### Kumpens

Il-kumpens huwa kkalkulat skont id-distanza tat-titjira. Jekk tiġi offrut tibdil fir-rotta lejn id-destinazzjoni finali fuq titjira alternattiva u l-ħin tad-destinazzjoni finali ma jkunx inqabeż, il-kumpens jitnaqqas b'50%.

| Distanza | Kumpens |
|---|---|
| <1,500 km | **250 Ewro** (125 Ewro jekk it-titjira alternattiva tittardja inqas minn sagħtejn [2 sigħat]) |
| 1,500 km – 3,500 km | **400 Ewro** (200 Ewro jekk it-titjira alternattiva tittardja inqas minn 3 sigħat) |
| >3,500 km | **600 Ewro** (300 Ewro jekk it-titjira alternattiva tittardja inqas minn 4 sigħat) |

### Bagalji mitlufa, bil-ħsara jew li jdumu biex jaslu

Għandek tinnotifika bil-miktub lit-trasportatur/lil-linja tal-ajru fi żmien 7 t'ijiem minn meta tinnota l-ħsara fil-bagalja sabiex tkun tista' titlob kumpens għall-ħsara.

Meta jkun hemm dewmien fil-bagalja, l-ilment għandu jsir fi żmien 21 jum minn meta tkun irċivejt il-bagalja. Huwa rrakkomandat li tikkuntattja lil-linja tal-ajru biex tivverifika x'inhu kkunsidrat bħala 'oġġetti essenzjali'. Għandek dejjem iżżomm l-irċevuti kollha għal kwalunkwe oġġett essenzjali mixtri waqt li tkun qed tistenna l-bagalja tiegħek.

Fil-każ ta' bagalja li tkun ġiet checked-in, imma ntilfet, int intitolat għal kumpens sal-valur tal-bagalja skont il-konvenzjoni ta' Montreal. Il-bagalja titqies bħala mitlufa jekk ma tasalx fi żmien 21 jum jew f'perjodi iqsar jekk it-trasportatur jinfurmak li l-bgalja ġiet mitlufa. L-ilment tiegħek għandu jsir fi żmien sebat ijiem wara li l-bagalji jiġu ddikjarati mitlufa.

Jekk il-bagalja tiegħek saritilha xi ħsara, ittardjat jew intilfet, għandek tirrapporta dak il-ħin mal-mejda tal-assistenza tal-bagalji tal-linja tal-ajru, fejn timla PIR (rapport dwar l-irregolarita' tal-propjeta'). Importanti li żżomm kopja tar-rapport.

In-Network tal-ECC qiegħed hawn biex jgħinek kemm billi jipprovdilek l-informazzjoni li tiġi bżonn kif ukoll jgħinek fl-ilmenti transkonfinali. Dan ifisser li jekk, pereżempju, Malti bbukkja titjira mal-linja tal-ajru Spanjola jew Konsumatur Taljan ibbukkja mal-linja tal-ajru rreġistrata f'Malta, jistgħu jikkuntattjaw lill-ECC fil-pajjiż rispettiv tagħhom, u espert ikun jista' jgħin biex tinstab soluzzjoni mingħajr il-bżonn ta' intervent bil-Qorti.

F'każ li xi waħda mis-sitwazzjonijiet msemmija fir-**Regolament 261/2004/KE** tinqala' u tixtieq rimedju għall-ilment tiegħek, int għandek tikkuntattja immedjatament il-linja tal-ajru billi timla **l-formola tal-ilment tal-UE**. Jekk ma jkunx hemm risposta mil-linja tal-ajru, wara 6 ġimgħat, tista' tibgħat kopja tal-formola biex tilmenta mal-entita' nazzjonali tal-pajjiż rispettiv tiegħek billi ssewgwi l-link hawn taħt:
https://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/neb_en

Dan il-fuljett huwa parti mill-azzjoni 785600 - ECC-Net MT FPA li rċieva fondi mill-Unjoni Ewropea fil-qafas tal-programm ta' azzjoni tal-Komunita' fil-qasam tal-Politika tal-Konsumatur (2014-2020). Il-fuljett jista' jkollu opinjonijiet li mhux neċessarjament jirreflettu dawk tal-Kummissjoni Ewropea u/jew tal-Aġenzija Eżekuttiva għall-Konsumaturi, is-Saħħa, l-Agrikoltura u l-Ikel (CHAFEA) u/jew is-suċċessur tagħha l-Kunsill Ewropew tal-Innovazzjoni u l-Aġenzija Eżekuttiva għall-Intrapriżi Żgħar u ta' Daqs Medju (EISMEA) jew kwalunkwe korp ieħor tal-Unjoni Ewropea. Il-Kummissjoni Ewropea u l-Aġenzija ma jaċċettaw ebda responsabbiltà għall-użu li jista' jsir mill-informazzjoni f'din il-publikazzjoni.

'Consumer House'
No. 47A, South Str.
Valletta VLT 1101
Malta

+356 2122 1901
ecc.malta@mccaa.org.mt
www.eccnetmalta.gov.mt

# DRITTIJIET TAL-PASSIĠĠIERI TAL-AJRU

Ir-realtà hi li minkejja l-isforzi kollha tagħna biex nippjanaw vaganza perfetta, l-affarijiet jistgħu jmorru ħażin meta l-inqas li nkunu qed nistennewhom, u jikkawżawlna diżappunti sinifikanti. Dewmien tal-linji tal-ajru, ibbukkjar eċċessiv, kanċellazzjonijiet u bagalji mitlufa jew imkissra huma kollha inkonvenjenzi li aħna bħala vjaġġaturi nistgħu niltaqgħu magħhom minn żmien għal żmien.

Help and advice for consumers in Europe
ECC-Net
European Consumer Centre Malta

Co-funded by the European Union

Id-dritt tiegħek li tivjaġġa mingħajr ebda periklu u fil-kumdità huwa protett bir-**Regolament 261/2004/KE**. Dan ir-regolament jassigura li l-passiġġiera jesperjenzaw servizz ta' kwalità meta jivjaġġaw bl-ajru. Ir-Regolament jipproteġġik ukoll kontra d-diskriminazzjoni relatata ma' diżabilità, residenza jew nazzjonalità tiegħek minn meta tixtri l-biljett sat-titjira tiegħek.

**Id-dritt li tkun infurmat**

Il-passiġġiera għandhom id-dritt li jiġu infurmati dwar it-termini u l-kundizzjonijiet applikabbli. Il-linja tal-ajru għandha tassigura li l-prezz finali jkun mogħti lill-passiġġier. Għandha tindika wkoll b'mod ċar x'jinkludi l-prezz finali, bħat-tariffa tal-passaġġ tal-ajru, t-taxxi applikabbli, miżati jew ħlasijiet li huma inevitabbli u prevedibbli fil-ħin tal-pubblikazzjoni. Bħala passiġġier inti għandek tiġi nfurmat bid-drittijiet tiegħek kif ukoll liema linja tal-ajru ser tkun qed topera t-titjira tiegħek.

**Passiġġieri b'abbiltajiet differenti u mobbiltà mnaqqsa**

Il-passiġġieri kollha jgawdu l-istess drittijiet u għandhom jitħallew jivvjaġġaw mingħajr diffikultajiet u mingħajr spejjeż żejda. It-trasportaturi tal-ajru u l-aġenti tal-ivvjaġġar jistgħu jirrifjutaw li jtellgħuk abbord biss jekk ikun fiżikament impossibbli minħabba d-daqs tal-ajruplan jew tad-daħla tal-ajruplan, kif ukoll jekk meta t-trasportatur tal-ajru jħalli l-persuna b'diżabilità jew mobbiltà mnaqqsa jitla', jkun qed jikser ir-rekwiżiti tas-saħħa u s-sigurtà stabbiliti mill-awtoritajiet kompetenti. Meta persuna ma titħalliex titla' abbord l-ajruplan, il-linja tal-ajru għandha tipproponi alternattiva aċċettabli għall-passiġġier li jkun sofra mill-inkonvenjent.

L-ajruporti Ewropej jipprovdu bosta servizzi għall-persuni b'mobbiltà mnaqqsa mill-mument li jidħlu fl-ajruport sal-bieb tal-imbark. Il-linji tal-ajru huma wkoll obbligati li jipprovdu ċerti servizzi, bħalma huma l-ġarr ta' siġġijiet tar-roti u klieb gwida, mingħajr ħlas. Fejn huwa possibbli agħmel it-talba sa mhux aktar tard minn **48 siegħa qabel** il-ħin tat-titjira.

Il-linja tal-ajru tista' teħtieġ li l-persuna b'abbiltajiet differenti jew nuqqas ta' mobiltà tkun akkumpanjata minn persuna oħra li tkun f'pożizzjoni li tipprovdi l-għajnuna meħtieġa b'xejn jew b'rata mnaqqsa b'mod sinifikanti.

Is-sid għandu jkun ikkumpensat meta s-siġġijiet tar-roti jew tagħmir ieħor tal-mobbiltà jintilfu jew jiġrilhom il-ħsara waqt li jkunu maniġġjati, stivati jew trasportati mill-uffiċjali responsabbli.

**Imbarkazzjoni miċħuda, kanċellazzjoni, ibbukkjar eċċessiv u dewmien**

Jekk il-linja tal-ajru tikkanċella t-titjira tiegħek, l-imbarkazzjoni tiegħek tkun ġiet miċħuda, jew it-titjira kienet ibbukkjata doppja, għandek l-għażla, bejn rifużjoni sħiħa tal-porzjon mhux użat tal-biljett jew li tbiddel ir-rotta jew tuża trasport alternattiv ieħor biex tasal fid-destinazzjoni finali. Jekk qed tistenna li jibdlulek ir-rotta jew jipprovdulek trasport alternattiv, int intitolat għal kura u assistenza mil-linja tal-ajru meta il-ħin tal-istennija jaqbeż sagħtejn.

Jekk titjira tittardja, il-linja tal-ajru għandha tipprovdilek ikla jew xorb, u telefonata b'xejn. Fejn it-titjira tittardja sal-għada, inti intitolat għall-akkomodazzjoni u trasport b'xejn bejn l-ajruport u l-post tal-akkomodazzjoni.

| Ħin minimu ta' stennija | Distanza tat-titjira |
|---|---|
| 2 sigħat | Anqas minn 1 500 km |
| 3 sigħat | 1,500 km sa 3,500 km |
| 4 sigħat | Aktar minn 3,500 km |

Meta l-linja tal-ajru tibbukja iktar passiġġieri milli hemm post, il-linja tal-ajru tappella lill-passiġġieri biex min irid b'mod volontarju jċedu s-siġġu tagħhom. Jekk inti volontarjament iċċedi s-siġġu tiegħek, tkun intitolat għal kumpens u għal kwalunkwe benefiċċju ieħor kif miftiehem mal-linja tal-ajru. Għandek ukoll id-dritt li tagħżel bejn titjira alternattiva jew rifużjoni tal-biljett. Jekk il-ħin minimu ta' stennija jinqabeż, int intitolat ukoll għal kura u assistenza.