

— Dret de devolució o transport alternatiu

Pots elegir entre les tres opcions següents:



- La companyia t'ha d'oferir la **devolució de l'import** del bitllet en el termini de **set dies** (junt amb un bitllet gratuït de tornada al primer punt de partida al més aviat possible, si escau).
- **Transport alternatiu** fins a la destinació final, en condicions comparables, tan aviat com sigui possible.
- **Transport alternatiu** fins a la destinació final, en condicions comparables, en una **data posterior** que et convingui, segons els seients disponibles.

— Dret d'assistència

Tens dret a rebre gratuïtament:



- **Menjar i beguda** suficients.
- **Allotjament** en un hotel quan calgui (desplaçaments inclosos).
- **Comunicacions** (2 trucades telefòniques o correus electrònics).

— 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 nacional responsable del compliment del Reglament.

— Dret de compensació

Les quanties de les compensacions són de:



Distància del vol	Compensació
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, la indemnització pot reduir-se un 50%, en determinats casos)



No es rep la indemnització quan:

- El retard es produeixi per causa de **circumstàncies extraordinàries** que no es podien haver evitat fins i tot si s'haguessin pres totes les mesures raonables com per exemple la vaga d'una companyia aliena o controladors aliens a la companyia.
- T'avisin almenys amb dues setmanes d'antelació i en alguns altres casos.

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.