



**Estas vacaciones
tus derechos
por tierra, mar y aire**



30 anys llavors de símbols
D'IDENTITAT
GENERALITAT VALENCIANA

Cualquiera que sea el medio de transporte elegido...

- Dispones tanto del derecho mínimo a la información como del derecho a reclamar.
- Si sufres discapacidad o movilidad reducida, salvo condiciones especiales (seguridad, salud, diseño del vehículo...), tendrás derecho a viajar en las mismas condiciones que el resto de viajeros y a que ni las reservas ni los billetes tengan coste adicional.
- Existe el denominado **derecho a asistencia** (llamada de teléfono, refrigerios, comida, alojamiento si es necesario, transporte al lugar de alojamiento) al que podrás acceder, si es necesario, en caso de cancelación y en ciertos retrasos.
- En caso de pérdida o deterioro del **equipaje facturado**, si no eres tú el responsable (mal empaquetado, no apto para transporte, naturaleza especial...) podrías tener derecho a indemnización o compensación. Infórmate antes de salir de las instalaciones donde se ha producido la pérdida o deterioro.
- Si se produce cualquier incidencia, comunicala e infórmate en el servicio de atención al cliente de la empresa antes de abandonar las instalaciones.



Si la compra del billete la haces a distancia (internet, teléfono,...)



- El vendedor no está obligado a devolverte el dinero si decides cancelar, por lo que asegúrate bien antes de realizar la compra.
- Te tendrán que mostrar el precio definitivo, por lo que quedan prohibidos los costes ocultos.

Si viajas en tren dentro de la UE...

- En el caso de que la compañía de transporte sea también europea y la empresa no te permitiera comprar el billete en estaciones con dotación de personal, en máquinas dispensadoras de billetes o por internet, podrás adquirirlo en el propio tren.
- Si viajas con transporte ferroviario internacional, y se espera un retraso en la **llegada a destino** superior a 60 minutos, tendrás derecho a asistencia, y además podrás elegir entre:
 - ✓ Anular el viaje, y por tanto solicitar el reembolso del importe íntegro del billete o de la parte del viaje no realizada.
 - ✓ La continuación o la modificación del trayecto en condiciones de transporte similares, lo antes posible o en una fecha posterior a tu elección y sin coste adicional.
- Si decides seguir hasta destino, tendrás derecho a una compensación mínima de:
 - ✓ El 25 % del precio del billete si el retraso es de entre 60 y 119 minutos.
 - ✓ El 50 % del precio del billete si el retraso es de más de 120 minutos.

Dicho pago ha de realizarse en vales o en metálico (si lo pides así) en el plazo de un mes desde la entrega de tu reclamación.

Como regla general, la empresa podrá establecer que no se pague dicha indemnización cuando equivalga a menos de 4 euros. Se aplican reglas de compensación especial a pasos de tipo InterRail, Eurail, etc., y billetes de temporada.

Tampoco tendrás derecho a indemnización si se te informa del retraso antes de comprar el billete o si el retraso debido a la continuación del viaje o a la conducción por una vía alternativa es menor a 60 minutos.



Si viajas en autobús o autocar...

- Debes saber que si el servicio es de larga distancia (más de 250 km), en caso de cancelación o retraso de más de 120 minutos **respecto a la hora prevista de salida**, podrás elegir entre:
 - ✓ Anular el viaje y solicitar el reembolso del importe del billete o de la parte del viaje no realizado.
 - ✓ Continuar el viaje en condiciones similares hasta tu destino final y sin coste adicional.



Si el transportista no te deja elegir, puedes reclamar y exigir el reembolso del billete más una indemnización del 50 % del precio del mismo.

- También tendrás el derecho a asistencia si el viaje tiene una duración prevista de más de tres horas y se produce su cancelación o un retraso en la salida de más de 90 minutos.

Si decides viajar en barco con embarque en un Estado miembro o desembarque en un Estado miembro, pero realizado por un operador de la Unión...

Existen también nuevos derechos aplicables a todos los pasajeros que no se aplicarán a los que viajen en:

- Buques autorizados a transportar hasta 12 pasajeros.
- Buques que no tengan más de tres tripulantes o que cubran distancias menores a 500 metros, en un solo sentido.
- Circuitos de excursión y turísticos (excepto cruceros).
- Buques no impulsados por medios mecánicos.

Si no estás en cualquiera de estos casos, debes saber que, si se produce una cancelación o retraso de más de 90 minutos **en la salida**, tendrás derecho a asistencia, y además a escoger entre:

- El reembolso del precio del billete, en un plazo máximo de siete días y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida.
- La conducción hasta el destino final en condiciones similares y sin coste adicional.

Además, también podrás solicitar una indemnización mínima del 25 % sobre el precio del billete, sin renunciar a tu derecho al transporte, cuando la **llegada a tu destino final** se retrase como mínimo:



- ✓ Una hora en viajes de cuatro horas o menos de duración.
- ✓ Dos horas en viajes entre cuatro y ocho horas de duración.
- ✓ Tres horas en viajes de entre ocho y 24 horas de duración.
- ✓ Seis horas en viajes de más de 24 horas de duración.

Si el retraso es superior al doble del tiempo arriba indicado, la indemnización será del 50 % del precio del billete

Si vas a viajar en avión...

Si sales de cualquier aeropuerto situado en la UE o llegas a la UE con una compañía de Islandia, Noruega, Suiza o de la propia UE, podrías tener acceso a los siguientes derechos:

En caso de **cancelación de un vuelo o de denegación de embarque**, tendrás, además del derecho a asistencia, derecho a:

- Al reembolso del billete en un plazo de siete días y a un vuelo de vuelta al primer punto de partida, si procede, o a la conducción hasta tu destino final lo antes posible o en una fecha posterior a tu elección.
- A una indemnización cuyo importe ascenderá a:
 - ✓ 250 euros para vuelos de hasta 1.500 kilómetros.
 - ✓ 400 euros para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros.
 - ✓ 600 euros para todos los vuelos no incluidos en los puntos anteriores.

Estas cantías podrán verse reducidas hasta el 50 % en el caso de que aceptes la posibilidad de llegar a destino con un retraso de dos horas o más dependiendo de la distancia del vuelo.



Tendrás también derecho a asistencia cuando se den los siguientes **retrasos en la salida**:

- Dos horas o más para vuelos de 1.500 km o menos.
- Tres horas o más para vuelos más largos dentro de la Unión Europea o para otros vuelos de entre 1.500 y 3.500 km.
- Cuatro horas o más para vuelos de más de 3.500 km fuera de la Unión Europea.

Si el retraso es de más de cinco horas y decides no continuar el viaje, también tienes derecho al reembolso de tu billete y a volar de vuelta al lugar donde comenzó originalmente tu viaje.

Si decides alquilar un vehículo...

- Deberás firmar un contrato de alquiler en el que constarán tanto los datos de la empresa como los tuyos, la identificación del vehículo, las condiciones de alquiler y el precio tanto del alquiler como del seguro.
- Recuerda que los precios de mercado son libres, por lo que se aconseja comparar.
- Respecto al seguro, ten en cuenta que se puede contratar de manera completa o con franquicia. En caso de que el seguro sea con franquicia, si se produce un accidente, deberás pagar cualquier reparación que no supere la cantidad de la franquicia.



Si decides reclamar...

- Presenta cualquier documento que acredite el viaje realizado: folletos, publicidad, documento acreditativo del pago, billetes...
- Si la compra o el contrato se ha formalizado mediante una agencia, las reclamaciones deberán dirigirse a los servicios territoriales de Turismo de la Generalitat Valenciana. En caso contrario puedes dirigirte a los organismos de consumo.
- Escoger establecimientos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo es una garantía añadida en caso de conflicto.
- Si deseas más información o realizar alguna consulta, puedes acudir a los servicios territoriales de Comercio y Consumo de la Generalitat, a asociaciones de consumidores o a las oficinas municipales de información al consumidor de tu localidad.
- Puedes consultar direcciones y teléfonos en la siguiente dirección de internet: www.indi.gva.es/portal/opencms/es/consumo.

JUNTA ARBITRAL DE
CONSUMO DE LA
COMUNITAT VALENCIANA

ESTABLECIMIENTO
ADHERIDO



ARBITRAJE
DE CONSUMO
 GENERALITAT VALENCIANA

Si prefieres, puedes telefonear al

Teléfono de Información al Consumidor de la Generalitat

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Alicante

966 478 174 - 966 478 170

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Castelló

964 358 789 - 964 358 787

Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia

963 426 224 - 963 426 211

Servicio de Información al Ciudadano de la Generalitat

Teléfono: 012

Chat:

http://www.gva.es/es/inicio/atencion_ciudadano/ac_consulta_012

www.indi.gva.es/web/consumo

El contenido de este folleto tiene un carácter meramente informativo. La información ha sido extraída de:

- ✓ Reglamento (CE) núm. 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CE) núm. 295/91.
- ✓ Reglamento (CE) núm. 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- ✓ Reglamento (UE) núm. 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajen por mar y por vías navegables.
- ✓ Reglamento (UE) núm. 181/2011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar.
- ✓ RDL 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.