



## DERECHOS PARA LOS PASAJEROS QUE UTILICEN:

- Servicios de transporte de pasajeros cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro
- Servicios de transporte de pasajeros cuyo puerto de embarque esté situado fuera del territorio de un Estado miembro y cuyo puerto de desembarque esté situado en el territorio de un Estado miembro, siempre que el operador del servicio sea un transportista de la Unión;
- Un crucero cuyo puerto de embarque esté situado en el territorio de un Estado miembro.

### En caso de cancelaciones o retrasos en la salida de más de 90 minutos:

- garantía de reembolso o transporte alternativo;
- asistencia adecuada (como refrigerios, comidas y refrescos y, en caso necesario, alojamiento durante un máximo de tres noches, con una cobertura financiera de hasta 80 euros por noche).

### En situaciones de retraso en la llegada o cancelación de viajes:

- indemnización, entre el 25 y el 50 % del precio del billete.

### Protección para personas con discapacidad o con movilidad reducida:

- trato no discriminatorio y ayuda específica gratuita, tanto en las terminales portuarias como a bordo de los buques, así como compensación financiera por la pérdida o deterioro de su equipo de movilidad.

#### Más información:

[http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG\\_CASTELLANO/DIRECCIONES\\_GENERALES/MARINA\\_MERCANTE/DCHOS-PASAJEROS/](http://www.fomento.gob.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/DIRECCIONES_GENERALES/MARINA_MERCANTE/DCHOS-PASAJEROS/)

<http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/>

### Derecho a la información:

- normas mínimas de información a todos los pasajeros antes y durante su viaje e información de carácter general sobre sus derechos en las terminales y a bordo de los buques.

### Tramitación de quejas:

- establecimiento por las empresas de transporte y los operadores de terminal de un mecanismo para la tramitación de reclamaciones a disposición de los pasajeros;
- creación de organismos nacionales independientes competentes en materia de cumplimiento del Reglamento mediante la aplicación de sanciones, cuando proceda.

¿Desea más información?

Llame al número gratuito

00 800 6 7 8 9 10 11

desde cualquier punto de la UE de lunes a viernes, de 9h00 a 18h30 (hora española).



europa.eu

europa direct

