



# Drets dels passatgers aeris

## Derechos de los pasajeros aéreos

### Rights of air passengers

#### Denegació d'embarcament?

#### Vol cancel·lat?

#### Gran retard en el vol?

**Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informar-los sobre sus derechos y indicar-los on podeu presentar la vostra queixa**

#### Denegació d'embarcament

Podeu tenir dret a una compensació d'entre 125 euros i 600 euros segons la distància del vol i el retard sofert una vegada se us ha ofert un transport alternatiu raonable

#### Gran retard

Podeu sol·licitar el reembossament del bitllet en cas que el retard superi les cinc hores, però només si decidiu no viatjar.

#### Cancel·lació

Teniu dret que us compensin financerament si no us han informat de la cancel·lació 14 dies abans del vol, no us ofereixen un transport alternatiu proper a l'horari previst originalment o la companyia aèria pot provar que la cancel·lació s'ha degut a circumstàncies extraordinàries.

#### Atenció per part de les companyies aèries

Depenent de les circumstàncies, si us deneguen l'embarcament, es cancel·la el vostre vol o aquest duu retard, podeu tenir dret a rebre atenció per part de la companyia aèria (menjar i refrescs, serveis de comunicació i allotjament si us cal pernoctar). En cas de denegació d'embarcament o cancel·lació del vol, us poden oferir la possibilitat de continuar el viatge o reembossar-vos l'import del bitllet.

#### Mobilitat reduïda

Les persones amb discapacitats i els passatgers amb mobilitat reduïda estan protegits davant de qualsevol discriminació i, a partir del 26 de juliol de 2008, poden comptar amb una atenció apropiada (sota certes circumstàncies) perquè els ajudin a tots els aeroports de la Unió Europea.

#### Identitat de la companyia aèria

Heu d'informar-vos amb antelació de la companyia aèria que s'encarrega d'efectuar el vostre vol. Les companyies aèries considerades insegures estan prohibides o subjectes a restriccions en el territori de la Unió Europea. Podeu trobar la llista de les companyies aèries prohibides a <http://air-ban.europe.eu>

#### Responsabilitat

Les companyies aèries es poden considerar responsables dels danys i els perjudicis que resulten de retards en el vol (amb un màxim de +- 4.800 euros), del dany i la pèrdua d'equipatge (amb un màxim de +- 1.200 euros) i en cas de defunció i lesions en accidents. No obstant això, les companyies aèries no es consideren responsables si han pres totes les mesures raonables per evitar els danys o si ha estat impossible prendre aquestes mesures.

#### Vacances combinades

Els operadors turístics de viatges combinats han de donar informació precisa sobre les vacances reservades, complir les obligacions contractuals i protegir els passatgers en cas d'insolvència de l'operador.

Per obtenir més informació i una llista d'autoritats nacionals responsables de fer complir aquests drets, consulteu <http://apr.europa.eu>

La finalitat d'aquest cartell és únicament informativa. Qualsevol reclamació o mesura legal que prengueu en cas de litigi s'ha de fonamentar exclusivament en els texts jurídics corresponents. Aquests texts són publicats en el Diari Oficial de la Unió Europea, publicat per la Comissió Europea, Direcció General d'Energia i Transports, BE-1049 Brussel·les.

#### ¿Denegación de embarque?

#### ¿Vuelo cancelado?

#### ¿Gran retraso del vuelo?

**Las compañías aéreas tienen la obligación legal de informarle sobre sus derechos e indicarle dónde puede presentar su queja**

#### Denegación de embarque

Puede tener derecho a una compensación de entre 125 euros y 600 euros dependiendo de la distancia del vuelo y del retraso sufrido una vez que se le haya ofrecido un transporte alternativo razonable.

#### Gran retraso

Puede solicitar el reembolso de su billete en caso de que el retraso exceda cinco horas, pero solamente si decide usted no viajar.

#### Cancelación

Da derecho a una compensación financiera a menos que se le haya informado de la cancelación 14 días antes de su vuelo, se le ofrezca un transporte alternativo próximo al horario originalmente previsto, o si la compañía aérea puede probar que la cancelación se debió a circunstancias extraordinarias.

#### Atención por parte de las compañías aéreas

Dependiendo de las circunstancias, si se le deniega el embarque, se cancela su vuelo o éste está retrasado, puede tener derecho a recibir atención por parte de la compañía aérea (comida y refrescos, servicios de comunicación y alojamiento si es preciso pernoctar). En caso de denegación de embarque o cancelación del vuelo, pueden ofrecerle la posibilidad de continuar su viaje o reembolsarle el importe de su billete.

#### Movilidad reducida

Las personas con discapacidades y los pasajeros con movilidad reducida están protegidos de toda discriminación y, a partir del 26 de julio de 2008, pueden contar con una atención apropiada (bajo ciertas condiciones) para ayudarles en todos los aeropuertos de la Unión Europea.

#### Identidad de la compañía aérea

Debe informarse, con antelación, de la compañía aérea encargada de efectuar su vuelo. Las compañías aéreas consideradas inseguras están prohibidas o sujetas a restricciones en el territorio de la Unión Europea. La lista de las compañías aéreas prohibidas se encuentra en: <http://air-ban.europe.eu>

#### Responsabilidad

Las compañías aéreas pueden ser consideradas responsables de los daños y perjuicios que resulten de retrasos en el vuelo (con un máximo de +- 4.800 euros), daño y pérdida de equipaje (con un máximo de +- 1.200 euros) y en caso de fallecimiento y lesiones en accidentes. Sin embargo, las compañías aéreas no serán consideradas responsables si han tomado todas las medidas razonables para evitar los daños, o si era imposible tomar tales medidas.

#### Vacaciones combinadas

Los operadores turísticos de viajes combinados deben dar información precisa sobre las vacaciones reservadas, cumplir con las obligaciones contractuales y proteger a los pasajeros en caso de insolvencia del operador.

Para obtener más información y una lista de autoridades nacionales responsables de hacer cumplir estos derechos, consulte: <http://apr.europa.eu>

La finalidad de este cartel es únicamente informativa. Toda reclamación o medida legal que se tome en caso de litigio deberá fundamentarse exclusivamente en los textos jurídicos correspondientes. Estos textos están publicados en el Diario Oficial de la Unión Europea. Publicado por la Comisión Europea, Dirección General de Energía y Transportes, BE-1049 Bruselas.

#### Refused boarding?

#### Flight cancelled?

#### Long flight delay?

**The airlines are legally obliged to inform you of your rights and to tell you where you can lodge a complaint**

#### Refused boarding

You may have a right to compensation of between 125 euros and 600 euros depending on the distance of the flight and the delay experienced once you have been offered reasonable alternative transport.

#### Long delay

You may request the refund of your ticket if the delay exceeds five hours, but only if you decide not to travel.

#### Cancellation

This gives a right to financial compensation unless you were informed of the cancellation 14 days before your flight, you are offered alternative transport near to the originally scheduled time or if the airline can prove that the cancellation was due to extraordinary circumstances.

#### Assistance by the airlines

Depending on the circumstances, if you are refused boarding or if your flight is cancelled or delayed, you may have the right to receive assistance by the airline (food and drinks, communication services and accommodation if an overnight stay is necessary). In the case of refused boarding or flight cancellation, you may be offered the possibility of continuing your journey or having the price of your ticket refunded.

#### Reduced mobility

People with disabilities and passengers with reduced mobility are protected from any discrimination and, as of 26 July 2008, are entitled to appropriate attention (under certain conditions) to help them at all airports in the European Union.

#### Identity of the airline

You should first inform yourself of the airline responsible for completing your flight. Airlines considered to be unsafe are banned or are subject to restrictions in the European Union. The list of banned airlines can be found at: <http://air-ban.europe.eu>

#### Liability

Airlines may be considered liable for the damages resulting from flight delays (up to a maximum of +- 4,800 euros), damage to and loss of baggage (up to a maximum of +-1,200 euros) and in the event of death and injuries in accidents. However, airlines are not considered liable if they have taken every reasonable measure to prevent damages or if it was impossible to take such measures.

#### Combined holidays

Tour operators of combined holidays must give precise information regarding bookings made, fulfil contractual obligations and protect passengers in the event of the operator becoming insolvent.

For further information and a list of national authorities responsible for ensuring that these rights are fulfilled, please consult: <http://apr.europa.eu>

This poster is purely for information purposes. Any claim or legal measure that is taken in the event of a lawsuit should be founded exclusively on the relevant legal texts. These texts are published in the Official Journal of the European Union, published by the European Commission, Directorate General for Energy and Transport, BE-1049 Brussels.