

DERECHOS DE LOS PASAJEROS

VIAJE EN TREN



Los derechos como pasajero de tren se aplican generalmente a todos los viajes y servicios ferroviarios dentro de la Unión Europea.

CANCELACIONES E INTERRUPCIONES

A ELECCIÓN DEL VIAJERO:

- La compañía debe proporcionarle transporte en condiciones equivalentes a las pactadas o devolverle el precio pagado por el servicio no prestado.
- La continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible.

RETRASOS

DERECHO A ASISTENCIA:

En caso de retrasos superiores a 60 minutos:

- Comida y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera.
- Alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

INDEMNIZACIÓN:

- Retraso en la llegada de entre 60 y 119 minutos: 25% del precio del billete.
- Retraso en la llegada por tiempo superior a 120 minutos: 50% de dicho precio.

PÉRDIDA O DAÑO DE BULTOS DE MANO:

- En el caso de objetos o bultos de mano, si la responsabilidad corresponde al transportista, la compañía deberá reparar el daño hasta un límite de 1.400€ por cada viajero.

SI SU MOVILIDAD ES REDUCIDA, ADEMÁS:

- **Asistencia gratuita** tanto para subir y bajar del tren y hacer transbordos, como durante el trayecto y en la estación, antes y después del viaje, donde existe personal que pueda realizar este servicio.
- **Pérdida o daños sufridos por sillas de ruedas y otros equipos de movilidad:** No existe ninguna limitación económica si la empresa ferroviaria es responsable del extravío o de los daños que pueda sufrir el equipo de movilidad.

Si cree que no se han respetado sus derechos, debe reclamar ante la compañía ferroviaria. Si su respuesta no le satisface, puede ponerse en contacto:

- Ministerio de Fomento. Tel: +34 91 597 70 00 www.mitma.gob.es
- Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición [AECOSAN] Alcalá, 56, 28014 Madrid. Tel: +34 91 822 44 08 e-mail: inc@consumo-inc.es Web: www.aecosan.msssi.gob.es
- Para reclamaciones de carácter económico: Juntas Arbitrales de Transporte. Web: <https://www.mitma.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales>

OTRAS OPCIONES Y MÁS INFORMACIÓN EN:

www.mitma.gob.es

NIPO: 161-17-079-4

Déposito Legal: M-33583-2017

