

TRANSPORTE FERROVIARIO Y MARÍTIMO

CONOCE TUS DERECHOS Y CÓMO PUEDES PRESENTAR RECLAMACIONES



Diputació
Barcelona

#DibaOberta



TRANSPORTE FERROVIARIO



EL BILLETE O TÍTULO DE TRANSPORTE



Puede comprarse en cualquier estación con parada y en él debe constar la siguiente información:



Nombre de la **empresa**



Indicación del **asiento** asignado



Hora de salida y de llegada



Condiciones del equipaje y seguros



Precio con impuestos incluidos

- En el caso de trayectos de **Cercanías**, es suficiente si consta el nombre de la empresa y el precio.
- Es **obligatorio validar** el billete en la estación de origen y conservarlo durante todo el trayecto. Los **menores de 4 años** que no ocupen asiento **no necesitan billete**.



RETRASOS Y CANCELACIONES

La empresa está **obligada a informar a los pasajeros** sobre cualquier alteración del servicio.

Si el **retraso es superior a 60 minutos**, el pasajero puede escoger entre las siguientes opciones:



+60

Continuar el viaje lo antes posible, si es preciso en un transporte alternativo, o en una fecha posterior que satisfaga sus necesidades.

Devolución del precio del billete (en un plazo máximo de 30 días) y transporte hasta el punto de origen cuando sea necesario.

Si se elige continuar con el viaje, puede **reclamar una indemnización económica** dependiendo del retraso respecto de la hora de llegada al **destino**:



25 % DEL PRECIO DEL BILLETE, POR RETRASOS DE ENTRE 1 Y 2 H

50 % DEL PRECIO DEL BILLETE, POR RETRASOS SUPERIORES A 2 H

Algunos servicios, como determinados trenes **de alta velocidad**, ofrecen **compensaciones complementarias a las obligatorias** según la normativa. Infórmate de las condiciones de calidad a las que se compromete cada servicio.

SERVICIO DEVOLUCIÓN XPRESS

En el servicio de **Cercanías** y **Regionales** de Cataluña, si el **retraso es superior a 15 minutos**, la **compensación** es un **billete equivalente** al trayecto realizado.



ATENCIÓN: la solicitud debe realizarse al llegar a la estación de destino (si disponen de personal) o bien a través de la web de Cercanías de Renfe durante las 24 h siguientes. El enlace es <https://goo.gl/4YwqRH>



TRANSPORTE MARÍTIMO



Las **líneas regulares** de transporte marítimo son las que transportan pasajeros en un **itinerario y horarios fijos**. Quedan **excluidos**, por lo tanto, **cruceros o similares**, que se registrarán por la normativa de viajes combinados.

EL BILLETE



- En los puntos de venta, se deben poder consultar los horarios y los precios del trayecto.
- Al comprar el billete, la empresa tiene que facilitar un título de transporte, que deberá conservarse hasta llegar al destino.
- En el billete deben constar, como mínimo, los siguientes datos:

R **Datos de la empresa** responsable del transporte

✓ **Hora** prevista de salida y de llegada

€ **Precio** con impuestos incluidos

🧳 **Condiciones** del equipaje y seguros



RETRASOS Y CANCELACIONES

En caso de retraso o cancelación, la empresa debe **informar** a los pasajeros lo antes posible y, **como máximo, en los 30 minutos** siguientes a **la hora prevista de salida**.

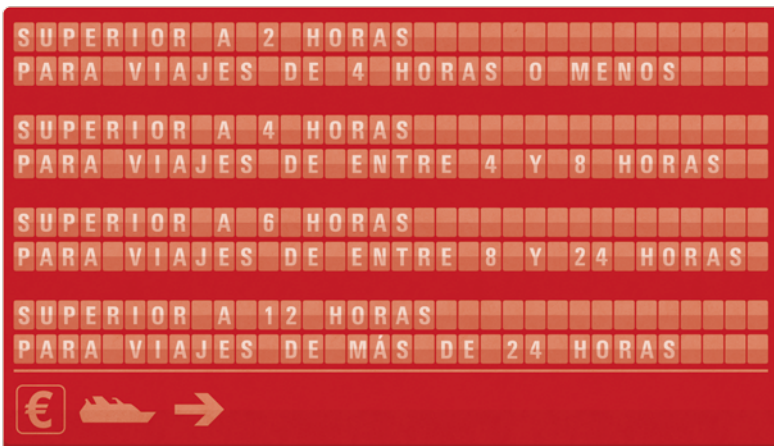
Si se produce una cancelación o **retraso superior a 90 minutos**, tienes derecho a escoger entre las siguientes opciones:



Si eliges **continuar** el viaje, también tienes derecho a **una compensación económica del 25 % del precio del billete** si el retraso es:



Pero la compensación económica será del **50 % del precio del billete** si el retraso es:



EXCEPCIÓN: estas compensaciones no se aplicarán si el retraso o cancelación se produce por circunstancias meteorológicas u otras causas inevitables.

¿CÓMO PUEDO PRESENTAR RECLAMACIONES?



Cualquier reclamación relacionada con el transporte ferroviario o marítimo **debe presentarse por escrito** ante la empresa transportista.

TRANSPORTE FERROVIARIO



- 1 La reclamación puede presentarse en **cualquier oficina comercial** de la empresa en un **plazo máximo de 1 mes**.
- 2 La empresa tiene la obligación de disponer de un **libro de reclamaciones** en todas las estaciones con punto de venta y en los trenes donde se cuente con más personal aparte del conductor.
- 3 En un **letrero visible**, deberá indicarse a los usuarios que se **dispone de este libro de reclamaciones**.

TRANSPORTE MARÍTIMO



- 1 La reclamación puede presentarse en **cualquier oficina comercial** de la empresa en un **plazo máximo de 2 meses**.
- 2 La empresa tiene la obligación de disponer de **hojas oficiales de reclamación/denuncia** en los puntos de venta y a bordo del transporte.
- 3 Deberá haber un **cartel visible** que informe a los usuarios de que se **dispone de estas hojas de reclamación**.

La empresa **dispone de un mes para contestar a la reclamación**. Si la **respuesta** de la empresa **no es satisfactoria o no resuelve la reclamación**, puedes pedir asesoramiento a una asociación de consumidores o al servicio público de consumo de tu propio ayuntamiento o comarca. También puedes recurrir en contra a la **Junta Arbitral de Transporte** por daños y pérdida de mercancía o equipaje, retraso en la prestación del servicio u otros incumplimientos del contrato de transporte. El procedimiento arbitral **es gratuito** y no es obligatorio que asista un/a abogado/a o procurador/a. Puedes encontrar más información sobre este procedimiento en la web <https://goo.gl/1zBn9J>, en el teléfono **93 495 80 44** o escribiendo un correo electrónico a jat.tes@gencat.cat



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

Servicio de Soporte a las Políticas de Consumo

Recinto Mundet

Edificio Serradell Trabal, 2ª planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193

s.suportpolc@diba.cat

www.diba.cat/consum