igualment, en la pràctica, moltes companyies ofereixen refrescos o allotjament si cal. De vegades fins i tot transfereixen els passatgers a altres companyies. Però probablement cap d'elles pagarà una compensació al passatger de manera voluntària, aleshores cal fer-los la reclamació.

6. GRAN RETARD

Si heu patit un retard de 2 hores o més en la sortida d'un vol:

D'acord amb el Reglament 261/2004, en funció de la durada del retard i de la distància del vol, la companyia aèria està obligada a oferir-vos menjar i beguda suficients en funció del temps que calgui esperar el vol, allotjament en un hotel només quan sigui precís (inclosos els desplaçaments), així com facilitar-vos mitjans de comunicació (2 trucades telefòniques, tèlex, fax o correus-e), dret d'informació sempre i reemborsament del bitllet (només si decidiu no viatjar en retards de 5 hores o més).

Quan el retard sigui de 5 hores o més, podeu desistir del vol perquè ja no té raó de ser en relació amb el pla de viatge inicial i la companyia us haurà d'oferir la devolució de l'import del bitllet corresponent a la part/s del viatge no efectuades, en el termini de 7 dies (junt amb un bitllet gratuït de tornada al primer punt de partida, si procedeix).

D'acord amb la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea de 19 de novembre de 2009, 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 (veure en aquest mateix tema el punt 5. Cancel·lació de vol, l'apartat C. Dret de compensació).

Per tant, en síntesi, 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:

- de 2 hores o més per a vols de 1.500 km o menys,
- 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,
- de 4 hores o més per a vols de més de 3.500 km efectuats fora de la UE.
- 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, si procedeix).

-Dret d'informació: la companyia aèria ha de proporcionar 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: segons la Sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea de 19 de novembre de 2009, en cas de retard de 3 hores o més (llevat circumstàncies extraordinàries).

Les quanties de les compensacions seran de:

3 o més hores de retard

-- 0 - 1500 Km 250 €

-- 1500 - 3500 km 400 €

-- + 3500Km 600 € (400 € si és intracomunitari)

Podeu comprovar la distància en quilòmetres del vostre vol consultant en el web airportcitycodes.com

El Reglament (CE) 261/2004 s'aplicarà sens perjudici dels drets a obtenir una compensació suplementària. En aquest cas la compensació que es concedeixi d'acord amb el Reglament (CE) 261/2004 podrà deduir-se de la mateixa.

No obstant, en el Conveni de Montreal que va entrar en vigor a Espanya el 28 de juny de 2004, desenvolupat en la Comunitat pel Reglament (CE) 2027/97 s'estableix que el transportista és responsable del dany causat per retards en el transport aeri de passatgers i que la seva responsabilitat es limita a un màxim de 4.150 drets especials de gir (DEG)* però no estableix compensacions automàtiques als passatgers afectats pels retards. Els tribunals i organismes arbitral determinen habitualment la quantia de la indemnització tenint en compte aquest llindar.

La companyia aèria no serà responsable del dany ocasionat per retard si prova que va adoptar totes les mesures que eren raonablement necessàries per evitar el dany o que va ser impossible adoptar aquestes mesures.

El Dret Especial de Gir és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional.

Podem consultar la seva equivalència diària en el web del Banc d'Espanya <http://www.bde.es/>

*1DEG=0,847€ aprox a data 11.11.2014 (per veure equivalències: web del Fons Monetari Internacional).

En vols on no s'aplica el Reglament (CE) 261/204:

Segons el Conveni de Montreal, que va entrar en vigor a Espanya el 28 de juny de 2004, s'estableix que el transportista és responsable del dany causat per retards en el transport aeri de passatgers i que la seva responsabilitat es limita a un màxim de 4.694 drets especials de gir (DEG)*, però no estableix compensacions automàtiques als passatger afectats pels retards.

Tanmateix, la companyia no serà responsable del dany ocasionat per retard si prova que va adoptar totes les mesures que

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

eren raonablement necessàries per evitar el dany o que va ser impossible adoptar aquestes mesures.

En ocasions, i dependent del trajecte del vol, podran ser d'aplicació altres Convenis Internacionals aplicables al transport aeri internacional si els països d'origen i/o destinació no són part ni han ratificat el Conveni de Montreal.

El Dret Especial de Gir és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. Podem consultar la seva equivalència diària en la pàgina del Banc d'Espanya <http://www.bde.es/>

*0,847€ aprox a data 11.11.2014 (per veure equivalències: web del Fons Monetari Internacional)

7. EQUIPATGE

En el cas de l'equipatge, cal distingir entre el que viatja a la bodega de l'avió o equipatge facturat, i el que el passatger porta a la cabina, que s'anomena equipatge de mà.

EQUIPATGE DE MÀ

Per raons de seguretat, objectes d'ús corrent però que puguin ser usats com a arma defensiva o ofensiva (tissores, llimes metàl·liques, tallaungles, obrecartes, etc) han de ser facturats com a equipatge, ja que no es poden introduir a la cabina.

Restriccions de l'equipatge de mà

El dia 6 de novembre de 2006 va entrar en vigor el Reglament europeu núm. 1546/2006 Link extern, sobre seguretat aèria que estableix determinades limitacions per a l'equipatge de mà, pel que fa a líquids, gels, aerosols, cremes o productes de consistència semblant (vegeu web d'AENA: www.aena.es Link extern).

EQUIPATGE FACTURAT

La facturació es pot fer en línia o davant el taulell o mostrador de la companyia, on us lliuraran la targeta d'embarcament i el taló d'equipatge. Normalment les companyies aèries permeten, en vols nacionals, un pes de fins a 30 kg per als passatgers que viatgen en primera classe i preferent i un pes de 20 kg per als que viatgen en vols de tarifes econòmiques.

En el trànsit internacional, el sistema emprat és el mateix que en els vols nacionals, excepte en les rutes amb destinació als Estats Units, el Canadà i altres països americans, on el procediment que es fa servir és l'anomenat de peces, que consisteix a limitar el nombre d'embalums transportats i que aquests tinguin un volum determinat.

Sempre que les condicions de viatge ho permetin, el passatger podrà facturar més pes del permès pagant la quantitat que estigui establerta en concepte d'excés d'equipatge.

INCIDÈNCIES AMB L'EQUIPATGE

La companyia aèria és responsable dels danys causats en cas de destrucció, retard, pèrdua o avaria de l'equipatge facturat per la sola raó que el fet que va causar la destrucció, pèrdua o avaria s'hagués produït a bord de l'aeronau o durant qualsevol període en què l'equipatge facturat es trobés sota la custòdia de la companyia. En canvi, respondrà dels danys de l'equipatge no facturat o de cabina només si s'han causat per culpa de la companyia.

D'acord amb el Conveni de Montreal, podeu reclamar fins a 1.131 drets especials de gir (DEG*) per passatger; 1.131 DEG incloent-hi tan els danys materials com els morals sota aquest llinar, ara bé, si heu fet prèviament o simultània a la facturació una declaració especial del seu valor i heu abonat una tarifa suplementària, si s'escau teniu dret a un import superior. El conveni no estableix compensacions automàtiques als passatgers.

En cas de danys, retards, pèrdues o destrucció de l'equipatge, el passatger ho ha de posar en coneixement de la companyia de manera immediata i abans d'abandonar l'aeroport. Es recomana que el passatger presenti l'Informe d'Irregularitat d'Equipatge (P.I.R.) en el taulell de la companyia o d'AENA o del gestor de l'aeroport. Important: a banda d'emplenar el P.I.R., la reclamació per escrit s'haurà de fer davant la companyia aèria dins els següents terminis:

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



a) Avaria en l'equipatge facturat

- Termini per reclamar per escrit a la companyia: Immediatament després d'haver-la detectada i, com a màxim de tard, al cap de 7 dies des de la data de la seva recepció.
- Compensació: La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG, llevat declaració especial de valor. Principalment es tindrà en compte el valor de la maleta o objectes danyats de l'interior...

b) Retard en el lliurament de l'equipatge facturat (menys de 21 dies de retard). En cas de més de 21 dies de retard es considera pèrdua "vegeu pèrdua de l'equipatge".

- Termini per reclamar per escrit a la companyia: Com a màxim de tard, dins els 21 dies següents des de la recepció de l'equipatge.
- Compensació: La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG, llevat declaració especial de valor. Principalment es valoraran les despeses (factures) en articles de primera necessitat, els dies...

c) Pèrdua de l'equipatge facturat

- Termini per reclamar per escrit a la companyia: No hi ha límit, però recomanem tan aviat com sigui possible transcorreguts els 21 dies durant els quals la maleta no s'ha rebut per retard o després que la companyia aèria hagi confirmat que el vostre equipatge està perdut.
- Compensació: La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.131 DEG, llevat declaració especial de valor. Normalment la companyia sol·licitarà una llista del seu contingut i també factures originals de determinats objectes.

En tot cas, es aconsellable que reviseu les condicions generals de transport de la companyia i particulars aplicables al vostre contracte de transport i que presenteu la vostra reclamació a través del Servei d'Atenció al Client que la companyia aèria posa a la vostra disposició normalment a través del seu web.

Sovint, la companyia aèria amb què es fa el vol és diferent d'aquella amb la qual s'ha contractat, i que figura en el bitllet. En aquest cas la reclamació es pot adreçar a qualsevol de les dues companyies.

Recordeu que el termini per interposar una reclamació davant els tribunals és de 2 anys, a comptar des de la data d'arribada del vol relacionat amb la queixa del passatger.

El dret especial de gir és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. Podeu consultar la seva equivalència diària en el web del Banc d'Espanya: <http://www.bde.es>

*1DEG = 0,847€ aprox a data 11.11.2014 (per veure equivalències: web del Fons Monetari Internacional).

8. LESIONS CORPORALS O MORT EN CAS D'ACCIDENT

Podeu reclamar per danys en cas de mort o lesió corporal causats per accident en un vol d'una companyia aèria de la UE en qualsevol part del món. Us assisteix el dret de rebre l'abonament d'una bestreta per cobrir les necessitats econòmiques immediates. Si la companyia no està conforme amb la reclamació, podeu recórrer als Tribunals.

No hi ha un límit econòmic fixat per a la responsabilitat en cas de lesions o mort del passatger. Per als danys de fins a 113.100 drets especials de gir (DEG*), la companyia aèria no podrà impugnar les reclamacions d'indemnització. Per sobre d'aquesta quantitat, la companyia sols pot impugnar una reclamació si prova que no va haver per part seva negligència ni cap falta d'altre tipus o bé que el dany es va deure exclusivament a la negligència o altra acció u omissió indeguda d'un tercer.

9. VIATGE COMBINAT

Finalment, en el cas que el vol formi part d'un contracte de viatge combinat o "paquet turístic" podeu presentar una reclamació per danys al vostre operador turístic si aquest no us presta els serveis contractats per vosaltres dins de la UE, independentment de la destinació del viatge. Aquests drets s'apliquen també si algun vol inclòs en el viatge no es realitza. Igualment, quan l'operador turístic no us ofereixi una part considerable dels serveis contractats, estarà obligat a facilitar-vos assistència i donar-vos solucions alternatives, incloses les de transport, sense cap cost suplementari per a vosaltres.

Això no serà d'aplicació quan un viatge combinat es cancel·li i el motiu no sigui la cancel·lació del vol.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

10. OBLIGACIÓ D'INFORMAR ALS PASSATGERS DELS SEUS DRETS

D'acord amb el Reglament CE núm. 261/2004:

La companyia aèria vetllarà perquè en el taulell de facturació s'exposi, de manera clarament visible per als passatgers, un anunci amb el següent text:

- En cas de denegació d'embarcament, cancel·lació o retard superior a dues hores, sol·liciteu en el taulell de facturació o en la porta d'embarcament el text on figuren els vostres drets, especialment en matèria de compensació i assistencial.

La companyia aèria que denegui l'embarcament o cancel·li un vol o pateixi un retard d'almenys dues hores haurà de proporcionar 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.

En relació amb les persones invidents o amb problemes a la vista, s'hauran d'utilitzar els mitjans alternatius adequats perquè rebin aquesta informació.

11. CANVI DE CLASSE

Si la companyia aèria acomoda un passatger en una plaça de classe superior a aquella per la que va pagar el bitllet, no li demanarà cap pagament suplementari.

Si la companyia aèria acomoda un passatger en una plaça de classe inferior a aquella per la que va pagar el bitllet, en 7 dies reemborsarà:

- el 30% del preu del bitllet del passatger per a tots els vols de 1.500 km o menys.
- el 50% del preu del bitllet per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km, excepte els vols entre el territori europeu dels Estats membres i els territoris francesos d'ultramar, i per a tota la resta de vols entre 1.500 i 3.500 km.
- El 75% del preu del bitllet per a tots els vols no compresos en a) o en b), inclosos els vols entre el territori europeu dels Estats membres i els territoris francesos d'ultramar.

12. PERSONES AMB MOBILITAT REDUÏDA O NECESSITATS ESPECIALS

Les companyies aèries donaran prioritat al transport de les persones amb mobilitat reduïda i als seus acompanyants o gossos d'acompanyament certificats, així com dels menors no acompanyats.

En cas de denegació d'embarcament, cancel·lació i retards de qualsevol durada, les persones amb mobilitat reduïda i els seus acompanyants, així com els menors no acompanyats, tindran dret a rebre atenció (menjar, begudes suficients, allotjament, comunicació) tan aviat com sigui possible. Més informació al respecte a:

<http://ec.europa.eu/transport/passenger-rights/es/04-air-reduced-mobility.html>

13. COM RECLAMAR

Si considera que els seus drets han estat vulnerats, en primer lloc ha de dirigir-se a l'empresa per escrit de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, mail amb avís de lectura o resposta). En el termini d'un mes com a màxim li haurien de donar resposta.

Si no rep resposta o no arriba a un acord, una vegada han passat 30 dies des que es va dirigir a l'empresa, pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el FORMULARI que trobarà a la nostra web (www.bcn.cat/omic) aportant en qualsevol cas còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i DNI del reclamant.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



Si no resideix a Barcelona hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament ja que nostre servei tan sols es competent quan una de les dues parts pertany a ciutat Barcelona ciutat.

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
 - Reglament UE/285/2010, de 6 d'abril, pel qual es modifica el Reglament CE/785/2004, relatiu als requisits d'assegurança de les companyies aèries i operadors aeris.
 - Reglament CE/1008/2008, de 24 de setembre, sobre normes comunes per a l'explotació de serveis aeris a la Comunitat (versió refosa).
 - Reglament CE/820/2008, de 8 d'agost, pel qual s'estableixen mesures per a l'aplicació de les normes bàsiques comunes de seguretat aèria (versió consolidada).
 - Reial decret legislatiu 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei general per a la defensa dels consumidors i usuaris i altres lleis complementàries (versió consolidada).
 - Reglament CE/1107/2006, de 5 de juliol, sobre els drets de les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda en el transport aeri (versió consolidada).
 - Reglament CE/261/2004, d'11 de febrer, pel qual s'estableixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols i es deroga el Reglament CEE/295/91.
 - Llei 21/2003, de 7 de juliol, de seguretat aèria (versió consolidada).
 - Reial decret 37/2001, de 19 de gener, pel qual s'actualitzen les quanties de les indemnitzacions per danys previstes a la Llei de navegació aèria.
 - Conveni de Montreal, de 28 de maig de 1999, per a la unificació de certes normes per al transport aeri internacional.
 - Reglament CE/2027/97, de 9 d'octubre, sobre la responsabilitat de les companyies aèries en cas d'accident (versió consolidada).
 - Ordre de 23 de febrer de 1962 per la qual es fixa el límit màxim per a les tarifes de transport aeri interior.
 - Llei 48/1960, de 21 de juny, sobre navegació aèria (versió consolidada).
- DATA D'ACTUALITZACIÓ: 9/2/2015