

L'Oficina Municipal de Atenció al Consumidor d'Olesa de Montserrat recomana als possibles afectats per les cancel·lacions dels vols que abans de viatjar i amb antelació suficient contactin amb:

- La seva companyia aèria i s'informin.
- La seva agència de viatges si el seu vol forma part d'un viatge combinat.

Cancel·lació:

Si la companyia aèria cancel·la un vol, teniu els drets següents:

- **Dret a escollir** entre la devolució de l'import del bitllet o un mitjà de transport alternatiu.
- **Dret d'assistència:** rebre gratuïtament menjar i beguda suficients en funció dels temps que calgui esperar la sortida del vol alternatiu ofert, allotjament en un hotel quan calgui (inclosos els desplaçaments), així com mitjans de comunicació (2 trucades telefòniques, tèlex o missatges de fax o correus electrònics).
- **Dret d'informació:** la companyia aèria ha de proporcionar a cadascun dels passatgers afectats la informació sobre com evoluciona la situació, així com un imprès on s'indiquin les normes en matèria de compensació i assistència. Es proporcionaran per escrit les dades de contacte de l'organisme nacional responsable del compliment del Reglament.
- **Dret a compensacions** (llevat que la companyia hagi informat de la cancel·lació almenys amb dues setmanes d'antelació), en determinats casos i en funció de la distància.

Les quanties de les compensacions seran de:

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 €

Podeu comprovar la distància en quilòmetres del vostre vol consultant el web **airportcitycodes.com**.

Aquestes quanties es podran reduir un 50% si el transport alternatiu que ofereix la companyia us trasllada a la vostra destinació amb una diferència en l'hora d'arribada respecte a la prevista que variarà en funció del caràcter intracomunitari o no intracomunitari del vol i de la seva distància. En aquest cas, les quanties seran les següents:

Distància del vol en km	Intracomunitaris	€	No intracomunitaris	€
Fins a 1500 km	No més de 2 hores	125 €	No més de 2 hores	125 €
Entre 1500 i 3500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 3 hores	200 €
Més de 3500 km	No més de 3 hores	200 €	No més de 4 hores	300 €

No hi ha dret a compensació si la cancel·lació es deu a circumstàncies extraordinàries (vagues, huracà, tempestes tropicals, grans nevades...) que no es podien haver evitat fins i tot si s'haguessin pres totes les mesures raonables.

Cal tenir en compte:

- Si heu comprat el bitllet en una **agència de viatges** o el vol forma part d'un **viatge combinat**, els passatgers afectats haureu de reclamar a l'agència de viatges on vareu contractar el viatge.
- És important que per poder reclamar **conserveu tota la documentació** del vol (reserva, bitllet, targeta d'embarcament, contracte i publicitat), així com de les despeses sobrevingudes (desplaçaments, hotels...).
- **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 i, si la resposta no és satisfactòria en el termini d'1 mes, el consumidor podrà sol·licitar una mediació a la nostra Oficina Municipal d'Informació al Consumidor:**

<http://www.olesademontserrat.cat/pl11/ajuntament-seu-electronica/serveis-i-tramits/serveis/id38/oficina-municipal-d-atencio-al-consumidor.htm>

També podeu denunciar l'incompliment de les normes comunitàries sobre drets dels passatgers aeris en la UE davant l'organisme competent:

Agencia Estatal de Seguridad Aérea

División de Calidad y Protección al Usuario

Avda. General Perón, 40. Acceso B

28020 Madrid

Correu electrònic: **sau.aesa@seguridadaerea.es**

Pàgina web: **Drets dels passatgers: web d'AESA**

- Per a més informació sobre la situació dels aeroports podeu trucar a: **AENA** a través dels telèfons **902 404 704** i (+34) **91 321 10 00**.
Pàgina web d'AENA (<http://www.enaire.es/csee/Satellite/Home>)