

Per terra, mar i aire: viatge amb els drets apresos



Si està planejant un viatge de vacances, oci-turisme, entrevista de treball o negocis, amb origen o destinació en un dels 28 estats membres de la Unió Europea (UE), Islàndia, Noruega o Suïssa, recorde:

- ✓ En adquirir **el bitllet d'avió, tren, vaixell o autobús**, no poden cobrar-li per la seua nacionalitat o pel lloc on el compre. Existeix i preval el Dret **a la no-discriminació** en l'accés al transport, que garanteix un tracte no diferencial, i ofereix oportunitats comparables a les d'altres ciutadans per utilitzar els mateixos serveis de transport. També té Dret **a la Informació** sobre el preu final del bitllet de manera clara i correcta, inclosos tots els recàrrecs per serveis extra (excés d'equipatge, transport de bicicletes, transport de mascotes, etc.), impostos, taxes o descomptes en funció de la situació personal (tercera edat, xiquets, família nombrosa, etc.) independentment d'on s'haja adquirit aqueix bitllet.

... però els seus drets com a passatger no acaben aquí.



Els retards o cancel·lacions de vols, viatges amb tren, autobús o vaixell poden fer que el seu trasllat a la destinació triada es convertisca en un autèntic malson, per tant recorde també:

- ✓ La informació adequada, pertinent i oportuna sobre la situació mentre dura l'espera és una obligació de les diferents companyies que ofereixen el servei. Per tant, no descarte el **Dret a la Informació** que l'assisteix.
- ✓ Con retards per temps establert (de com a mínim una hora, 90 minuts o dues hores, depenent del mitjà de transport seleccionat) o, en el pitjor dels casos, la cancel·lació del servei, podrà optar per:

- anul·lar el viatge i sol·licitar el reemborsament de l'import del seu billet: **Dret a renunciar al desplaçament**, si el retard li impedeix complir el propòsit d'aquest.
 - el transport a la seua destinació final, en condicions semblants o per mitjans alternatius, quan siga possible i sense cost addicional, emparat pel **Dret en el compliment del contracte** de transport.
- ✓ També, en multitud d'ocasions, i en funció del temps d'espera, és possible que tinga dret a menjar i beguda, allotjament i comunicacions. No dubt a exercir el seu **Dret a obtenir assistència** en situacions com les descrites, a més de verificar si hi ha possibilitat de compensació econòmica: **Dret a compensación davant** d'aquestes circumstàncies no desitjables ressenyades.

... i finalment, però no menys important, recorde:



"La reclamació no sols contribueix al benefici del ciutadà sinó a la millora dels serveis", per tant:

- ✓ Si creu que no s'han respectat els seus drets, pot reclamar emparat en el **Dret de tramitació de reclamacions**. En primer lloc, a la companyia o al transportista, que tindrà un mes, almenys, per acusar-ne recepció de la seua reclamación i un Termini tancat per a oferir una resposta definitiva. I si aquesta no el satisfà, pot posar-se en contacte amb **l'organisme nacional d'execució (NEB)** competent, tenint en compte que el NEB del país de partida es competent, si el servei parteix d'un Estat membre de la UE.



Si vol obtenir més informació en detall depenent del mode de transport, no dubde a consultar:

- ✓ les diferents pàgines web dels Drets dels passatgers de la UE, que a continuació li facilitem:
- [Drets dels passatgers d'avió](#)
 - [Drets dels passatgers de tren](#)
 - [Drets dels passatgers de vaixell](#)
 - [Drets dels passatgers d'autobús](#)

Així mateix, té a la seua disposició l'aplicació mòbil: **"Els seus drets com a passatger"** en tots els modes de transport: avió, tren, autobús i vaixell, en les diferents plataformes de descàrrega: Google Android, iPhone, iPad, Windows Phone, que li ofereix una informació clara i concisa sobre els seus drets, permetent localitzar fàcilment cada problema, obtenint una explicació clara, així com les diferents opcions de què disposa.



I si no està conforme amb el servei, no dubte a fer valdre els seus drets...

- Utilitze els fulls de reclamacions. Tots els establiments estan obligats de tenir-ne, a disposició dels consumidors i usuaris.
- Recorde que la reclamació es pot presentar en los Serveis de Consum de les comunitats autònomes i en les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor del seu ajuntament, així com en les associacions de consumidors.

ORGANISMES QUE PARTICIPEN EN LA CAMPANYA



AGÈNCIA ESPANYOLA DE CONSUM, SEGURETAT ALIMENTÀRIA I NUTRICIÓ (AECOSAN)



COMUNITAT AUTÒNOMA D'ANDALUSIA
Direcció General de Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA D'ARAGÓ
Direcció General de Protecció dels Consumidors i Usuaris



COMUNITAT AUTÒNOMA DEL PRINCIPAT D'ASTÚRIES
Agència de Sanitat Ambiental i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE LES ILLES BALEARS
Direcció General de Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE CANÀRIES
Direcció General de Comerç i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE CANTÀBRIA
Direcció General d'Indústria, Comerç i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE CASTELLA-LA MANXA

Direcció General de Salut Pública i Consum



COMUNITAT DE CASTELLA I LLEÓ

Direcció General de Comerç i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE CATALUNYA

Agència Catalana del Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA D'EXTREMADURA

Institut de Consumo d'Extremadura



COMUNITAT AUTÒNOMA DE GALÍCIA

Institut Gallec de Consum



COMUNITAT DE MADRID

Direcció General de Comerç i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DE LA REGIÓ DE MÚRCIA

Direcció General de Comerç i Protecció del Consumidor



COMUNITAT FORAL DE NAVARRA

Direcció General de Turisme i Comerç



COMUNITAT AUTÒNOMA DE LA RIOJA

Direcció General de Salut Pública i Consum



COMUNITAT AUTÒNOMA DEL PAÍS BASC

Kontsumobide. Institut Basc de Consum



COMUNITAT VALENCIANA

Direcció General de Comerç i Consum



CIUTAT DE CEUTA

Conselleria de Sanitat i Consum



CIUTAT DE MELILLA

Direcció General de Sanitat i Consum