



Europako Batzordeak COVID-19 pandemia-egoeran aireko bidaiarien eskubideen 261/2004 (EB) Araudiari buruzko gida argitaratu du

HEGAZKIN KONPAINIAK HEGALDIA ATZERATZEA EDO BERTAN BEHERA UZTEA

Europako Batzordearen 261/2004 Araudiaren arabera, pandemia-egoeratik edo Espainiako Gobernuak eta beste herrialde batzuk hegan egitea debekatu dutelako hegazkin-konpainiek bertan behera utzitako hegaldien kasuan, aireko bidaiariek hainbat eskubide izango dituzte:

- **Diru-itzulketa edo azken helmugara arteko ordezko garraioa.** Hegaldia bertan behera uzten bada, hegazkin-konpainiak hiru aukera eman behar dizkio bidaiariari:
 - 1) Hegazkin-txartelaren balioa itzultzea:** bidaiariari ordaindutako zenbatekoaren baliokidea den bonua eskainiko zaio; nahiago badu, ordea, dirua itzultzeko eska dezake.

Batera erositako joan-etorriko hegaldien kasuan, joaneko hegaldia bertan behera utzi eta bidaiariak dirua itzultzea nahiago badu, etorrerako hegaldiaren dirua ere itzuliko zaio. Batera erosi ez diren hegaldien kasuan, ordea, bertan behera utzitako hegaldiagatik ordaindutako dirua baino ez zaio itzuliko.
 - 2) Ordezko garraioa eskaintzea lehenbailehen.**
 - 3) Ordezko garraioa eskaintzea beranduago, ondo datorkion datan.**
- **Laguntza-zerbitzua:** janari eta edari nahikoa, 2 telefono-dei edo posta elektronikorako sarbidea, eta, gaua eman behar izanez gero, ostatua eta aireportura joateko garraioa.

Bidaiariak helmugara lehenbailehen iritsi bitarteko denboran baino ez du izango eskubide hori. Hau da, dirua itzultzeko edo ondo datorkion datan ordezko garraioa aukeratzen badu, konpainiak ez du laguntzeko obligaziorik izango.

Egoera normalean, bidaiariak **ordain ekonomikoa** jasotzeko eskubidea du; alabaina, Europako Batzordearen 261/2004 Araudiak dio konpainiak **ez duela ordain ekonomikoa emateko obligaziorik**, baldin eta hegaldia ezohizko eta ekidin ezinezko arrazoiengatik bertan behera utzi bada.

Esate baterako, agintarien debekuen edo murrizketengatik, hutsik joango direla aurreikusteagatik, edo tripulazioaren osasuna babesteagatik. Ezohizko zirkunstantzia horiek etorrerako hegaldietan ere aplikatzen dira.

Adibide horiez gain, COVID 19 krisiari lotuta ezohizko zirkunstantzia gehiago eman daitezke.

Bidaiarien eskubideak Aireko Segurtasuneko Espainiako Agentziaren webean kontsulta daitezke, eta arretarako 91 396 82 10 telefono-zenbakia ere badute (astelehenetik ostiralera, 8:03etatik 14:30etara).

BIDAIARIAK HEGALDIA BERTAN BEHERA UTZI NAHI IZATEA EDO BIDAIATZEKO EZINTASUNA

Europako araudiek bidaiarien eskubideei buruz ez dute ezer jasotzen bidaiatu nahi ez duten edo ezin duten kasuetarako.

Horrenbestez, **bidaiariak** Osasun Ministerioak bidaiatzea gomendatzen ez duen herrialde edo zona batera **hegaldia bertan behera utzi nahi badu**, nahiz eta airelineak hegaldia mantendu, erositako txartel-motaren araberakoa izango da diru-itzulketeta. Horri dagokiola, **garraio-kontratuaren terminoetan eta baldintzetan** egiaztatu beharko da airelineak hegaldia bertan behera uzteko edo hegaldia atzeratzeko aukera ematen duen.

Erositako txartel-motagatik baldintza horiek betetzen ez badira ere, aireko garraioaren erabiltzaileak **hegaldia bertan behera utz dezake, penalizatorik gabe**. Izan ere, **alarma-egoeragatik dekretuz agindutako neurritako bat da ezin dela bidaiatu**. Kasu horretan, airelineak ordezkoko garraioa eskain diezaioke; hala ere, hegaldia bertan behera utzi denetik 60 eguneko epean aldean arteko adostasunik ez badago, bidaiariari ordaindutako dirua itzuliko zaio.

ERREKLAMAZIOA IZAPIDETZEA

Airelineak betebeharrak hausten baditu eta erabiltzaileak bere eskubideak urratu direla iritzi badio, erreklamazioa egingo dio **konpainiari**. Alabaina, hilabeteko epean erantzunik jasotzen ez badu (aintzat hartuta alarma-egoeran epeak etenda daudela) edo jasotako erantzunarekin ados ez badago, **Aireko Segurtasunaren Estatuko Agentziara jo dezake**. Erreklamazioa jartzeagatik ez du ezer ordaindu beharko.

OHIKO GALDERAK

Covid-19 krisiaren ondorioz nire hegaldia bertan behera utzi dute. Dirua berreskuratuko al dut?

Hegaldia bertan behera uzten bada, hegazkin-konpainiak bidaiariari hiru aukera eskaini behar dizkio:

- Dirua itzultzea.
- Ordezko garraioa lehenbailehen.
- Ordezko garraioa ondo datorkion datan.

Hainbat kasutan, ordezkoko garraioa lehenbailehen eskaintzea zaila izan daiteke, ez baitakigu bertan behera utzitako ibilbide batzuetan garraioa noiz berrezarriko den. Beraz, bidaiariarentzat probetxugarriagoak dira beste bi aukerak, alegia, dirua itzultzea edo ordezkoko garraioa eskaintzea ondo datorkion datan.

Batera erositako joan-etorriko hegaldien kasuan, joaneko hegaldia bertan behera utzi eta bidaiariak dirua itzultzea nahiago badu, etorrerako hegaldiaren dirua ere itzuliko zaio. Alabaina,



hegazkin-txartelak ez badira batera erosi, bertan behera utzitako hegaldia ordaindutakoa baino ez zaio itzuliko.

Edonola ere, egoera eta zalantza guztiei erantzun ahal izateko, Aireko Segurtasunaren Estatuko Agentziak bere dei-zentroa indartu du. Modu horretan, +34 91.396.82.10 telefono-zenbakira dei egin dezakezu, astelehenetik ostiralera, 8:30etatik 14:30etara.

Ezin dut aireko konpainiarekin harremanetan jarri. Zenbat denbora daukat erreklamazioa egiteko?

Ezohizko egoeran honetan, hegazkin-konpainien telefono nahiz posta elektronikoko bidez arreta emateko zerbitzuak gainezko daude. Erreklamazioa ez da nahitaez hegaldia bertan behera utzi den egunean jarri behar. Espainian, adibidez, kontratuek 5 urteko iraunaldia dute eta epe horretan egin daitezke erreklamazioak, hain zuzen.

Aireko Segurtasunaren Estatuko Agentziak eskuragai ditu konpainietan aurkezteko erreklamazioetarako inprimakia eta bezeroarentzako arreta-zerbitzuen zerrenda <https://bit.ly/3dFaxM3>

Horrez gain, bidaiariak bide judizialera jo dezakete haien eskubideak erreklamatzeko.

Joaneko hegaldia baino ez didate utzi bertan behera. Zer egin dezaket?

Hegaldiak erreserba berdinekoak badira eta hegazkin-konpainiak joaneko hegaldia baino ez badu bertan behera utzi, bidaiariari aukera hauek eman behar dizkio: bi hegaldien dirua itzultzea (joan-etorria), joaneko hegaldirako ordezkoko garraioa eskaintzea lehenbailehen, eta joaneko hegaldirako ordezkoko garraioa eskaintzea ondo datorkion datan. Aldiz, bertan behera utzi den hegaldia etorrerakoa bada, hiru aukera horiek etorrerako hegaldirako baino ez dute balioko, Europako Batzordeak COVID19 krisiari lotuta Bidaiarien Eskubideei buruzko gidan jasotakoaren arabera.

Konpainiak bonu bakarra eskaini dit, eta onartu egin dut. Erreklama al dezaket diru-itzulketa?

Bonu bakarra jaso duen bidaiariak bidaiari-txartelaren dirua itzultzeko eska diezaioke konpainiari. Konpainiak erantzuten ez badio, ordea, Aireko Segurtasunaren Estatuko Agentzian erreklamatu edo bide judizialean auzia jar dezake, inolako kosturik gabe. Konpainiak txartelaren balio eskudirutan edo bonuaren bidez itzultzeko aukera emango du, eta, beraz, bonuak bidaiariak bigarren aukera hori onartzen duenean baino ez du balioko.

Konpainiak urtea amaitu baino lehen aldatzeko bonu bat baino ez dit eskaini. Legala al da hori?

Europako Batzarraren 261/2004 Arautegiaren 8.1 artikulua dio hegazkin-konpainiak bidaiariari hiru aukera eskaini behar dizkiola: a) dirua itzultzea; b) ordezkoko garraioa lehenbailehen; c) ordezkoko garraioa ondo datorkion datan.



7.3. artikulua dio (dirua itzultzean aplikagarria) konpainiak txartelaren balioa itzul dezakeela eskudirutan, banku-transferentziaren, txekearen, edo, bidaiariarekin alde aurretik adostu eta gero, bidaia-bonuen edo beste zerbitzu batzuen bidez.

Horrenbestez, dirua bonu batean itzuli aurretik bidaiariak onartu egin beharko du.

Atzerrian nago, eta hegazkin-konpainiak nire hegaldia bertan behera utzi du. Zer eskubide ditut? Konpainiak ba al du laguntzeko obligaziorik?

Hegaldia bertan behera utzi duen konpainiak jan eta freskagarri nahikoak ahalbidetu behar dizkio bidaiariari, eta baita ostatua eta aireportura joateko garraioa ere, baldin eta gau bat edo gehiago eman behar baditu, ordezko garraioa irteten den arte.

Ordezko garraioa lehenbailehen hartzea aukeratu duen bidaiariak baino ez du izango eskubide hori, itxaronaldian zehar. Aldiz, hegazkin-konpainiak ez dizkio jana, edaria eta ostatua ahalbidetu behar dirua itzultzearen edo ondo datorkion beste egun batean ordezko garraioaren aldeko hautua egiten badu.

Aintzat hartu behar da lehen aipatutako eskubideak ez direla aplikagarriak europar erkidegoaz kanpoko herrialde eta Europar Batasunetik kanpoko hegazkin-konpainien kasuan. Hortaz, kasuan kasuko erregulazioa kontsultatu beharko da.

Eskaera egiten denetik, zenbat denbora dauka konpainiak hegazkin-txartelaren dirua itzultzeko?

Europako Batzordearen 261/2004 Araudian jasotakoaren arabera, konpainiak 7 eguneko epea du hegazkin-txartelaren dirua itzultzeko, bidaiariak erreklamazioa egin duenetik.

Hegazkin-konpainiak ez dit hegazkin-txartelaren dirua itzuli, eskaeratik zazpi egun igaro badira ere. Zer egin dezaket?

Kalte-galeren, edo, hala badagokio, ordainketan atzeratzeagatik sortutako interesak Justizia Auzitegietan erreklamatu behar dira. Aireko konpainiari duela hilabete baino gehiago egin bazenion eskaera, eta erantzunik jaso ez baduzu edo jasotako erantzunarekin ados ez bazaude, Aireko Segurtasunaren Estatuko Agentzian edo Justizia Auzitegietan erreklamazioa jar dezakezu.

Ainhoa Orrantia
Kontsumo Saileko Arduraduna
TOLOSALDEKO KIUB

