

¿Denegación de embarque? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Dificultades para comprar billetes?

Siempre que viaje en buque o en ferry, su derecho a viajar de manera cómoda y segura está protegido por la Unión Europea. Como consecuencia, los pasajeros disfrutan de servicios de pasajero marítimo más fiables y de mejor calidad.

Estos derechos son aplicables a pasajeros que viajen en la UE a bordo de grandes ferries y cruceros por mar, ríos, lagos o canales.

TRATO NO DISCRIMINATORIO

Cuando usted compra un billete o durante el viaje, está protegido contra la discriminación por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o discapacidad.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Usted tiene los mismos derechos a viajar que cualquier otro pasajero y debería poder viajar sin dificultades y sin costes adicionales.



Los transportistas y las agencias de viaje solo pueden negarse a admitir a una persona a bordo si resulta físicamente imposible debido al tamaño del ferry o del buque o si hacerlo supusiera un incumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos.

Si le deniegan el embarque por estos motivos, usted tiene derecho a un reembolso o a una modificación de su trayecto. El transportista puede requerir la presencia de un acompañante que pueda proporcionar asistencia; esta persona viajaría sin cargo.

Le recomendamos que notifique al transportista, al operador de la terminal, a la agencia de viajes o al operador turístico acerca de sus necesidades de asistencia (por ejemplo, que viaje con un perro guía) al menos 48 horas antes de su viaje. Cuando reserve el billete, mencione cualquier necesidad específica con respecto al alojamiento, asientos, servicios o equipos médicos.

Si su equipo de movilidad se extravía o sufre daños a causa de un error del transportista o del operador de la terminal, usted debe recibir una indemnización total.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Las empresas de transporte deben informarle acerca del precio del billete, sus derechos y las circunstancias de su viaje tanto en el momento de la salida como en etapas adecuadas a lo largo de su viaje.

Usted recibirá información accesible si es discapacitado o tiene movilidad reducida.

Si un ferry o un crucero para el que usted tiene un billete se retrasa o se cancela, el transportista o el operador de la terminal deben comunicarle las nuevas horas estimadas de salida y llegada o hacer

esfuerzos razonables para informarle acerca de servicios alternativos dentro de un plazo de 30 minutos a partir de la hora de salida programada.

ASISTENCIA EN CASO DE RETRASO O CANCELACIÓN

Si su salida se retrasa más de 90 minutos o si se cancela, el transportista debe ofrecerle sin cargo aperitivos, comida o refrescos razonables conformes al tiempo de espera (si están disponibles en la terminal o pueden proporcionarse de modo razonable). Si es necesario, también le deben ofrecer hasta tres noches de alojamiento (hasta 80 euros por pasajero y por noche) y transporte hasta y desde el lugar de alojamiento.

El transportista no tiene que organizar el alojamiento si el viaje se retrasa o se cancela a causa de condiciones climáticas extremas que pongan en peligro la navegación segura de la embarcación.

TRANSPORTE ALTERNATIVO O REEMBOLSO EN CASO DE RETRASO O CANCELACIÓN

Si su salida se retrasa o se cancela más de 90 minutos,

el transportista debe ofrecerle optar entre

- transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible
- el reembolso del precio del billete y un viaje de regreso a su primer punto de partida

INDEMNIZACIÓN EN CASO DE LLEGADA CON RETRASO

Si su llegada al destino final se retrasa, usted puede tener derecho a recibir una indemnización equivalente al 25% o al 50% del precio del billete según la duración del retraso.

Usted tiene derecho a una indemnización a no ser que posea un billete abierto, le hayan informado acerca del retraso antes de comprar el billete, la causa del retraso sea imputable a usted, las condiciones climáticas pongan en peligro la navegación segura de la embarcación o la causa se deba a circunstancias extraordinarias



¿NO LE SATISFACE CÓMO SE HAN APLICADO SUS DERECHOS?

1. Primero póngase en contacto con la empresa naviera que emitió el billete.
2. Resume brevemente su queja: proporcione fechas, cualquier referencia de reserva, detalles acerca de cualquier persona con la que haya hablado y cualquier documentación relevante.
3. Recuerde conservar una copia de sus documentos y otorgar un tiempo razonable para la investigación.

Si no le satisface su respuesta, puede presentar una queja ante uno de los Organismos Nacionales Competentes enumerados al dorso de este folleto. Recuerde proporcionar copias de cualquier correspondencia relevante.



→ Para más información:

Visite el sitio web ec.europa.eu/passenger-rights, descargue la aplicación de derechos como pasajero o llame a Europe Direct, 00 800 6 7 8 9 10 11*.
Los Centros Europeos para el Consumidor también están a su disposición: ec.europa.eu/consumers/eccc

* ciertas empresas telefónicas pueden no autorizar o cobrar el acceso a números 00 800

Este folleto cumple fines puramente informativos. Cualquier acción o demanda legal efectuada en caso de litigio deberá basarse únicamente en los textos legales correspondientes. Estos se encuentran en el Diario Oficial de la Unión Europea. Publicado por: Comisión Europea, Dirección General de Movilidad y Transportes, B-1049 Bruselas

MI-03-13-173-ES-C

ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES

Alemania
Eisenbahn-Bundesamt
Tel.: +49 22830795400
www.ebabund.de

Bélgica
Service Public Fédéral Mobilité et Transports
Fédération Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer
Tel.: +32 22773603
www.mobiliteit.belgium.be/nl/scheepvaart/
passagiersrechten/
www.mobiliteit.belgium.be/fr/navigation/
passagiersrechten/

Croacia
Agencija za obalni linijski pomorski promet
Tel.: +385 21329370
www.agencija-zoip.hr

Dinamarca
Søfartstilsynet
Tel.: +45 91376000
www.dma.dk/Policy/Sider/PassengerRights.aspx

Kystdirektoratet
Tel.: +45 99636363
www.omkystdirektoratet.kyst.dk/
passagerrettigheder.html
Forbrugerklagenævnets sekretariat
(Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)
Tel.: +45 41715000
www.kfst.dk

Eslovaquia
Slovenská obchodná inšpekcia
Tel.: +421 238272159
www.soi.sk

Estonia
Tarbijakaitseamet
Tel.: +372 6201700
www.tarbijakaitseamet.ee

Finlandia
Kilpailu- ja Kuluttajavirasto
Tel.: +358 295050000
www.kkv.fi

Kulttuurin ja talouden
Tel.: +358 29565200
www.kultturi.fi

Likiteen turvallisuusvirasto Trafi
Tel.: +358 295345000
www.trafi.fi

Francia
Ministère de l'économie et des finances
Direction Générale de la Concurrence,
de la Consommation et de la Répression
des Fraudes (DGCCRF)
www.service-public.fr

Grecia
Ymnuyio Nautikas kai Avialou
Tel.: +30 2104191495
www.yen.gr

Hungría
Nemzeti Közlekedési Hatóság
Útgyi, Vasúti és Hídközületi Hivatal
Hajózási Főosztály
Tel.: +36 14741751
www.nkh.gov.hu/en/shipping

Nemzeti Fogvasztóvédelmi Hatóság
Tel.: +36 14594800
www.nfh.hu

Irlanda
National Transport Authority
Tel.: +353 18798300
www.nationaltransport.ie
www.transportforireland.ie

Letonia
Patēriņu tiesību aizsardzības centrs (PTAC)
Tel.: +371 65452554
www.ptac.gov.lv

Países Bajos
Inspectie Leefomgeving en Transport
www.ilet.nl/onderwerpen/transport/
passagiersrechten/passagiersrechten_water/index.aspx

Reino Unido
Maritime and Coastguard Agency
Tel.: +44 2380329515
www.dft.gov.uk/mca/

República Checa
Státní písební správa
Tel.: +420 234637111
www.spspraha.cz

Suecia
Konsumtverket
Tel.: +46 771423300
www.konsumentverket.se

Transportstyrelsen
Tel.: +46 771503503
www.transportstyrelsen.se



Comisión Europea

Sus
derechos
como
pasajero



Derechos del pasajero marítimo

LO QUE NECESITA SABER

Movilidad y
Transportes

