

Si quiere obtener más información en detalle dependiendo del modo de transporte no dude en consultar las diferentes páginas web de los Derechos de los pasajeros de la UE, que a continuación le facilitamos:



Derechos de los pasajeros de avión:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/air/index_es.htm



Derechos de los pasajeros de tren:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_es.htm



Derechos de los pasajeros de barco:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/ship/index_es.htm



Derechos de los pasajeros de autobús:
http://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/bus-and-coach/index_es.htm



Asimismo, tiene a su disposición la aplicación móvil: **“Sus derechos como pasajero”** en todos los modos de transporte: avión, tren, autobús y barco, en las diferentes plataformas de descarga: Google Android, iPhone, iPad, Windows Phone, que le ofrece una información clara y concisa sobre sus derechos, permitiendo localizar fácilmente cada problema, obteniendo una explicación clara, así como las diferentes opciones de que dispone.

Y si no está conforme con el servicio, no dude en hacer valer sus derechos...

Utilice las hojas de reclamaciones. Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios. Recuerde que la reclamación se puede presentar en los **Servicios de Consumo de las comunidades autónomas y en las Oficinas Municipales de Información al Consumidor** de su ayuntamiento, así como en las asociaciones de consumidores.

Infórmate en el 012
ó en el Portal del Consumidor
www.madrid.org/consumo



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la Comunidad de Madrid y las condiciones de su distribución y utilización se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.

www.madrid.org/publicamadrid



Comunidad de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
EMPLEO Y HACIENDA

Dirección General de Comercio y Consumo

M-27795-2016 Imprime: BOCM



Comunidad de Madrid



Por tierra, mar y aire: viaje con los derechos aprendidos

Si está planeando un viaje de vacaciones, ocio-turismo, entrevista de trabajo o negocios, con origen o destino en uno de los 28 Estados miembros de la Unión Europea (UE), Islandia, Noruega o Suiza, recuerde:

Al adquirir **el billete de avión, tren, barco o autobús**, no pueden cobrarle más debido a su nacionalidad o lugar donde lo compre. Existe y prevalece el **Derecho a la no discriminación** en el acceso al transporte, que garantiza un trato no diferencial, ofreciendo oportunidades comparables a las de otros ciudadanos por utilizar los mismos servicios de transporte.

También tiene **Derecho a la Información** sobre el precio final del billete de manera clara y correcta, incluidos todos los recargos por servicios extra (exceso de equipaje, transporte de bicicletas, transporte de mascotas, etc.), impuestos, tasas o descuentos en función de la situación personal (tercera edad, niños, familia numerosa, etc.) independientemente de dónde se haya adquirido ese billete.



... pero sus derechos como pasajero no terminan aquí.

Los retrasos o cancelaciones de vuelos, viajes en tren, autobús o barco pueden hacer que su traslado al destino elegido se convierta en una auténtica pesadilla, por tanto recuerde también:

La información adecuada, pertinente y oportuna sobre la situación mientras dura la espera es una obligación de las diferentes compañías que ofrecen el servicio. Por tanto, no descarte el **Derecho a la Información** que le asiste.

Con retrasos por tiempo establecido (de al menos una hora, 90 minutos o dos horas dependiendo del medio de transporte seleccionado) o, en el peor de los casos, la cancelación del servicio, podrá optar por:

- anular el viaje y solicitar el reembolso del importe de su billete: **Derecho a renunciar al desplazamiento** si el retraso le impide cumplir el propósito de este.
- el transporte a su destino final, en condiciones similares o por medios alternativos, en cuanto sea posible y sin coste adicional, amparado por el **Derecho al cumplimiento del contrato de transporte**.



También, en multitud de ocasiones, y en función del tiempo de espera, es posible que tenga derecho a comida y bebida, alojamiento y comunicaciones. No dude en ejercer su **Derecho a obtener asistencia** en situaciones como las descritas, además de verificar si existe la posibilidad de compensación económica: **Derecho a compensación** ante estas circunstancias no deseables reseñadas.

... y por último, pero no menos importante, recuerde:

“La reclamación no sólo contribuye al beneficio del ciudadano sino a la mejora de los servicios”, por tanto:

Si cree que no se han respetado sus derechos, puede reclamar amparado en el **Derecho de tramitación de reclamaciones**.

En primer lugar, a la compañía o al transportista, que tendrá un mes para, al menos, acusar recibo de su reclamación y un plazo cerrado para ofrecer una respuesta definitiva. Y si esta no le satisface, puede ponerse en contacto con el **organismo nacional competente (NEB)**, teniendo en cuenta que el NEB del país de partida es competente si el servicio parte de un Estado miembro de la UE.