

Què fer si han

CANCEL·LAT

el meu vol



Cancel·lació

- Si la companyia aèria cancel·la el vol, podeu escollir entre la devolució de l'import del bitllet o un mitjà de transport alternatiu.
- Us han d'oferir, gratuïtament, menjar, begudes i, si calgués, sistemes de comunicació.
- Si el transport alternatiu surt l'endemà o dies més tard, també teniu dret a allotjament gratuït (amb els desplaçaments inclosos).

També us correspon una compensació econòmica:

<u>Distància del vol</u>	<u>Compensació</u>
FINS A 1.500 KM	250 €
ENTRE 1.501 I 3.500 KM	400 €
MÉS DE 3.500 KM	600 €

Vols extracomunitaris

La compensació econòmica no correspondrà:

- En els casos de força major (condicions climàtiques extremes, vagues alienes a l'empresa...).
- Quan l'empresa hagi comunicat la cancel·lació amb 2 setmanes d'antelació.
- Si s'accepta vol alternatiu en horari similar i mateix destí.

Overbooking

Si us deneguen l'embarcament per raó d'*overbooking*, teniu dret a:

- Triar entre la devolució de l'import del bitllet o un transport alternatiu fins a la destinació final.
- Menjar, begudes, sistemes de comunicació i, si fos necessari, allotjament (amb els desplaçaments inclosos), tot de forma gratuïta.
- Una compensació econòmica en funció de la distància del vol (entre 250 i 600 €). Aquest import es pot reduir a la meitat si accepteu un vol alternatiu en un horari similar.



Gran retard

- En retards a partir de 2 hores, us han de donar gratuïtament menjar i begudes suficients i, si calgués, sistemes de comunicació.
- Si el vol surt l'endemà o dies més tard, teniu dret a allotjament gratuït (amb els desplaçaments inclosos).
- Si arribeu a la destinació final amb 3 hores de retard o més, teniu dret a una compensació econòmica d'entre 250 i 600 €, en funció de la distància del vol –excepte que el transportista pugui demostrar que el retard ha estat provocat per circumstàncies extraordinàries i inevitables–.
- La compensació econòmica es pot reduir a la meitat si us ofereixen un vol alternatiu en un horari similar.
- Quan el retard sigui superior a les 5 hores, podeu desistir del vol i recuperar l'import del bitllet.



Equipatge

- En cas de danys, retard en l'entrega, pèrdua o destrucció de l'equipatge facturat, abans de marxar de l'aeroport ompliu l'Informe d'Irregularitat d'Equipatge (PIR) en el taulell de la companyia per fer una exposició dels fets i identificar el vostre equipatge, de manera que se'n pugui fer el seguiment.
- Adreceu un escrit al servei d'atenció al client (mitjançant un formulari web, correu postal...).
- La manca de determinats articles en l'equipatge és difícil de demostrar i molt probablement no n'obtingueu cap compensació, excepte que haguéssiu fet una declaració de valor en el moment de la facturació o tingueu una assegurança que cobreixi aquestes incidències.



Consells pràctics

- En cas de retard o cancel·lació de vol, feu fotografies o graveu vídeo dels panells informatius on es reflecteix la cancel·lació o la demora.
- Conserveu el tiquet o la factura de qualsevol despesa relativa a manutenció (aliments, begudes, productes de primera necessitat), transport (taxi, tren, bus, etc), allotjament...
- Feu la reclamació directament a la companyia per algun mitjà que permeti acreditar-la (correu elèctronic, full oficial de reclamació segellat per l'empresa, carta certificada, burofax, etc).
- En el cas que l'empresa no respongui en el termini de 30 dies o ho faci prèviament en sentit contrari als vostres interessos, sol·liciteu cita prèvia a l'OCiC del Bages per tal de tramitar la reclamació.



Muralla de Sant Domènec, 24
08241 Manresa, Barcelona
Telf.: 936 93 03 53
ocic@ccbages.cat
www.ccbages.cat