



# VIAJES POR MAR Y VÍAS NAVEGABLES

Información y Derechos de los Pasajeros

## REGLAMENTO (UE) nº 1177/2010

**REGULA** los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables (mar, ríos, lagos o canales), y se aplica en los países de la Unión Europea desde el 18 de diciembre de 2012.

**ESTABLECE** normas que regulan y respetan:

- Que no exista discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas.
- Que no exista discriminación de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, así como la asistencia a estas personas.
- Derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso.
- Información que debe facilitarse a los pasajeros.
- Tramitación de las reclamaciones.

**NO ES APLICABLE** a:

- Buques que transporten menos de 13 pasajeros.
- Buques que no tengan más de 3 tripulantes.
- Buques que cubran distancias inferiores a 500 metros, sólo de ida.
- Buques históricos.
- Buques de excursión y turísticos que no tengan instalaciones de alojamiento o si las estancias nocturnas no superan las dos noches a bordo.

## INFORMACIÓN E INDEMNIZACIÓN A LOS PASAJEROS EN RETRASOS Y CANCELACIONES

- En caso de que el servicio sufra un retraso o cancelación: el pasajero tiene derecho a una información adecuada sobre la situación mientras dure la espera.
- En caso de cancelación del servicio o que la salida se retrase más de 90 minutos, el pasajero podrá elegir entre:
  - El reembolso del billete y, en su caso, el viaje de vuelta gratuito a su primer punto de partida( ej. que el retraso le impida cumplir el propósito de su viaje)
  - El transporte en condiciones similares , hasta su destino final, tan pronto como sea posible y sin coste adicional.
  - En el caso de que la salida del barco se retrase más de 90 minutos, siempre que estén disponibles o si pueden suministrarse razonablemente, el pasajero tiene derecho a:
    1. Comida y bebida, en función del tiempo de espera.
    2. Alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.
- Si el retraso del barco en llegar a su destino supera la hora el pasajero tiene derecho a indemnización.
- El importe de la indemnización dependerá del tiempo de retraso y el importe será el equivalente al 25% o al 50% del precio pagado del billete:
  - Retrasos de 1 h. para viajes menores o iguales a 4 h. , la indemnización será el 25%
  - Retrasos de 2 h. para viajes mayores o iguales a 4 h. y menores o iguales a 8 h., indemnización del 25%.
  - Retrasos de 3 h. para viajes mayores o iguales a 8 h. y menor o igual a 24 h. indemnización del 25%.
  - Retrasos de 6 h. para viajes mayores o iguales a 24 h. indemnización del 25%.
- Si el retraso es superior al doble del tiempo indicado en cada uno de los anteriores viajes , la indemnización será el 50% del precio del billete.
- Los transportistas podrán establecer un umbral mínimo por debajo del cual no se abonará indemnización alguna. Ese umbral no podrá ser superior a seis euros.
- La indemnización ha de abonarse en el plazo máximo de un mes a partir de la fecha de la presentación de la reclamación ante el transportista.
- El transportista está exento de abonar indemnización si el retraso se debe a condiciones meteorológicas extremas o a una catástrofe natural.

## DERECHOS DE LOS PASAJEROS CON DISCAPACIDAD Y/O MOVILIDAD REDUCIDA

- Tienen derecho a la asistencia gratuita tanto para embarcar, desembarcar y hacer transbordo como a bordo del barco y en el puerto.
- Es conveniente que al menos con 48 horas de antelación, el pasajero se dirija al transportista, vendedor de billetes o agencia de viajes y explique qué tipo de asistencia necesita.
- Si el pasajero tiene necesidades especiales de alojamiento, asiento, asistencia o necesita llevar consigo aparatos médicos, es importante que informe de ello al hacer la reserva.
- Si el pasajero tiene movilidad reducida, la indemnización por pérdida o daños a su silla de ruedas u otros equipos de movilidad cubrirá el precio íntegro de su reparación o sustitución.
- Si el pasajero tiene problemas para obtener ayuda durante el viaje, debe informar a la terminal de pasajeros o a la empresa naviera. Si no recibe respuesta ha de dirigirse a la Autoridad Portuaria.

## ACCIDENTES Y RECLAMACIONES

- Si el pasajero sufre lesiones en un accidente marítimo, tiene derecho a recibir una indemnización del transportista o su aseguradora. En caso de fallecimiento, pueden recibirla sus herederos.
- El pasajero tiene derecho a que el transportista le indemnice en caso de pérdida o daños en su equipaje, vehículo u otras pertenencias debidos a un accidente marítimo.
- Si la pérdida o daño se produce durante un accidente marítimo, se puede reclamar indemnización a un tribunal del país donde el transportista tenga su establecimiento principal, o donde tenga su domicilio permanente y esté sujeto a la jurisdicción del país o donde se haya contratado el viaje, siempre que el transportista se haya establecido en ese país y esté sujeto a su jurisdicción.

## DAÑOS O PÉRDIDAS DE EQUIPAJE

- El pasajero debe informar por escrito al transportista de los daños o pérdida de equipaje, bien al desembarcar o cuando se entrega el equipaje. Debe hacerse en un plazo de 15 días desde el desembarque o la pérdida de equipaje.
- Se dispone de un plazo de dos años para acudir a los tribunales. La fecha de inicio del plazo variará en función de la naturaleza de los daños o pérdida.

### MÁS INFORMACIÓN

[http://www.aecosan.msssi.es/AECOSAN/web/para/el\\_consumo/ampliacion/InformacionPracticaBs/du\\_viajes\\_mar.htm](http://www.aecosan.msssi.es/AECOSAN/web/para/el_consumo/ampliacion/InformacionPracticaBs/du_viajes_mar.htm)

Consejería de Economía y Políticas Sociales  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO  
Ctra. Alfonso XIII, 52-54 - 52005 MELILLA  
Tel.: 95 297 62 51 - Fax: 95 297 62 52



CIUDAD AUTÓNOMA  
DE  
**MELILLA**

Consejería de Economía y Políticas Sociales  
DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA Y CONSUMO