

IMPREVISTOS AL VIATGE

Malgrat l'obstinació i de la cuidada atenció que posen tots els que intervenen 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'atendran a la seva tornada si el nostre representant del país on és trobi no ho hagués fet. Però si considera que la situació és delicada, no esperi a la tornada: truqui a la seva agència 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 estat ofert a la destinació, faci-ho pel seu compte i guardi les factures corresponents per tramitar el seu reemborsament a la tornada. Si pot, exposi per escrit la situació.

Quan torni, visiti la seva agència on atendran convenientment la seva queixa. Sempre intentaran donar solucions ràpides i efectives.

Aeroport

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

Overbooking

En línies regulars exigeixi la seva plaça en el check-in de l'aeroport, o bé demani la responsabilitat al supervisor de la companyia aèria amb la que ha de 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:

- Reemborsament del preu del bitllet corresponent al trajecte no efectuat.
- Embarcament fins la destinació final en el primer vol possible o data posterior a conveniència del viatger.
- Addicionalment, cada passatger ha de rebre la següent compensació:
 - 250 euros per vols fins a 1.500 Km.
 - 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.
 - 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 té 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:
 - Dues trucades telefòniques o missatges de fax al punt de destinació.
 - Àpat, beguda i allotjament, si fos necessari mentre esperen com solució el transport alternatiu.
 - Si és en vol xàrter, la responsabilitat és demanarà directament a la majorista organitzadora del viatge.

Retards i cancel·lacions 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 a 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 es faran responsables i, per tant, no li abonaran les despeses abans indicades.

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

Retards i cancel·lacions en vols regulars

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

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

- Un aeroport comunitari
- Un aeroport situat en un país no comunitari –on les seves normes no disposin de compensacions ni 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 pel vol, disposant d'un bitllet.
- Es presenti a la facturació en les condicions requerides i a la hora indicada.
- Hagi estat canviat de vol perquè disposava d'una reserva a un altre vol.

I es vegi afectat per un retard amb respecte a l'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 Sobre-veda, 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 com a mínim el dia següent a l'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 que es va comprar, corresponent a la part del viatge no efectuada i a la part del viatge efectuada. Si el vol ja no té raó de fer-se 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 per 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 les causes del retard o cancel·lació del vol. Si no estigués d'acord, pot fer una reclamació per escrit o bé dirigir-se a Aviació Civil.

Important: Les reclamacions hauran de fer-se en el moment de produir-se els fets

Que s'ha de fer, quan:

Un huracà colpegi la zona

- Cal mantenir la calma. I seguir aquets passos:
- Apressis a refugiar-se en un lloc segur.
- Corri les cortines i poseu si pot cinta aïllant en forma d'ics a les finestres de vidre. El protegirà en cas de estellament. Normalment portes i finestres han d'anar a més protegides amb taulons de fusta.
- Mantingui allunyat de portes i finestres. Si una d'elles s'obre, no avanci cap a ella de cara.
- No encengueu espelmes. Utilitzeu només llanternes de piles.
- No surti a l'exterior fins que les autoritats l'informin que ho pot fer.

Després del pas d'un huracà:

- Assegureu-vos que el lloc on es troba refugiat no està danyat greument i que no existeix un risc d'esfondrament.
- Informe als serveis d'emergència sobre l'existència de possibles ferits on es troba refugiat.
- Poseu-vos en contacte amb l'Ambaixada d'Espanya o el seu Consolat honorari a Belize per informar sobre el seu estat físic i possibles necessitats.

Sismes

S'ha de tenir en compte les recomanacions globals de protecció:

- Allunyar-se de murs, finestres, vidrieres, arbres, cartells i similars
- Situar-se en espais oberts o l'abric sota el llindar d'una porta o prop dels buits d'ascensor en edificis d'altura, mantenint la calma.
- La gran majoria d'hotels, establiments comercials i edificis públics tenen assenyalades zones segures en cas de sisme amb la lletra "S" en grans caràcters, i compten amb una molt completa senyalització de les sortides d'emergència.
- Es recomana seguir en tot cas les instruccions de les autoritats i, després del tremolor, contactar amb els familiars o persones properes per informar-los de la situació.
- En cas de sismes de certa magnitud, les comunicacions telefòniques poden quedar alterades per la saturació de línies durant algun temps. Es recomana l'ús de missatges curts (SMS) per comunicar-se amb familiars i amics.

Tsunamis

No es pot descartar el risc de tsunami en cas de moviments sísmics de certa intensitat amb epicentre a punts molt propers al litoral. En aquest cas és vital allunyar ràpidament de la mar i buscar refugi en zones altes