

— Dret a la devolució de l'import del bitllet 5 hores o més

- Si el retard és de 5 hores o més, pots desistir del vol i la companyia t'ha 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 al més aviat possible, si escau).

**— Dret d'assistència**

Tens dret a rebre gratuïtament:

- **Menjar i beguda** suficients.
- **Allotjament** (desplaçaments inclosos).
- **Comunicacions** (2 trucades telefòniques o correus electrònics).



Si el retard és de:

2 hores o més	per a vols de _____	1.500km o menys
3 hores o més	{ vols efectuats dins la UE de _____	més de 1.500km
		per a altres vols de _____
4 hores o més	vols efectuats fora de la UE de _____	més de 3.500km
5 hores o més	per a tots els vols	

— Dret d'informació

La **companyia aèria** ha de proporcionar a cada passatger afectat:

- Un imprès on s'indiquin les normes en matèria de compensació i assistència.
- Les dades de contacte de l'organisme estatal responsable del compliment del Reglament.

**— Dret de compensació 3 hores o més**

- El passatger d'un vol que pateixi un **retard igual o superior a 3 hores** té dret a rebre una compensació econòmica automàtica.

Les quanties de les compensacions són de:

**Distància del vol**

0 - 1.500km _____	250€
1.500 - 3.500km _____	400€
+ 3.500km _____	400€*

*(600€ si és no intracomunitari)



- Si la companyia t'ofereix un transport alternatiu i arribes a la destinació final amb un retard de 3 o 4 hores, la compensació es pot reduir un 50%.



No hi ha compensació econòmica quan el retard és atribuïble a **circumstàncies extraordinàries** que no es podien haver evitat encara que s'haguessin pres totes les mesures raonables com per exemple la vaga d'una companyia aliena o controladors aliens a la companyia.

Què cal tenir en compte per reclamar

Si has comprat el bitllet en una **agència de viatges** o el vol forma part d'un **viatge combinat**, els passatgers afectats heu de reclamar a la vostra agència de viatges.

Per poder reclamar, és important que **conservis tota la documentació** del vol (reserva, bitllet, targeta d'embarcament, contracte i publicitat), així com les despeses sobrevingudes (desplaçaments, hotels...).

- 1** En cas de reclamació, en primer lloc, quan arribis a Catalunya, cal que **comuniquis els fets** a la companyia aèria.
- 2** Demana els **fulls oficials de queixa/reclamació/denúncia** a l'oficina de la companyia del mateix aeroport. O bé pots adreçar un escrit al servei d'atenció al client, per deixar-ne constància escrita.
- 3** Si la resposta no és satisfactòria en el termini d'un mes, t'has d'adreçar a un **organisme de consum** per presentar-hi una reclamació.