## M'INTIX SODISFATT BIL-MOD KIF ĠEW APPLIKATI DRITTIJIETEK?

1. L-ewwel ikkuntattja lil-linja tal-ajru jew, għal kwistjonijiet relatati ma' persuni b'mobilltà mnaqqsa, lill-ajruport.
2. Iddeskrivi fil-qosor l-ilment tiegħek — tinsiex tagħti d-dati, ir-referenzi tal-prenotazzjoni, id-dettalji ta' xi ħadd li kellimt u l-kopji ta' kull dokumentazzjoni rilevanti.
3. Ftakar iżżomm kopja tad-dokumenti tiegħek u ħalli biżżejjed żmien biex l-ilment tiegħek jiġi pproċessat.

Jekk ma tkunx sodisfatt bit-tweġiba, tista' tressaq ilment ma' wieħed mill-Korpi Nazzjonali tal-Infurzar elenkati fl-aħħar paġna ta' dan il-fuljett. Fejn possibbli, l-ilmenti għandhom jitressqu fil-pajjiż fejn seħħ l-inċident.

→ **Għal iktar tagħrif:**
Żur is-sit elettroniku ec.europa.eu/passenger-rights, niżżel l-app tad-drittijiet tal-passiġġieri jew ċempel lil Europe Direct fuq 00 800 6 7 8 9 10 11*.
Iċ-Ċentri Ewropej tal-Konsumatur qegħdin hemm ukoll biex jgħinuk: ec.europa.eu/consumers/ecc/

*ċerti operaturi tat-telefown jistgħu jiċħdu l-aċċess jew jitolbu ħlas għan-numri 00 800.

Dan il-fuljett huwa għal skopijiet ta' informazzjoni biss. Kull talba jew azzjoni legali meħuda fil-każ ta' tilwim għandha tkun ibbażata biss fuq it-testi legali kkonċernati. Dawn jistgħu jinstabu fil-Gurnal Uffiċjali tal-Unjoni Ewropea. Ippubblikat minn: Il-Kummissjoni Ewropea, Direttorat Ġenerali għall-Mobilità u t-Trasport, B-1049 Brussell.

MI-02-13-063-MT-C

## KORPI NAZZJONALI GĦALL-INFURZAR

**Awstrija**
Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
Tel.: +43 17116265/9204
www.bmvit.gv.at

**Belġju**
Direction générale „Transport aérien"
Directoraat-generaal „Luchtvaart"
Tel.: +32 22774400
www.mobilit.belgium.be

**Bulgarjia**
Министерство на транспорта, информационните технологии и съобщенията
Tel.: +359 29371047
www.caa.bg

**Ċipru**
Τμήμα Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +357 22404119
www.mcw.gov.cy/dca

**Danimarka**
Trafikstyrelsen
Tel.: +45 72218800
www.trafikstyrelsen.dk

**Estonja**
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tka.riik.ee

**Finlandja**
Kuluttajariitalautakunta
Tel.: +358 295665200
www.kuluttajariita.fi

**Franza**
Direction générale de l'aviation civile (DGAC)
Tel.: +33 158093845
www.developpement-durable.gouv.fr

**Ġermanja**
Luftfahrt-Bundesamt (LBA)
Tel.: +49 5312355115
www.lba.de

**Greċja**
Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
Tel.: +30 2108916150
www.hcaa.gr

**Irlanda**
Commission for Aviation Regulation
Tel.: +353 16611700
www.aviationreg.ie

**Italja**
L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
Tel.: +39 06445961
www.enac.gov.it

**Kroazja**
Hrvatska agencija za civilno zrakoplovstvo
Fax.: +385 12369301
www.ccaa.hr

**Latvja**
Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 67388624
www.ptac.gov.lv

**Litwanja**
Civilinės aviacijos administracija
Tel.: +370 52739038
www.caa.lt

**Lussemburgu**
Ministère de l'Économie et du Commerce extérieur
Tel.: +352 24784112
www.eco.public.lu

**Malta**
Malta Competition and Consumer Affairs Authority
Tel.: +356 23952000
www.consumer.gov.mt

**Olanda**
Inspectie Leefomgeving en Transport
Tel.: +31 884890000
www.ilent.nl

**Polonja**
Urząd Lotnictwa Cywilnego
Tel.: +48 (22)5207484
www.ulc.gov.pl

**Portugall**
Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC)
Tel.: +351 (21)8423500
www.inac.pt

**Renju Unit**
Civil Aviation Authority
Tel.: +44 2074536888
www.caa.co.uk

**Repubblika Ċeka**
Úřad pro civilní letectví
Tel.: +420 225422726
www.caa.cz

**Rumanija**
Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor
Tel.: +40 213121275
www.anpc.ro

**Slovakka**
Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 258272103
+421 258272140
www.soi.sk

**Slovenja**
Agencija za civilno letalstvo
Tel.: +386 (0)12666600
www.caa.si

**Spanja**
Agencia Estatal de Seguridad Aérea
Tel.: +34 913968210
www.seguridadaerea.es

**Svezja**
Allmänna reklamationsnämnden
Tel.: +46 850886000
www.arn.se

**Ungerija**
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Islanda, in-Norveġja u l-Isvizzera jkunu ħatru Korp Nazzjonali għall-Infurzar

L-Uffiċċju tal-Pubblikazzjonijiet

Il-Kummissjoni Ewropea

Id-drittijiet tiegħek bħala passiġġier disponibbli għalik

# Id-drittijiet tal-passiġġieri tal-ajru

## DAK LI GĦANDEK TKUN TAF

*Mobbiltà u Trasport*

# Ma ħallewkx titla' fuq l-ajruplan? It-titjira tħassret? Se tiddawwar ħafna? Tilfulek il-bagalji?

**Kull meta tivvjaġġa bl-ajruplan, id-dritt tiegħek li tivvjaġġa fis-sikurezza u l-kumdità huwa protett mill-Unjoni Ewropea. Hekk, inti tibbenefika minn servizzi tal-passiġġieri tal-ajru aktar affidabbli u aħjar.**

## NONDISKRIMINAZZJONI

Inti u tixtri l-biljetti, u anki waqt li tkun qed tivvjaġġa, inti ma tistax tiġi ddiskriminat minħabba n-nazzjonalità tiegħek, minħabba l-post ta' residenza jew minħabba xi diżabilità li jista' jkollok.

## PERSUNI B'DIŻABILITÀ U PERSUNI B'MOBILITÀ MNAQQSA

Skont il-leġiżlazzjoni tal-UE, jekk għandek diżabilità jew mobilità mnaqqsa, waqt li tkun qed tirriżerva l-biljett u waqt l-imbark ma tistax tiġi ddiskriminat. It-trasportaturi jew l-aġenti jistgħu biss jirrifjutaw li jtellgħuk abbord jekk dan ikun fiżikament impossibbli, minħabba d-daqs tal-inġenju tal-ajru jew tal-bibien tiegħu, jew minħabba li dan ikun kontra r-rekwiżiti stabbiliti tas-sikurezza.

Jekk ma jħallukx titla' għal dawn ir-raġunijiet, għandek dritt tiġi rimborżat, jew inkella li tingħata rotta ġdida. It-trasportatur jista' jitlob li kollok lil xi ħadd jakkumpanjak li jkun jista' jgħinek. F'dan il-każ, il-Kummissjoni tissuġġerixxi li jingħata post b'xejn jew bi prezz ferm irħas.

L-għajnuna li għandek dritt għaliha m'intix mitlub tħallas iktar għaliha, u dan jgħodd għall-ajruporti kollha tal-UE, kemm waqt l-imbark u l-ħruġ mill-inġenju tal-ajru, kif ukoll waqt it-titjira. Nissuġġerulek tinforma l-ajruport bil-ħtiġijiet tiegħek (eż. li jkollok kelb gwida jivvjaġġa miegħek) mill-inqas 48 siegħa qabel it-tluq, jekk ikun possibbli. Jekk ma jkunx irnexxielek tavża minn kmieni, l-assistenti fl-ajruport għandhom jagħmlu ħilithom biex jipprovdu l-assistenza mitluba.

## DRITT GĦALL-INFORMAZZJONI

Meta tixtri biljett għal titjiriet li jitilqu minn ajruporti tal-UE, għandek tingħata l-informazzjoni dwar il-patti u l-kundizzjonijiet applikabbli. Il-prezz finali għandu jiġi indikat f'kull ħin u jkun imqassam b'tali mod li jinkludi l-biljett tal-ajru, kif ukoll kull taxxa, tariffa jew ħlas applikabbli li ma jkunux jistgħu jiġu evitati u li jkunu previsti fil-ħin tal-pubblikazzjoni. Elementi fakultattivi għandhom jiġu offruti fuq bażi "opt-in".

Il-linji tal-ajru għandhom jgħarrfuk bi drittijietek kemm mat-tluq kif ukoll f'fażijiet xierqa tul il-vjaġġ.

Irid ukoll jingħatalek tagħrif minn qabel dwar liema kumpanija tal-ajru tkun qed topera t-titjira tiegħek. Linji tal-ajru li mhumiex sikuri huma pprojbiti milli joperaw fl-UE.

## ASSISTENZA F'KAŻ TA' IMBARK MIĊĦUD, DEWMIEN JEW TĦASSIR TA' VJAĠĠ

Jekk ma titħalliex titla' abbord, jew jekk it-titjira tiegħek titħassar f'qasir żmien, jista' jkollok dritt għall-assistenza bħall-ikel u xorb, l-aċċess għall-komunikazzjoni, l-akkomodazzjoni (jekk meħtieġ) u t-trasport lejn l-akkomodazzjoni u lura minnha. Fil-każ ta' dewmien fit-tul, l-għajnuna tingħatalek wara

→ sagħtejn jew aktar għal titjiriet ta' 1,500 kilometru jew inqas;
→ tliet sigħat jew aktar għal titjiriet itwal fl-Unjoni Ewropea jew għal titjiriet oħra bejn 1,500 u 3,500 kilometru;
→ erba' sigħat jew aktar għal titjiriet ta' aktar minn 3,500 km barra l-Unjoni Ewropea.

## BDIL TAR-ROTTA JEW RIMBORŻ F'KAŻ TA' IMBARK MIĊĦUD JEW TĦASSIR

F'każ li ma titħalliex timbarka jew inkella li jitħassar il-vjaġġ, trid tingħatalek għażla bejn rotta alternattiva u rimborż tal-prezz tal-biljett. Għandha tiġi offruta rotta differenti b'kundizzjonijiet tat-trasport komparabbli lejn id-destinazzjoni finali tiegħek mal-ewwel opportunità, inkella prenotazzjoni mill-ġdid f'data aktar tard għall-konvenjenza tiegħek mingħajr ebda spiża addizzjonali. Inkella, tista' tagħżel li tiġi rimborżat il-prezz tal-biljett u, fejn rilevanti, tingħata vjaġġ bla ħlas, u mal-ewwel opportunità, lura lejn minn fejn bdejt il-vjaġġ tiegħek (dan japplika wkoll meta t-tluq jiddawwar għal aktar minn ħames sigħat).

Il-linja tal-ajru ma jkollhiex aktar obbligi lejk ladarba tkun aċċettajt ħlas lura.

## KUMPENS

Jista' jkollok id-dritt għal kumpens ta' bejn EUR 125 u EUR 600, skont id-distanza tat-titjira tiegħek u skont kemm iddum biex tasal fid-destinazzjoni tiegħek.

Għandek dritt għal kumpens sakemm ma jkollokx informazzjoni dwar it-tħassir mill-inqas
14-il jum qabel it-titjira, tkun inbidlitlek ir-rotta qrib ħafna l-ħinijiet oriġinali tiegħek, jew il-linja tal-ajru tkun tista' tagħti prova li t-tħassir seħħ minħabba ċirkostanzi eċċezzjonali.

## RESPONSABILITÀ LEJN IL-PASSIĠĠIERI U L-BAGALJI

Suġġett għal ċerti kriterji u limitazzjonijiet, il-linji tal-ajru jistgħu jkunu responsabbli għal korriment jew mewt li jirriżultaw minn inċident. Jista' wkoll ikollok dritt għall-kumpens għal telf jew ħsara lill-bagalji jew għal dewmien fil-wasla tagħhom (inkluż it-tagħmir għall-mobilità).

Jekk il-bagalji jaslulek bil-ħsara, għandek tagħmel ilment lil-linja tal-ajru fi żmien sebat ijiem minn meta tirċevihom; jekk idumu ma jaslu, għandek 21 ġurnata.