



16 de maig del 2007

Tots els consumidors afectats per la crisi dels vols d'avui a Glasgow poden telefonar el 012

L'Agència Catalana del Consum recorda les recomanacions relatives al transport aeri

L'Agència Catalana del Consum (ACC) recorda a tots els viatgers afectats pels vols d'avui a Glasgow que, d'acord amb la normativa europea, tots els titulars d'un bitllet d'avió que hagin patit una cancel·lació o un gran retard tenen dret a presentar reclamacions davant l'ACC, com ara:

1. El retorn de l'import íntegre del seu bitllet
2. Demanar que se'ls faciliti un vol alternatiu operat per qualsevol altra companyia.
3. Reclamar danys i perjudicis

La primera recomanació als consumidors és adreçar-se al telèfon d'atenció 012, on experts en consum l'atendran i, si s'escau, els hi concertaran una cita a un tècnic a la seu de l'ACC per a presentar una reclamació. Les següents recomanacions es poden consultar també al web www.consum.cat:

Recomanacions

Les obligacions dels transportistes aeris encarregats d'efectuar un vol s'han de limitar o excloure quan un succés hagi estat causat per circumstàncies extraordinàries que no s'haguessin pogut evitar tot i que s'haguessin pres totes les mesures raonables.

L'atenció als passatgers que esperen una alternativa o un vol amb retard podrà limitar-se o denegar-se si aquesta atenció es causa de més retard.

Els transportistes aeris encarregats d'efectuar un vol hauran de satisfer les necessitats especials de les persones amb mobilitat reduïda, dels seus acompanyants, i dels menors no acompanyats, així com informar exhaustivament als passatgers dels drets que els assisteixen en cas de denegació d'embarcament i cancel·lació o gran retard dels vols per tal que els puguin exercir eficaçment.

Us recomanem que arribeu a l'aeroport amb una antelació mínima d'una hora abans de la sortida del vol, si és nacional, i abans de dues, si és internacional.



16 de maig del 2007

Si heu de formalitzar una queixa pel funcionament dels serveis de la terminal, podeu utilitzar els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia que té l'aeroport.

La vostra reclamació haurà de dirigir-se a la companyia aèria quan hagueu contractat únicament el transport, o als organitzadors i agències de viatges quan es tracti d'un vol realitzat en el context d'un viatge combinat.

Si us trobeu afectats per algun dels problemes als que hem fet referència i la companyia aèria no compleix amb les seves obligacions, **presenteu una reclamació davant de l'organisme nacional competent que correspongui.**

Si el vostre vol surt d'un país de la UE, presenteu la reclamació en aquest país. Si viatgeu en un vol operat per una companyia comunitària, amb destinació a un aeroport de la UE des d'un altre situat fora de ella (sempre que no gaudeixin de beneficis o compensacions o assistència en aquest tercer país), presenteu la reclamació en el país de la UE on aterri el vol.

Demaneu els Fulls Oficials de Reclamació/Denúncia.

Trameteu el full destinat a l'Administració a l'Oficina Municipal o Comarcal d'Informació als Consumidors més propera, a l'Agència Catalana del Consum o als Serveis Territorials de Comerç, Turisme i Consum.

Per a ampliar aquesta informació o qualsevol altra relacionada amb l'ACC, podeu contactar amb: Mercè Marzo, Responsable de premsa
mercemarzo@gencat.net Tel. 93 484 92 77 i 695 356 109