

Agència Catalana del Consum

Recomanacions que cal tenir en compte davant la possible cancel·lació d'un vol

Si una companyia aèria cancel·la un vol, com a afectat i consumidor tens els següents drets:

- **Dret a escollir entre la devolució** de l'import del bitllet **o un mitjà de transport** alternatiu.
- **Dret d'assistència:** en funció del temps que calgui esperar la sortida del vol alternatiu ofert, has de rebre menjar i beguda suficients, allotjament en un hotel quan calgui (inclosos els desplaçaments), així com mitjans de comunicació, de forma gratuïta.
- **Dret d'informació:** la companyia aèria ha de proporcionar-te la informació sobre com evoluciona la situació, així com un imprès on s'indiquin les normes en matèria de compensació i assistència.
- **Dret a compensacions** en determinats casos i en funció de la distància pots tenir dret a ser compensat, llevat que la companyia hagi informat de la cancel·lació almenys amb dues setmanes d'antelació o que la cancel·lació es degui a circumstàncies extraordinàries (vagues, huracà, tempestes tropicals, grans nevades...) que no es podien haver evitat fins i tot si s'haguessin pres totes las mesures raonables.

Cal tenir en compte:

- Si has comprat el bitllet en una agència de viatges o el vol forma part d'un viatge combinat, hauràs de reclamar a l'agència de viatges on vas contractar el viatge.

- És important que per poder reclamar conservis tota la documentació del vol (reserva, bitllet, targeta d'embarcament, contracte i publicitat).
- En cas de reclamació, en primer lloc, en arribar a Catalunya, cal comunicar els fets a la companyia aèria demanant els fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia a l'oficina de la companyia del mateix aeroport o adreçant un escrit al servei d'atenció al client, a fi de deixar constància escrita. Si la resposta no és satisfactòria en el termini d'1 mes, caldrà dirigir-se a un Organisme de Consum per presentar una reclamació.
- Per a més informació sobre la situació dels aeroports pots trucar a: AENA a través dels telèfons 902 404 704 i (+34) 91 321 10 00.

Més informació

- Trucant al 012
- Recomanacions de consum (www.consum.cat/recomanacions):
 - Incidències a l'equipatge de vol
 - Retards de vols
- Com presentar una reclamació/denúncia (http://www.consum.cat/consumidors_i_consumidores/tajudem/reclamadenuncia/index.html)

Extret i adaptat de http://www.consum.cat/recomanacions/transport_aeri/cancelacions/index.html a 18 de març de 2014



Oficina Municipal d'Informació al Consumidor

C. Font i Boet, 7 Caldes de Montbui

Dimarts i dijous de 10 a 1 del migdia i dimecres de 5 a 7 de la tarda

omic@caldesdemontbui.cat