

## IMPREVISTOS AL VIATGE

- *Malgrat l'obstinació i de la cuidada atenció que posem tots els que intervenim a l'organització d'un viatge, a vegades poden sorgir alguns imprevistos o petits contratemps humans inevitables.*
- *Davant de qualsevol situació anòmala, conservi sempre la calma per intentar buscar la millor solució possible. No permeti que cap incident li amargui les seves vacances tan desitjades.*
- *Tant la majorista organitzadora del viatge com la pròpia minorista, l'atendrem a la seva tornada si nostre representant en el país on és trobi no ho hagués fet. Però si considera que la situació és delicada, no esperi a la tornada: truqui'ns per telèfon.*
- *Segons la normativa de la CEE sobre els Viatges Combinats, no s'atendrà cap reclamació que no hagi sigut presentada per escrit en el lloc on s'hagi originat.*
- *Si algun dels serveis inclosos al seu viatge no li ha sigut ofert a la destinació, facin-ho per la seva compte i guardi les factures corresponents per tramitar el seu reemborsament a la tornada. Si pot, exposi per escrit la situació.*
- *Quan torni, visiti'ns i atendrem convenientment la seva queixa. El més important per nosaltres son els nostres clients. Sempre intentarem donar solucions ràpides i efectives.*

## A L'AEROPORT

- *Recordi que un vol sols tancar-se entre 45 i 60 minuts abans de la sortida. Si arribés una vegada la facturació del vol es tancada, no podrà reclamar.*

## OVERBOOKING

*En línies regulars exigeixi la seva plaça en el "check-in" de l'aeroport, o be demani la responsabilitat al supervisor de la companyia aèria amb la que deuria viatjar.*

*D'acord amb el Reglament 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell (en vigor des de el dia 17 de febrer de 2005), té dret a:*

- 1. Reemborsament del preu del bitllet corresponent al trajecte no efectuat.*
- 2. Embarcament fins la destinació final en el primer vol possible o data posterior a conveniència del viatger.*

*Adicionalment cada passatger deu rebre la següent compensació:*

- 1. 250 euros per vols fins a 1.500 Km.*
- 2. 400 euros per tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 Km. i per tots els demés vols entre 1.500 i 3.500 Km.*
- 3. 600 euros per tots els vols no compresos en els apartats anteriors.*

*La compensació es pagarà en metàl·lic o, previ acord firmat pel passatger, amb abonaments de viatge o altres serveis.*

*Si el passatger viatja en una classe inferior a la reservada te dret al reemborsament de la diferència de preu.*

*Els vols en connexió que, pel retard produït, permeten l'enllaç, no és tindran en compte.*

*A més de la compensació econòmica, els passatgers tenen dret gratuït a:*

- A. Dos trucades telefòniques o missatges de fax al punt de destinació.
- B. Àpat, beguda i allotjament, si fora necessari mentre esperen com solució el transport alternatiu.

*Si és un vol xàrter, la responsabilitat és demanarà directament a la majorista organitzadora del viatge.*

## RETARDS I CANCELACIONS DELS VOLS XARTER

*En el cas de retards de vols xàrter, en principi no existeix cap responsabilitat per part de la companyia aèria ni per la majorista organitzadora del viatge. Normalment la majorista té una persona en el mostrador de l'aeroport que s'encarrega d'atendre aquest tipus de situacions.*

*Si el vol es cancel·la, la majorista s'haurà de fer càrrec de totes les despeses necessàries (àpats, hotels, taxis, telèfon...) fins solucionar la situació.*

*Si la cancel·lació és produïda per causes alienes a la companyia aèria i a la majorista (vaga, condicions meteorològiques adverses, accidents o altre causa de força major) no és faran responsables i per tant, no li abonaran les despeses abans indicades.*

*Per això és molt recomanable que contracti a la agencia de viatges una pòlissa completa d'assistència de viatge. Per un petit import aquestes eventualitats quedaran cobertes.*

## RETARDS I CANCELACIONS DE VOLS REGULARS

*Una companyia aèria és responsable del danys ocasionats per retards en el transport aeri de passatgers. No obstant, no serà responsable si prova que es van adoptar totes les mesures que eren raonablement necessàries per evitar el dany o que va ser impossible adoptar dites mesures.*

*La responsabilitat en cas de retards del passatger es limita a 4.150 DEG per passatger. Aquest límit de responsabilitat no implica una compensació automàtica per l'import màxim.*

*D'acord amb la Reglamentació 261/2004, en el cas de que el vol sorti de:*

- Un aeroport comunitari.
- Un aeroport situat en un país no comunitari –que les seves normes no disposin compensacions i assistència- amb destinació a un aeroport comunitari i el transportista encarregat d'efectuar el vol sigui comunitari.

*Sempre que el passatger:*

- § Tingui una reserva confirmada en el vol, disposant d'un bitllet.
- § Es presenti a la facturació en les condicions requerides i a la hora indicada.
- § Hagi sigut transbordat del vol pel que disposava d'una reserva a altre vol.

*Y es vegi afectat per un retard amb respecte a la hora de sortida prevista de:*

- § 2 hores o més en el cas de tots els vols de 1.500 Km. o menys.
- § 3 hores o més en el cas de tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 Km. i de tots els demés vols entre 1.500 i 3.500 Km.
- § 4 hores o més en els vols no compresos en els apartats anteriors.

*El transportista aeri encarregat d'efectuar el vol li oferirà l'assistència indicada en el apartat "Dret a atenció" de Sobrevenda, però únicament oferirà allotjament en hotel i el transport entre el aeroport i el lloc d'allotjament quan la sortida prevista del vol alternatiu sigui como mínim al dia següent a la hora prèviament anunciada.*

*Quan el retard sigui de 5 hores com a mínim, la companyia oferirà al passatger el reemborsament en 7 dies del cost íntegre del bitllet al preu en el que es va comprar, corresponent a la part del viatge no efectuada i a la part del viatge efectuada, si el vol ja no te raó de ser segons el pla de viatge inicial del passatger, i, si procedeix, un vol de tornada al primer punt de partida el més aviat possible.*

*Si la cancel·lació es produeix por causes tècniques o comercials de la companyia, es considerarà una situació de "denegació d'embarcament", detallada en el apartat anterior.*

*En qualsevol cas, vostè té el dret de ser informat en tot moment de las causes del retard o cancel·lació del vol. Si no estigués d'acord, pot fer una reclamació per escrit o be dirigir-se a Aviació Civil.*

**IMPORTANT:** *Aquestes reclamacions deuran fer-se en el moment de produir-se els fets*