



Consum
al teu costat

Transport aeri

On ens pots trobar?



900 16 60 00 (gratuit)

A les oficines de la
Direcció General de Consum

Palma: 971 78 49 96

Maó: 971 36 04 26 / 971 36 87 03

Eivissa: 971 30 67 00 / 971 30 67 64

Sistema de cita prèvia obligatòria



portalconsum.caib.es



@IBConsum



consultes@dgconsum.caib.es

Direcció General de Consum
C/ de Jesús, 38 A 07010 Palma

Consum
al teu costat



Transport
aeri



Govern de les Illes Balears
Conselleria de Salut
Direcció General de Consum

Transport aeri

És important que conegueu els vostres drets com a consumidors.

◆ **Persones amb discapacitat i persones amb mobilitat reduïda**

Aquests passatgers estan protegits davant la discriminació durant la reserva o l'embarcament. Tenen dret a rebre assistència en els aeroports i a bord dels avions. Per facilitar-los-en l'assistència, es recomana que notifiquin amb antelació les seves necessitats.

Gran retard

Es cas de patir un dels retards següents:

- ▶ dues hores o més per a vols de 1.500 km o menys
- ▶ tres hores o menys per a vols més llargs dins la Unió Europea o per a altres vols entre 1.500 i 3.500 km
- ▶ quatre hores o més per a vols de més de 3.500 km fora de la Unió Europea

Teniu dret a assistència per part de la companyia aèria (cridada de telèfon, refrigeris, menjar, allotjament i transport).

Si el retard és de més de cinc hores, i decidiu no continuar el viatge, també teniu dret al reemborsament del bitllet i al vol de tornada al lloc on vàreu començar originalment el seu viatge.

Si arribau a la seva destinació final amb un retard de tres hores o més, podeu tenir dret a una compensació idèntica a la que us correspondria en cas de cancel·lació del vol, excepte si la línia aèria pot demostrar que el retard ha estat provocat per circumstàncies excepcionals. A més, les línies aèries es poden veure obligades a respondre pels danys derivats dels retards.

◆ **Cancel·lació del vol**

En aquest cas, teniu dret a una compensació, llevat que se us hagi informat de la cancel·lació almenys 14 dies abans del vol o si la companyia aèria pot provar que la cancel·lació ha estat a causa de circumstàncies extraordinàries.

La companyia aèria ha d'oferir la possibilitat de triar entre:

- ▶ el reemborsament del bitllet
- ▶ la modificació del trajecte
- ▶ assistència (cridada de telèfon, refrigeris, menjar, allotjament i transport)
- ▶ dret a una compensació econòmica (de 250 a 600 euros segons la distància del vol)

◆ **Equipatge**

Davant qualsevol incidència amb l'equipatge, és imprescindible comunicar-ho a la companyia mitjançant l'informe d'irregularitat d'equipatge (PIR) abans de sortir de la zona de recollida d'equipatges.

Si l'equipatge s'extravia, es fa malbé o es retarda, podeu demanar una indemnització.

Per l'equipatge danyat, heu de fer una reclamació a la companyia aèria en un termini de set dies després de rebre l'equipatge.

Per la recepció retardada de l'equipatge, el període màxim és de 21 dies; a partir d'aquí, es considera pèrdua i heu de presentar una reclamació formal per escrit.

◆ **Transparència de preus**

El preu final per pagar ha d'estar indicat en tot moment i ha d'incloure les tarifes aèries i les taxes aplicables, així com els càrrecs, subcàrrecs i les tarifes inevitables i previsibles en el moment de la publicació.

També s'ha de mostrar el desglossament de la tarifa, els impostos, les taxes de l'aeroport i, finalment, els altres càrrecs i tarifes. Els suplementos de preu opcionals s'han de comunicar d'una manera clara, transparent i no ambigua al començament del procés de reserva, i acceptar-los és opcional.