

## TRANSPORT AERI

### CANCEL·LACIÓ DEL VOL

La cancel·lació consisteix en la no-realització del vol programat per al qual havíem comprat un bitllet. Els drets en cas d'una cancel·lació són els següents:

•**Dret d'informació i atenció:** Els passatgers tenen dret a la informació sobre els seus drets, i a rebre menjar i beguda suficient; a dues telefonades o a accés al correu electrònic; a allotjament si és necessari pernoctar, i a transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament.

•**Dret de reemborsament o transport alternatiu:** Els passatgers tenen dret que la companyia els ofereixi la possibilitat de triar una de les següents opcions:

- Reemborsament del cost del bitllet dins dels 7 dies següents (amb tornada a l'aeroport d'origen en cas que el passatger es trobi en una connexió si el seu viatge ja no té raó de ser). El reemborsament podrà efectuar-se en metàl·lic, amb transferència bancària, xec o bons de viatge o altres serveis (amb acord previ signat pel passatger).
- Transport alternatiu a la seva destinació final al més aviat possible i en condicions de transport comparables.
- Transport alternatiu en una data posterior que convingui al passatger.

### •Dret de compensació

Els passatgers tenen dret a una compensació econòmica que varia entre 250 i 600 €, depenent de la distància del vol, encara que aquestes quantitats es poden reduir en un 50% si la companyia aèria els ofereix transport alternatiu i compleix una sèrie de requisits quant a l'hora d'arribada a la destinació final.

Distància del vol	Compensació	Reducció del 50% si el retard en l'arribada és inferior a
Fins a 1.500 km	250 €	2 hores
Tot vol intracomunitari de més de 1.500 km i tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km	400 €	3 hores
Més de 3.500 km	600 €	4 hores

La companyia aèria no té l'obligació d'abonar compensació en els següents casos:

- Si ha informat de la cancel·lació 14 dies abans del vol programat.
- Si ha informat de la cancel·lació entre dues setmanes i 7 dies abans del vol programat i ha ofert un transport alternatiu que surti amb no més de 2 hores d'antelació i arribi a la destinació final amb menys de 4 hores de retard.
- Si ha informat de la cancel·lació amb menys de 7 dies d'antelació i ha ofert un transport alternatiu que surti amb no més d'1 hora d'antelació i arribi a la destinació final amb menys de 2 hores de retard.
- Si la companyia aèria pot provar que la cancel·lació va ser causada per circumstàncies extraordinàries d'acord amb el Reglament (CE) 261/2004. A més, ha de demostrar que ha fet tot allò possible per a evitar la cancel·lació.

Si s'ha comprat el bitllet en una agència de viatges o el vol forma part d'un viatge combinat, s'ha de reclamar a l'agència de viatges on es va contractar.

## RETARD DEL VOL

Consisteix en el retard en la sortida i/o l'arribada del vol respecte de les hores inicialment programades en la reserva.

Si té un retard d'almenys 2 hores es té dret a informació i a atenció per part de la companyia aèria.

Si el retard és de 5 hores o més, es té dret a més a desistir del vol, al reemborsament en 7 dies del cost íntegre del bitllet, corresponent a la part del viatge no efectuada i a la part del viatge efectuada si el vol ja no té raó de ser. Quan escaigui, correspon, a més, un vol de tornada al primer punt de partida al més aviat possible.

En el cas de triar el reemborsament, per no arribar a la destinació amb més de 3 hores de retard, no es generarà el dret a compensació recollit a la sentència del Tribunal de Justícia de la Unió Europea.

D'acord amb la Sentència TJUE, de 23 d'octubre de 2012, en els retards iguals o superiors a 3 hores, el passatger té dret a informació i atenció, i a percebre una compensació econòmica equiparable al cas de cancel·lació de vol, tret que la línia aèria pugui demostrar que ha estat provocat per una circumstància extraordinària.

Distància del vol	Compensació
Fins a 1.500 km	250 €
Tot vol intracomunitari de més de 1.500 km i tots els altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km	400 €
Más de 3.500 km	600 €

## DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT

Consisteix en la negativa a transportar el passatger en un vol, a pesar d'haver-se presentat a l'embarcament complint els requisits establerts en les condicions de transport, tret que hi hagi motius raonables per a aquesta denegació, com ara raons de salut, seguretat, o la presentació de documents de viatge inadequats. Un exemple de denegació d'embarcament és l'*overbooking*.

En cas de denegació d'embarcament, per exemple per *overbooking*, el transportista està obligat a demanar voluntaris entre els passatgers per a no volar en aquest vol i, en cas d'haver-hi voluntaris, haurà d'acordar amb aquests la contraprestació a rebre per denegació d'embarcament. També tindran dret a la informació i al reemborsament o a transport alternatiu.

Només si no hi ha voluntaris o no n'hi ha bastants, el transportista podrà denegar l'embarcament als passatgers. Els passatgers no voluntaris tindran dret d'informació, atenció i reemborsament del bitllet o transport alternatiu. A més, la companyia els haurà de pagar una compensació dependent del tipus de vol i la distància. Les quanties seran:

Distància del vol	Compensació	Reducció del 50% si el retard en l'arribada és inferior a
Fins a 1.500 km	250 €	2 hores
Tot vol intracomunitari de més de 1.500 km i tots els altres vols entre 1.500 i 3.500 km	400 €	3 hores
Més de 3.500 km	600 €	4 hores

## EQUIPATGE

En cas de danys, retards, pèrdues o destrucció de l'equipatge, cada passatger ha d'emplenar l'Informe d'irregularitat d'equipatge (**PIR**) en el taulell de la companyia abans d'abandonar l'aeroport, requisit per a fer constar la incidència. La companyia aèria n'ha de lliurar una còpia. S'ha de presentar una reclamació formal per escrit, adjuntant-hi la còpia del PIR, a la companyia aèria dins els següents terminis:

Danys en l'equipatge: 7 dies des de la recepció de l'equipatge.

Retard de l'equipatge: 21 dies des de la recepció de l'equipatge.

Pèrdua de l'equipatge: No hi ha límit establert en el Conveni, però es recomana realitzar la reclamació al més aviat possible, transcorreguts els 21 dies durant els quals la maleta ha estat en retard, o després que la companyia aèria hagi confirmat que l'equipatge està perdut.

En el supòsit de controvèrsia amb la línia aèria, s'ha d'acudir als Jutjats Mercantils, exercint la corresponent acció, ja que el mal, el retard o la pèrdua de l'equipatge es regulen en el Conveni de Mont-real i no en el Reglament (CE) 261/2004, per la qual cosa l'Agència Estatal de Seguretat Aèria no hi és competent.

Els drets dels passatgers sobre cancel·lacions, retards, denegació d'embarcament i canvi de classe estan regulats en el Reglament (CE) 261/2004. Aquest Reglament és aplicable a tots els vols que:

Surten d'un aeroport de la Unió Europea, a més d'Islàndia, Noruega i Suïssa.

Surten d'un aeroport en un tercer país i es dirigeixen a un aeroport de la Unió Europea, a més d'Islàndia, Noruega i Suïssa, quan la companyia sigui comunitària (de la Unió Europea).

L'organisme competent de vetlar pel compliment de les obligacions establertes en el Reglament 261/2004, és l'Agència Estatal de Seguretat Aèria, al pg. de la Castellana, 112, 28046, Madrid; tel. 913 96 82 10, [sau.aesa@seguridadaerea.es](mailto:sau.aesa@seguridadaerea.es), [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)

## NORMATIVA

Reglament (CE) 261/2004, del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004, 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.