

DRETS DELS USUARIS EN EL TRANSPORT AERI**1. CANCEL·LACIÓ DE VOL**

- **Dret a triar** entre la devolució de l'import del bitllet (s'ha de tornar dins els set dies següents a la petició del consumidor o consumidora) o un mitjà de transport alternatiu.
- **Dret d'atenció:** a rebre gratuïtament menjar i beguda suficients en funció dels temps en què s'hagi d'esperar la sortida del vol alternatiu ofert, allotjament a un hotel quan calgui (incloent-hi els desplaçaments), així com mitjans de comunicació (2 telefonades, tèlex o missatges de fax, o correus electrònics).
- **Dret de compensació:** a rebre les compensacions següents segons la distància i el tipus de vol:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	No intracomunitaris
Fins a 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 i 3.500 km	400 €	400 €
Més de 3.500 km	400 €	600 €

Això no obstant, aquestes quanties es poden **reduir un 50%** si el transport alternatiu que ofereix la companyia ens trasllada a la destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte de la prevista que varia en funció del tipus del vol i de la seva distància. Les quanties són:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	€	No intracomunitaris	€
Fins a 1.500 km	No més de 2 hores	125 €	No més de 2 hores	125 €
Entre 1.500 i 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 3 hores	200 €
Més de 3.500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 4 hores	300 €

No existeix dret a compensació si la cancel·lació s'ha produït per **circumstàncies extraordinàries** o si els passatgers o passatgeres n'han estat **informats/ades amb suficient antelació**:

- Amb dues setmanes d'antelació
- Entre dues setmanes i set dies abans de la sortida, i quan el nou vol surt amb una antelació no superior a 2 hores respecte de l'hora prevista de sortida i arriba a la destinació amb menys de quatre hores de retard respecte de l'hora d'arribada prevista.
- El mateix dia de la sortida o amb menys de 7 dies d'antelació i quan el nou vol surt amb una antelació no superior a 1 hora respecte de l'hora de sortida prevista i arriba amb menys de 2 hores de retard respecte de l'hora prevista.

2. RETARD DEL VOL (Sentència TJUE, de 19 de novembre de 2009)

Distància del vol en km	Temps de retard	Assistència	Compensació en €
De 1.500 km o menys	2 hores o més	Menjar i refrescs suficients Mitjans de comunicació Dret d'informació	-----
Tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 km i tots els altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km	3 hores o més	Menjar i refrescs suficients Mitjans de comunicació Dret d'informació	250 € (0-1.500 km) 400 € (1.500-3.500 km)
Més de 3.500 km	4 hores o més	Menjar i refrescs suficients Mitjans de comunicació Dret d'informació	600 € (400 € si és intracomunitari)
Tots els vols	5 hores o més	Menjar i refrescs suficients Mitjans de comunicació Dret d'informació Reemborsament del bitllet (només si decideix no viatjar)	600 € (400 € si és intracomunitari)
Tots els vols	com a mínim l'endemà	Menjar i refrescs suficients Mitjans de comunicació Allotjament en un hotel i transport entre l'aeroport i el lloc d'allotjament. Dret d'informació Reemborsament del bitllet (només si no viatja)	(vegeu-ne les compensacions segons hores de retard i km de distància de cancel·lacions)

3. DENEGACIÓ D'EMBARCAMENT (OVERBOOKING)

El transportista està obligat a demanar que es presentin voluntaris que renunciïn a les reserves. Només si no hi ha voluntaris o no n'hi ha a bastament, el transportista podrà denegar l'embarcament als passatgers.

- Les **persones voluntàries** tenen dret a rebre a canvi determinats beneficis en les condicions que s'acordin amb la companyia i, a més, al reemborsament del bitllet o del transport alternatiu, així com dret d'atenció.
- A les **persones no voluntàries**, a més, la companyia haurà de pagar-los una compensació depenent del tipus de vol i la distància. Les quanties són:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	No intracomunitaris
Fins a 1.500	250 €	250 €
Entre 1.500 i 3.500 km	400 €	400 €
Més de 3.500 km	400 €	600 €

Aquestes quanties es poden reduir **un 50%** si el transport alternatiu que ofereix la companyia ens trasllada a la destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte de la prevista que variarà en funció del tipus de vol i de la seva distància. Les quanties són les mateixes que les reduïdes per cancel·lació.

El Reglament 261/2004 s'aplica sense perjudici dels drets a obtenir una compensació suplementària per via judicial. Les compensacions establertes al Reglament només són d'aplicació quan l'origen del vol és un aeroport situat a la Unió Europea, o si es tracta d'un aeroport de fora de la Unió Europea amb destinació a la Unió Europea i la companyia aèria és comunitària. A la resta de casos, el Conveni de Mont-real, que va entrar en vigor a Espanya el 28 de juny de 2004, estableix la responsabilitat del transportista aeri per retards i cancel·lacions, però no compensacions automàtiques.

4. EQUIPATGE

En el supòsit de danys, retards, pèrdues o destrucció de l'equipatge, cada passatger ha **d'omplir l'Informe d'irregularitat de l'equipatge (PIR) al mostrador de la companyia abans d'abandonar l'aeroport**, requisit per a fer constar la incidència, i n'ha d'entregar una còpia. Amb independència d'emplenar el PIR, la **reclamació per escrit s'ha de fer davant la companyia aèria** dins els terminis següents:

Incidència	Termini per a reclamar per escrit a la companyia	Compensació
Avaria en l'equipatge facturat.	Immediatament després d'haver-la detectada i, com a màxim, <u>7 dies</u> des de la data de la recepció.	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.000 DEG, llevat de la declaració especial de valor. Principalment es té en compte el valor de la maleta o els objectes danyats de l'interior..
Retard en el lliurament de l'equipatge facturat (menys de 21 dies de retard).	Com a màxim, <u>21 dies</u> des de la recepció de l'equipatge.	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.000 DEG, llevat de la declaració especial de valor. Principalment es valoren les despeses (factures) en articles de primera necessitat, els dies...
Pèrdua de l'equipatge facturat (més de 21 dies de retard es considera pèrdua)	No hi ha límit, però recomanem que es faci 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 s'ha perdut.	La responsabilitat màxima de la companyia és de 1.000 DEG, llevat de declaració especial de valor. Normalment la companyia sol·licita una llista del seu contingut, i també factures originals de determinats objectes.

El Dret Especial de Gir (DEG) és una unitat definida pel Fons Monetari Internacional. En podem consultar l'equivalència al web del Banc d'Espanya (www.bde.es) i al del Fons Monetari Internacional (www.imf.org). Més informació sobre transport aeri a l'Agència Estatal de Seguretat Aèria (www.seguridadaaerea.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.

DERECHOS DE LOS USUARIOS EN EL TRANSPORTE AÉREO

1. CANCELACIÓN DEL VUELO

- **Derecho a escoger** entre la devolución del importe del billete (la devolución se debe realizar los siete días siguientes a la solicitud del consumidor) o un medio de transporte alternativo.
- **Derecho de atención:** A recibir gratuitamente comida y bebida suficientes en función de los tiempos que haya que esperar la salida del vuelo alternativo ofrecido, alojamiento en un hotel cuando haga falta (incluidos los desplazamientos) así como medios de comunicación (2 llamadas telefónicas, télex o mensajes de fax o correos electrónicos).
- **Derecho a compensación:** A recibir las compensaciones siguientes según la distancia i tipo de vuelo:

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	No intracomunitarios
Hasta 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 y 3.500 km	400 €	400 €
Más de 3.500 km	400 €	600 €

No obstante, estas cuantías se podrán reducir **en un 50%** si el transporte alternativo que ofrece la compañía nos traslada a nuestro destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista que variará en función del tipo del vuelo y de su distancia. Las cantidades serán es este caso:

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	€	No intracomunitarios	€
Hasta 1.500 km	No más de 2 horas	125 €	No más de 2 horas	125 €
Entre 1.500 y 3.500 km	No más de 3 horas	200 €	No más de 3 horas	200 €
Más de 3.500 km	No más de 3 horas	200 €	No más de 4 horas	300 €

No existirá derecho a compensación si la cancelación se ha producido por circunstancias extraordinarias, o si los pasajeros han sido informados con la suficiente antelación:

- Con dos semanas de antelación
- Entre dos semanas y siete días antes de la salida, y el nuevo vuelo sale con una antelación no superior a 2 horas respecto de la hora de salida prevista y llega a la destinación con menos de cuatro horas de retraso respecto a la hora de llegada prevista.
- El mismo día de la salida o con menos de 7 días de antelación y el nuevo vuelo sale con una antelación no superior a 1 hora respecto a la hora de salida prevista y llega con menos de 2 horas de retraso respecto de la hora prevista.

2. RETRASO DEL VUELO (Sentencia TJUE de 19 de noviembre de 2009)

Distancia del vuelo en km	Tiempo de retraso	Asistencia	Compensación €
De 1.500 km o menos	2 horas o más	Comida y refrescos suficientes Medios de comunicación Derecho de información	-----
Todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 km y todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 km	3 horas o más	Comida y refrescos suficientes Medios de comunicación Derecho de información	250 € (0-1500 Km) 400€ (1500-3500 Km)
Más de 3.500 km	4 horas o más	Comida y refrescos suficientes Medios de comunicación Derecho de información	600€ (400€ si es intracomunitario)
Todos los vuelos	5 horas o más	Comida y refrescos suficientes Medios de comunicación Derecho de información Reembolso del billete (sólo si decidimos no viajar)	600€ (400€ si es intracomunitario)
Todos los vuelos	al menos al día siguiente	Comida y refrescos suficientes Medios de comunicación Alojamiento en un hotel y transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento Derecho de información Reembolso del billete (sólo si decidimos no viajar)	(ver compensaciones según las horas de retraso y los Km de distancia de cancelaciones)

3. DENEGACIÓN DE EMBARQUE (OVERBOOKING)

El transportista está obligado a pedir que se presenten voluntarios que renuncien a las reservas. Sólo si no hay voluntarios o no hay bastantes, el transportista podrá denegar el embarque a los pasajeros.

- Las **personas voluntarias**, tienen derecho a recibir a cambio determinados beneficios en las condiciones que se acuerden con la compañía, y además tienen derecho a reembolso del billete o transporte alternativo, y derecho de atención.
- A las **personas no voluntarias**, además, la compañía les tendrá que pagar una compensación dependiendo del tipo de vuelo y la distancia. Las cuantías serán:

Distancia del vuelo en km	Intracomunitarios	No intracomunitarios
Hasta 1.500 km	250 €	250 €
Entre 1.500 y 3.500 km	400 €	400 €
Más de 3.500 km	400 €	600 €

Estas cuantías se podrán reducir **un 50%** si el transporte alternativo que ofrece la compañía os traslada a vuestro destino con una diferencia en la hora de llegada respecto a la prevista que variará en función del tipo de vuelo y de su distancia. Las cuantías serán las mismas que las reducidas por cancelación.

El Reglamento 261/2004 se aplicará sin perjuicio de los derechos a obtener una compensación suplementaria por vía judicial. Las compensaciones establecidas al Reglamento sólo son de aplicación cuando el origen del vuelo era un aeropuerto situado a la Unión Europea o si el origen del vuelo era un aeropuerto de fuera de la Unión Europea con destino a la Unión Europea y la compañía aérea es comunitaria. En el resto de casos, el Convenio de Montreal, que entró en vigor en España el 28 de junio de 2004, establece la responsabilidad del transportista aéreo por retrasos y cancelaciones, pero no ha establecido compensaciones automáticas.

4. EQUIPAJE

En caso de daños, **retrasos, pérdidas o destrucción del equipaje**, cada pasajero debe rellenar el Informe de Irregularidad de Equipaje (**P.I.R.**) **en el mostrador de la compañía antes de abandonar el aeropuerto**, requisito necesario para hacer constar la incidencia. Nos deben entregar una copia del mismo. Con independencia de rellenar el P.I.R., **la reclamación por escrito se deberá hacer ante la compañía aérea** dentro los siguientes plazos:

Incidencia	Plazo para reclamar por escrito a la compañía	Compensación
Avería en el equipaje facturado	Inmediatamente después de haberla detectado y, a más tardar, después de 7 días desde la fecha de su recepción.	La responsabilidad máxima de la compañía es de 1.000 DEG, salvo declaración especial de valor. Principalmente se tendrá en cuenta el valor de la maleta u objetos dañados del interior...
Retraso en la entrega del equipaje facturado (menos de 21 días de retraso)	A más tardar, dentro de los 21 días siguientes desde la recepción del equipaje.	La responsabilidad máxima de la compañía es de 1.000 DEG, salvo declaración especial de valor. Principalmente se valorarán los gastos (facturas) en artículos de primera necesidad, los días...
Pérdida del equipaje facturado (más de 21 días de retraso se considera pérdida)	No hay límite, pero recomendamos tan pronto como sea posible transcurridos los 21 días durante los cuales la maleta no se ha recibido por retraso o después de que la compañía aérea haya confirmado que nuestro equipaje está perdido.	La responsabilidad máxima de la compañía es de 1.000 DEG, salvo declaración especial de valor. Normalmente la compañía solicitará una lista de su contenido y también facturas originales de determinados objetos.

El Derecho Especial de Giro (DEG) es una unidad definida por el Fondo Monetario Internacional. Podemos consultar su equivalencia en la página web del banco de España (www.bde.es) y la del Fondo Monetario Internacional (www.imf.org). Más información sobre transporte aéreo en la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (www.seguridadaaerea.es).

NORMATIVA

Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.