

#ASUFINT'INFORMA

# Quins drets tens com a passatger d'avió?



· ATENCIÓ, ASSESSORAMENT I EDUCACIÓ FINANCERA PER A LES PERSONES  
CONSUMIDORES DE LES ILLES BALEARS 2022 ·

 **asufin**  
ILLES BALEARS  
ASSOCIACIÓ D'USUARIS FINANCERS



G CONSELLERIA  
O SALUT I CONSUM  
I DIRECCIÓ GENERAL  
B CONSUM

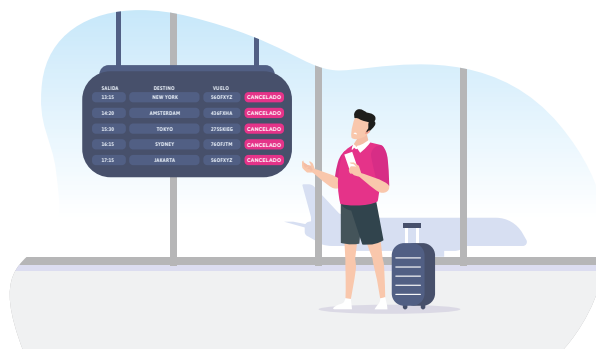


[www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

Amb la col·laboració de la Conselleria de Salut i Consum de les Illes Balears. No responsable.

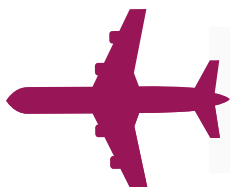
# Què passa si...?

## 01. Cancel·len el teu vol



### Han de reemborsar-te els diners del bitllet.

En un termini de 7 dies (si t'ofereixen un val, pots triar entre acceptar-lo o sol·licitar el reemborsament).



### Si tens un vol de connexió.

Han d'oferir-te un altre amb destinació a l'aeroport de sortida.



### Han d'oferir-te un mitjà de transport alternatiu.

Al més aviat possible.

## QUAN TENS DRET A INDEMNITZACIÓ?

Si cancel·len el teu vol amb **menys de 14 dies d'antelació** o arribes a la destinació després de l'hora d'arribada inicialment prevista per la companyia aèria, tens dret a:

Import (€)	Distancia	Hora de retard en l'arribada
250	Vol < 1.500 km	3h o més
400	Vol > 1.500 km dins de la UE Vol d'entre 1.500 km i 3.500 km si és fora de la UE	3h o més
600	Vols > 3.500 km fora de la UE	4h o més



Si l'aerolínia t'ofereix un transport alternatiu i arribes al teu destí amb un retard no superior a 4 hores, la **indemnització pot reduir-se un 50%**.

Si creus que t'ha passat això, en **ASUFIN** podem ajudar-te.

Parlem?

682 745 710

info@asufin.com

www.asufin.cat

## 02. Retarden el teu vol



**Han de pagar-te l'allotjament.**  
Si el vol es retarda més d'una nit.



**Han de donar-te un val per a menjars i begudes.**  
Prèvia presentació dels tiquets corresponents.



**Han d'indemnitzar-te.**  
Si arribes al teu destí final amb un retard de més de tres hores tens dret a:

Import (€)	Distancia	Hora de retard en l'arribada
250	Vol < 1.500 km	3h o més
400	Vol > 1.500 km dins de la UE Vol dd'entre 1.500 km y 3.500 km si és fora de la UE	3h o més
600	Vols > 3.500 km fora de la UE	4h o més

Si creus que t'ha passat això, en [ASUFIN](#) podem ajudar-te.

Parlem?

682 745 710

[info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

[www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

### 03. Perds el vol de connexió per retards



#### Si els vols formen part d'un mateix bitllet:

Tindràs dret a un nou vol que et porti al teu destí o al reemborsament de la part corresponent.

#### Si les reserves s'han realitzat per separat:

Les agències no tenen l'obligació de fer-se càrrec de les possibles pèrdues.



### 04. El teu vol té overbooking



#### TENS DUES ALTERNATIVES:



#### Overbooking voluntari:

Pots acceptar-ho i en un termini de 7 dies han de reemborsar-te'l.


#### Overbooking involuntari:

Tens dret a reclamar danys i perjudicis.



Si creus que t'ha passat això, en **ASUFIN** podem ajudar-te.

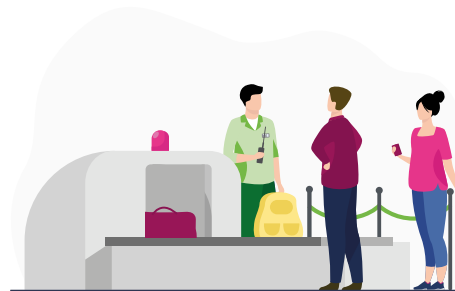
Parlem?

 682 745 710

 [info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

 [www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

## 05. El teu equipatge es perd o danya



### Equipatge facturat:

Pots reclamar fins a 1.300€.

### Equipatge de mà:

Només pots reclamar si el mal el provoca l'aerolínia.



### Equipatge perdut:


Tens dret al reemborsament de les despeses (compra de roba, objectes de neteja personal, medicaments, etc.).

### RECORDA, EL TERMINI PER A PRESENTAR UNA RECLAMACIÓ PER PÈRDUA O DANYS DE L'EQUIPATGE

Termini	Condicció
7 dies	Sense retard en el lliurament de l'equipatge
21 dies	Si hi ha hagut retard en el lliurament de l'equipatge

Si creus que t'ha passat això, en **ASUFIN** podem ajudar-te.

Parlem?

 682 745 710

 [info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

 [www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)



## Circumstàncies en les quals la companyia no té obligació de proporcionar cap mena de compensació (Reglament (CE) 261/2004)

01.

**Erupció volcànica..**

02.

**Condicions climàtiques extremes o incompatibles** amb la realització del vol (ciclons, pluges torrencials, incendis, tornados, etc.).

03.

**Vagues** quan s'han convocat dins del termini i en la forma escaient.

04.


**Inestabilitat política** en el país d'Origen/Destinació.

05.

**Deficiències inesperades** en la seguretat del vol.

Si creus que t'ha passat això, en **ASUFIN** podem ajudar-te.

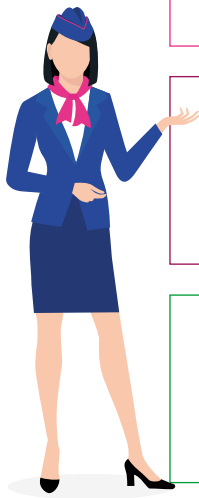
Parlem?

 682 745 710

 [info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

 [www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

## Consells



**Guarda qualsevol factura** per les despeses que hagis realitzat a conseqüència del retard i/o cancel·lació.

Sempre que sigui possible, **reserva els vols amb escales de la mateixa companyia.**

**No et desfacis del bitllet d'avió**, ja que aquest suposa el contracte legal i és imprescindible per a començar una reclamació.

## Sabies que...?

Tret que s'especifiqui d'una altra manera en les condicions del teu passatge, **no tens dret a compensació si:**

- T'han denegat l'embarcament per motius de salut o seguretat.
- No presentes la documentació exigida.


**Si un vol té un retard de més de cinc hores**, tens el dret al reemborsament íntegre del bitllet.

**El límit d'indemnització** es de, aproximadament, 1.400€ per viatger.

**Si has contractat el vol a través d'un viatge combinat**, la reclamació pot recaure en el proveïdor de serveis, un touroperador, que s'ha de fer càrrec de tot el contractat: vol + hotel + la resta dels serveis contractats (excursions, rënting de cotxes, circuits turístics, etc.).

Si creus que t'ha passat això, en **ASUFIN** podem ajudar-te.

Parlem?

 682 745 710

 [info@asufin.com](mailto:info@asufin.com)

 [www.asufin.cat](http://www.asufin.cat)

# Contacte

## Parlem?

**TELÈFON**

682 745 710

**EMAIL**

info@asufin.com

**ADREÇA**

Av. Jaume III, 25. Entlo. B.  
07012 - Palma de Mallorca

**HORARI**

De 09:00 a 14:00h.



[www.asufin.com](http://www.asufin.com)