

## Consells pràctics...

**C**ompara les ofertes dels principals cercadors d'Internet i de les pàgines webs de les empreses de transports.

**S**i compres el vol entre 7 i 8 setmanes abans, pot sortir més econòmic el bitllet. A més, les millors ofertes les pots trobar a principis de setmana.

**V**alora la **contractació d'assegurances** de viatges, n'hi ha de diferents tipus. Has de tenir en compte la destinació, la durada i les cobertures que ofereixen. I no oblidis revisar les teves assegurances -llar, vida, salut o de targetes- per si et cobreixen incidències a l'estranger.

**S**i fas la contractació d'un viatge per agència, **revisa** bé les condicions generals i en cas que contractis per Internet, **comprova** que l'empresa tingui una direcció física a l'estat espanyol i contactes d'e-mail i telèfon. A més, revisa que la publicitat es correspon amb el contractat.

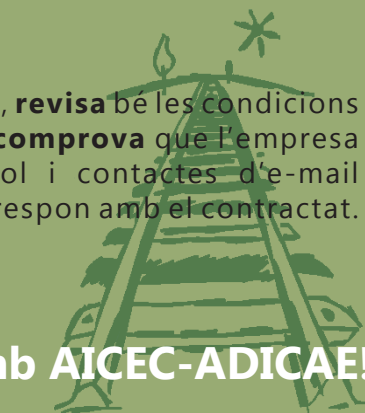
**Si han vulnerat els teus drets, informa't i reclama amb AICEC-ADICAE!**

Davant de qualsevol abús haurem d'omplir un full de reclamació o bé enviar per escrit una reclamació al **Servei d'Atenció al Client** de l'empresa de transport. En el cas dels viatges combinats s'haurà de reclamar a l'agència de viatges, sempre que sigui seva la responsabilitat. Un cop feta la reclamació, si no rebem resposta en un mes o bé rebem una resposta negativa caldrà dirigir-nos a organismes superiors i als de resolució extrajudicial de conflictes.

Sempre podem anar a les **Juntes Arbitrals de Consum**, excepte quan el problema és amb una companyia aèria, en tal cas ens dirigirem a l'**Agència Estatal de Seguretat Aèria (AESA)**. Per als casos de transports terrestres i ferroviaris, a més a més, podem recórrer a les **Juntes Arbitrals de Transport**.

**G**uarda tots els documents i **contractes** que acreditin la reserva i guarda'ls en diferents formats.

**S**i viatges per Europa fes-te la **Targeta Sanitària Europea**, és gratuïta i cobreix la sanitat pública a tota la Unió Europea i Suïssa.



Amb la col·laboració de:  
 Generalitat de Catalunya  
Agència Catalana del Consum

# QUAN VIATGIS no t'oblidis dels teus drets



## On som?

### BARCELONA

C/Creu dels Molers, 13. 08004  
933 425 044

### TARRAGONA


Hotel d'Entitats 6a Planta, 6è despatx  
C/ Pons d'Icart s/n, (Pàrquing de la  
Pedrera ). 43004  
685 919 241

### GIRONA

C/Ciutadans, 2-4. 17004  
685 919 244

## Contacta amb nosaltres!

 aicec@adicae.net  
tarragona@adicae.net  
girona@adicae.net

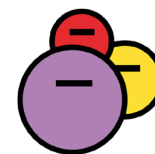
 aicec.adicae.net

## Segueix-nos!

 facebook.com/AICEC

 @AicecAdicae

*persones consumidores crítiques, responsables i solidàries*



**AICEC-ADICAE**  
Associació d'Usuaris de Bancs,  
Caixes i Assegurances  
de Catalunya

Escollir el mitjà de transport per viatjar pot dependre de molts factors: les comunicacions, la comoditat, el preu del bitllet, el destí o la durada del trajecte.

Però en tots els mitjans de transport tens uns **DRETS** que has de conèixer. Cada cop que pateixes un retard, una cancel·lació, una denegació d'embarcament i danys o pèrdues a l'equipatge tens dret a reclamar una compensació pels perjudicis patits. També cal conèixer els teus **DEURES**, entre ells, el bon comportament i l'obligació de guardar el bitllet durant tot el trajecte.

## Els teus drets als serveis ferroviaris Per quins perjudicis podem reclamar?

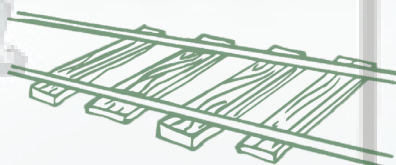
### Cancel·lació i retard

Si notifiquen la **CANCEL·LACIÓ** fins a 48h abans del viatge, l'empresa t'ha de facilitar el desplaçament amb un altre tren o mitjà de transport en condicions similars o retornar-te el preu del bitllet.

Si ho notifiquen en 4h o menys, es poden reclamar indemnitzacions de fins al doble del preu del bitllet.

Quan els **RETARDS** són superiors a una hora, es pot reclamar una indemnització del 50% del preu del bitllet. I del 100% pels casos que superi l'hora i mitja.

Tot i així, Renfe, per la seva banda, amplia aquestes indemnitzacions. Les podeu trobar a la web [www.renfe.es](http://www.renfe.es).



### A Catalunya...

Pel que fa als **Rodalies** i als **Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya**, els **RETARDS** de més de 15 minuts s'indemnitzen amb un bitllet en les mateixes condicions, excepte quan es produeix per condicions extraordinàries.

### A l'Unió Europea...

Per als **RETARDS** d'entre 60 i 119 minuts tens dret a una indemnització del 25%. I del 50% si superen les dues hores.

## Què passa amb els viatges combinats?

Els viatges que comprenen la contractació de transport, allotjament i/o altres tipus de serveis turístics tenen la seva regulació pròpia.

En cas de cancel·lació tens dret al reemborçament o que t'ofereixin un altre paquet similar. A més, es podrà demanar una indemnització a l'agència d'entre el 5% i el 25% del preu del viatge.

Si qui anul·la la reserva és l'usuari, l'agència de viatges té dret a demanar-li les despeses de cancel·lació i una indemnització d'entre el 5% i el 25%.

## Els teus drets quan viatges amb avió Quan i què podem reclamar?

### Overbooking

Es produeix quan hi ha sobreventa de places. Per aquests casos tens dret al reemborsament del preu del bitllet o transport alternatiu, a més de la compensació econòmica i d'assistència. Si renunciés de manera voluntària, en aquest cas no tens dret a cap compensació econòmica, però sí d'assistència.

### Cancel·lació

Es considera una cancel·lació la no realització del vol contractat, per un motiu aliè a l'usuari/a.

Per aquests casos, existeix el dret a reemborsament del preu del bitllet o un transport alternatiu en les mateixes condicions. A més a més, del dret a una compensació econòmica i d'assistència.

### Retards

Quan el retard superi les 2h, les companyies han d'oferir una assistència mínima, però si és més de 3h, tens dret també a una compensació econòmica.

Si superen les 5h, es podrà desistir del vol i la companyia haurà d'oferir la devolució del bitllet així com un bitllet de tornada al punt de partida.

### Pèrdua d'equipatge

La companyia aèria es fa càrrec de retards en l'entrega, destrucció, danys i pèrdua (a partir dels 21 dies de retard es considera perdut).

**En aquests casos les reclamacions s'han de realitzar abans d'abandonar l'aeroport. Caldrà omplir l'Informe d'Irregularitat d'Equipatge (PIR), amb dues còpies, una per l'aerolinia i l'altra per adjuntar amb la posterior reclamació.**



### Compensació econòmica per cancel·lacions, overbooking i retards.

Distància del vol	€	Distància del vol	€
<b>1</b> Fins a 1.500km	250€	<b>3</b> Més de 3.500 km	400€
<b>2</b> Entre 1.500 km i 3.500 km	400€	<b>4</b> Més de 3.500 km extracomunitaris	600€

*En el cas que hi hagi transport alternatiu i aquest arribi a la seva destinació en menys de 2h pel primer cas, 3h pel segon i tercer i 4h pel quart, la quantia es redueix un 50%.*