



Estes vacances
els teus drets
per terra, mar i aire



30 anys *lliç de símbols*
D'IDENTITAT
GENERALITAT VALENCIANA

Siga quin siga el mitjà de transport triat...

- Disposes tant del dret mínim a la informació com del dret a reclamar.
- Si patixes discapacitat o mobilitat reduïda, excepte condicions especials (seguretat, salut, disseny del vehicle...), tindràs dret a viatjar en les mateixes condicions que la resta de viatgers i que ni les reserves ni els bitllets tinguen cost addicional.
- Hi ha el denominat **dret a assistència** (telefonades, refrigeris, menjar, allotjament si és necessari, transport al lloc d'allotjament) a què podràs accedir, si és necessari, en cas de cancel·lació i en certs retards.
- En cas de pèrdua o deteriorament de **l'equipatge facturat**, si no eres tu el responsable (mal empaquetatge, no apte per a transport, naturalesa especial...) podries tindre dret a indemnització o compensació. Informa-te'n abans d'eixir de les instal·lacions on s'ha produït la pèrdua o deteriorament.
- Si es produïx qualsevol incidència, comunica-la i informa-te'n en el servici d'atenció al client de l'empresa abans d'abandonar les instal·lacions.



Si la compra del bitllet la fas a distància (internet, telèfon,...)



- El venedor no està obligat a tornar-te els diners si decidixes cancel·lar, per la qual cosa assegura-te'n bé abans de realitzar la compra.
- T'hauran de mostrar el preu definitiu, i per tant es prohibixen els costos ocults.

Si viatges amb tren dins de la UE...

- En el cas que la companyia de transport siga també europea i l'empresa no et permeta comprar el bitllet en estacions amb dotació de personal, en màquines dispensadores de bitllets o per internet, podràs adquirir-lo en el mateix tren.
- Si viatges amb transport ferroviari internacional i s'espera un retard en **l'arribada a destinació** superior a 60 minuts, tindràs dret a assistència, i a més podràs triar entre:
 - ✓ Anul·lar el viatge, i per tant sol·licitar el reembossament de l'import íntegre del bitllet o de la part del viatge no realitzada.
 - ✓ La continuació o la modificació del trajecte en condicions de transport semblants, com més prompte millor o en una data posterior a la teua elecció i sense cost addicional.
- Si decidixes seguir fins a la destinació, tindràs dret a una compensació mínima de:
 - ✓ El 25 % del preu del bitllet si el retard és d'entre 60 i 119 minuts.
 - ✓ El 50 % del preu del bitllet si el retard és de més de 120 minuts.

Este pagament ha de realitzar-se en vals o en metàl·lic (si ho demanes així) en el termini d'un mes des de l'entrega de la teua reclamació.

Com a regla general, l'empresa podrà establir que no es pague la dita indemnització quan equivalga a menys de 4 euros.

S'apliquen regles de compensació especial a passes de tipus InterRail, Eurail, etc., i bitllets de temporada.

Tampoc tindràs dret a indemnització si se t'informa del retard abans de comprar el bitllet o si el retard degut a la continuació del viatge o a la conducció per una via alternativa és menor a 60 minuts.



Si viatges amb autobús o autocar...

- Has de saber que si el servei és de llarga distància (més de 250 km), en cas de cancel·lació o retard de més de 120 minuts **respecte a l'hora prevista d'eixida**, podràs triar entre:
 - ✓ Anul·lar el viatge i sol·licitar el reembossament de l'import del bitllet o de la part del viatge no realitzada.
 - ✓ Continuar el viatge en condicions semblants fins a la teua destinació final i sense cost addicional.



Si el transportista no et deixa triar, pots reclamar i exigir el reembossament del bitllet més una indemnització del 50 % del preu d'este.

- També tindràs el dret a assistència si el viatge té una duració prevista de més de tres hores i es produïx la seua cancel·lació o un retard en l'eixida de més de 90 minuts.

Si decidixes viatjar amb vaixell amb embarcament en un estat membre o desembarcament en un Estat membre, però realitzat per un operador de la Unió...

Existixen també nous drets aplicables a tots els passatgers que no s'aplicaran als que viatgen amb:

- Vaixells autoritzats a transportar fins a 12 passatgers.
- Vaixells que no tinguin més de tres tripulants o que cobrisquen distàncies menors a 500 metres, en un sol sentit.
- Circuits d'excursió i turístics (excepte creuers).
- Vaixells no impulsats per mitjans mecànics.

Si no estàs en qualsevol d'estos casos, has de saber que, si es produïx una cancel·lació o retard de més de 90 minuts **en l'eixida**, tindràs dret a assistència, i a més a triar entre:

- El reembossament del preu del bitllet, en un termini màxim de set dies i, si és procedent, un servei de tornada gratuïta al primer punt de partida.
- La conducció fins a la destinació final en condicions semblants i sense cost addicional.

A més, també podràs sol·licitar una indemnització mínima del 25 % sobre el preu del bitllet, sense renunciar al teu dret al transport, quan **l'arribada a la teua destinació final** es retarde com a mínim:

- ✓ Una hora en viatges de quatre hores o menys de duració.
- ✓ Dos hores en viatges entre quatre i huit hores de duració.
- ✓ Tres hores en viatges d'entre huit i 24 hores de duració.
- ✓ Sis hores en viatges de més de 24 hores de duració.

Si el retard és superior al doble del temps indicat abans, la indemnització serà del 50 % del preu del bitllet.



Si penses viatjar amb avió...

Si eixes de qualsevol aeroport situat en la UE o arribes a la UE amb una companyia d'Islàndia, Noruega, Suïssa o de la mateixa UE, podries tindre accés als següents drets:

En cas de **cancel·lació d'un vol o de denegació d'embarcament**, tindràs, a més del dret a assistència, dret a:

- Al reembossament del bitllet en un termini de set dies i a un vol de tornada al primer punt de partida, si correspon o a la conducció fins a la teua destinació final com més prompte millor o en una data posterior a la teua elecció.
- A una indemnització l'import de la qual ascendirà a:
 - ✓ 250 euros per a vols fins a 1.500 quilòmetres.
 - ✓ 400 euros per a tots els vols intracomunitaris de més de 1.500 quilòmetres, i per a tots els altres vols d'entre 1.500 i 3.500 quilòmetres.
 - ✓ 600 euros per a tots els vols no inclosos en els punts anteriors.

Estes quanties podran veure's reduïdes fins al 50 % en el cas que acceptes la possibilitat d'arribar a la destinació amb un retard de dos hores o més depenent de la distància del vol.



Tindràs també dret a assistència quan es donen els següents **retards en l'eixida**:

- Dos hores o més per a vols de 1.500 km o menys.
- Tres hores o més per a vols més llargs dins de la Unió Europea o per a altres vols d'entre 1.500 i 3.500 km.
- Quatre hores o més per a vols de més de 3.500 km fora de la Unió Europea.

Si el retard és de més de cinc hores i decidixes no continuar el viatge, també tens dret al reembossament del teu bitllet i a volar de tornada al lloc on va començar originàriament el teu viatge.

Si decidixes llogar un vehicle...

- Hauràs de firmar un contracte de lloguer en què constaran tant les dades de l'empresa com les teues, la identificació del vehicle, les condicions de lloguer i el preu tant del lloguer com de l'assegurança.
- Recorda que els preus de mercat són lliures, per la qual cosa s'aconsella comparar.
- Respecte l'assegurança, tin en compte que es pot contractar de manera completa o amb franquícia. En el cas que l'assegurança siga amb franquícia, si es produïx un accident, hauràs de pagar qualsevol reparació que no supere la quantitat de la franquícia.



Si decidixes reclamar...

- Presenta qualsevol document que acredite el viatge realitzat: fullets, publicitat, document acreditatiu del pagament, bitllets...
- Si la compra o el contracte s'ha formalitzat per mitjà d'una agència, les reclamacions hauran de dirigir-se als servicis territorials de Turisme de la Generalitat Valenciana. En cas contrari pots dirigir-te als organismes de consum.
- Triar establiments adherits al Sistema Arbitral de Consum és una garantia afegida en cas de conflicte.
- Si desitges més informació o realitzar alguna consulta, pots acudir als servicis territorials de Comerç i Consum de la Generalitat, a associacions de consumidors o a les oficines municipals d'informació al consumidor de la teua localitat.
- Pots consultar adreces i telèfons en la següent adreça d'internet:
www.indi.gva.es/portal/opencms/va/consumo.

**JUNTA ARBITRAL DE
CONSUM DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

**ESTABLIMENT
ADHERIT**



**ARBITRATGE
DE CONSUM**



GENERALITAT VALENCIANA

Si ho preferixes, pots telefonar al

Telèfon d'Informació al Consumidor de la Generalitat

Servici Territorial de Comerç i Consum d'Alacant

966 478 174 - 966 478 170

Servici Territorial de Comerç i Consum de Castelló

964 358 789 - 964 358 787

Servici Territorial de Comerç i Consum de València

963 426 224 - 963 426 211

Servici d'Informació al Ciutadà de la Generalitat

Telèfon: 012

Xat:

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

www.indi.gva.es/va/web/consumo

El contingut d'este fullet té un caràcter merament informatiu. La informació ha sigut extreta de:

- ✓ Reglament (CE) núm. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004, pel qual s'establixen normes comunes sobre compensació i assistència als passatgers aeris en cas de denegació d'embarcament i de cancel·lació o gran retard dels vols, i es deroga el Reglament (CE) núm. 295/91.
- ✓ Reglament (CE) núm. 1371/2007 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2007, sobre els drets i les obligacions dels viatgers de ferrocarril.
- ✓ Reglament (UE) núm. 1177/2010 del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre de 2010, sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables.
- ✓ Reglament (UE) núm. 181/2011, del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de febrer de 2011, sobre els drets dels viatgers d'autobus i autocar.
- ✓ RDL 1/2007, de 16 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General per a la Defensa dels Consumidors i Usuaris i altres lleis complementàries.