

NO VIAJES SIN CONOCER TUS DERECHOS



A la hora de planear un viaje con origen o destino en uno de los 28 Estados miembros de la Unión Europea (UE), Islandia, Noruega o Suiza, es importante que conozcas tus derechos. Recuerda:



Al adquirir el billete

- El **Derecho a la no discriminación** en el acceso al transporte te garantiza un trato no diferencial, ofreciéndote oportunidades comparables a las de otros ciudadanos por utilizar los mismos servicios de transporte.
- El **Derecho a la Información** te confiere la potestad para demandar información de manera clara y correcta sobre el precio final del billete, 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.



Retrasos o cancelaciones

- El **Derecho a la Información** te asiste mientras dura la espera.

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:

- El **Derecho a renunciar al desplazamiento** te permite anular tu viaje y solicitar el reembolso del importe de tu billete si el retraso te impide cumplir el propósito de éste.
- El **Derecho al cumplimiento del contrato** te garantiza el transporte a tu destino final, en condiciones similares o por medios alternativos, en cuanto sea posible y sin coste adicional.
- El **Derecho a obtener asistencia** te legitima a exigir comida y bebida, alojamiento y comunicaciones.

- El **Derecho a compensación**, ante las circunstancias no deseables reseñadas, conlleva la posibilidad de recibir una compensación económica.



Reclamaciones

- El **Derecho de tramitación de reclamaciones** te otorga la capacidad de formular una queja 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. Si ésta no te satisface, puedes ponerte en contacto con la autoridad competente u organismo nacional de ejecución (NEB).

Y si no estás conforme con el servicio, no dudes en hacer valer tus derechos...

Utiliza las hojas de reclamaciones. Todos los establecimientos están obligados a tenerlas a disposición de los consumidores y usuarios.



Aplicación Móvil

- La aplicación móvil **“Sus derechos como pasajero”** te acompaña en todo momento y en todos los modos de transporte (avión, tren, autobús y barco) y en las diferentes plataformas de descarga (Google Android, iPhone, iPad, Windows Phone), ofreciéndote una información clara y concisa sobre tus derechos, permitiéndote localizar fácilmente cada problema, y obtener una explicación clara, así como las diferentes opciones de que dispones.

Más información dependiendo del modo de transporte

Si quieres obtener más información en detalle dependiendo del modo de transporte no dudes en consultar la página web de los Derechos de los pasajeros de la UE, que a continuación te facilitamos:

<http://europa.eu/youreurope/citizens/travel>

No viajes sin conocer tus derechos

