

## ¿NO LE SATISFACE CÓMO SE HAN APLICADO SUS DERECHOS?

1. Primero póngase en contacto con la empresa naviera que emitió el billete.
2. Resuma brevemente su queja: proporcione fechas, cualquier referencia de reserva, detalles acerca de cualquier persona con la que haya hablado y cualquier documentación relevante.
3. Recuerde conservar una copia de sus documentos y otorgar un tiempo razonable para la investigación.

Si no le satisface su respuesta, puede presentar una queja ante uno de los Organismos Nacionales Competentes enumerados al dorso de este folleto. Recuerde proporcionar copias de cualquier correspondencia relevante.



### → Para más información:

Visite el sitio web [europa.eu/youreurope/travel](http://europa.eu/youreurope/travel), descargue la aplicación de derechos de pasajero o llame a Europe Direct, 00 800 6 7 8 9 10 11\*.  
Los Centros Europeos para el Consumidor también están a su disposición: [ec.europa.eu/consumers/ecc/](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/)

\*ciertas empresas telefónicas pueden no autorizar o cobrar el acceso a números 00 800

Este folleto cumple fines puramente informativos. Cualquier acción o demanda legal efectuada en caso de litigio deberá basarse únicamente en los textos legales correspondientes. Estos se encuentran en el Diario Oficial de la Unión Europea. Publicado por: Comisión Europea, Dirección General de Movilidad y Transportes, B-1049 Bruselas

## ORGANISMOS NACIONALES COMPETENTES

### Alemania

Eisenbahn-Bundesamt  
Tel.: +49 228 30795400  
[www.eba.bund.de](http://www.eba.bund.de)

### Bélgica

Service Public Fédéral Mobilité et Transports  
Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer  
Tel.: +32 2 277 35 01  
[www.mobilit.belgium.be/nl/scheepvaart/passagiersrechten/](http://www.mobilit.belgium.be/nl/scheepvaart/passagiersrechten/)  
[www.mobilit.belgium.be/fr/navigation/droitspassagers/](http://www.mobilit.belgium.be/fr/navigation/droitspassagers/)

### Bulgaria

Жалби срещу превозвачи и пристанищни оператор  
Изпълнителна агенция по морска администрация  
Tel.: +359 2 930 0910  
[www.marad.bg](http://www.marad.bg)

На жалби срещу туроператори и туристически агенти  
Министерство на икономиката и енергетиката  
Tel.: +359 2 940 7001  
[www.mi.government.bg](http://www.mi.government.bg)

### Chipre

Department of Merchant Shipping  
Unit 'Rights of Passengers Travelling by Sea'  
Tel.: +357 25 848100  
[www.shipping.gov.cy](http://www.shipping.gov.cy)

### Croacia

Agencija za obalni linijski pomorski promet  
Tel.: +385 21329370  
[www.agencija-zolpp.hr](http://www.agencija-zolpp.hr)

### Dinamarca

Søfartsstyrelsen  
Tel.: +45 91376000  
[www.dma.dk/Polic/Sider/PassengerRights.aspx](http://www.dma.dk/Polic/Sider/PassengerRights.aspx)

### Trafikstyrelsen

Trafikstyrelsen  
Tel.: +45 72218800  
[www.trafikstyrelsen.dk](http://www.trafikstyrelsen.dk)

Forbrugerklagenævnets sekretariat  
(Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen)  
Tel.: +45 41715000  
[www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)

### Eslovaquia

Slovenská obchodná inšpekcia  
Tel.: +421 258 272 159  
[www.soi.sk](http://www.soi.sk)

### Eslovenia

Pritožbe vezane na pogodbene odnose med prevozi in potniki  
Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo  
Tržni inšpektorat RS  
Tel.: +386 1 280 87 00  
[www.ti.gov.si](http://www.ti.gov.si)

Spremljanje in nadzor sposobnosti zaposlenih za pomoč  
osebam z omejeno mobilnostjo; razpoložljivosti informacij  
o pravicah potnikov  
Uprava Republike Slovenije za Pomorstvo  
Tel.: +386 5 663 21 00  
[www.up.gov.si](http://www.up.gov.si)

### Estonia

Tarbijakaitseamet  
Tel.: +372 6201700  
[www.tarbijakaitseamet.ee](http://www.tarbijakaitseamet.ee)

### Finlandia

Kilpailu- ja kultuttajavirasto  
Tel.: +358 295053000  
[www.kkv.fi](http://www.kkv.fi)

### Kultuttajariittialautakunta

Tel.: +358 295665200  
[www.kultuttajariita.fi](http://www.kultuttajariita.fi)  
Likenteen turvallisuusvirasto Trafi  
Tel.: +358 295345000  
[www.trafi.fi](http://www.trafi.fi)

### Francia

Ministère de l'économie et des finances  
Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation  
et de la Répression des Fraudes (DGCCRF)  
Tel.: +33 1 44 97 31 26  
[www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)

### Grecia

Υπουργείο Ναυτιλίας και Αιγιαλού  
Tel.: +30 210 419 1495  
[www.yen.gr](http://www.yen.gr)

### Hungría

Nemzeti Közlekedési Hatóság  
Útügyi, Vasúti és Hajózási Hivatal  
Hajózási Főosztály  
Tel.: +36 14741751  
[www.nkh.gov.hu](http://www.nkh.gov.hu)

### Nemzeti Fogvasztóvédelmi Hatóság

Tel.: +36 14594800  
[www.nfh.hu](http://www.nfh.hu)

### Irlanda

National Transport Authority  
Tel.: +353 18798300  
[www.nationaltransport.ie](http://www.nationaltransport.ie)  
[www.transportforireland.ie](http://www.transportforireland.ie)

### Letonia

Patērētāju tiesību aizsardzības centrs (PTAC)  
Tel.: +371 65452554  
[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)

### Lituania

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba  
Tel.: +370 5 262 6751  
[www.vvtat.lt](http://www.vvtat.lt)

### Malta

Malta Competition and Consumer Affairs Authority  
Tel.: +356 2395 2000  
[www.mccaa.org.mt/en/sea-passenger-rights](http://www.mccaa.org.mt/en/sea-passenger-rights)

### Países Bajos

Inspectie Leefomgeving en Transport  
Tel.: +31 88 489 0000  
[www.ilet.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/passagiersrechten\\_water/index.aspx](http://www.ilet.nl/onderwerpen/transport/passagiersrechten/passagiersrechten_water/index.aspx)

### Polonia

Porty na zachodnim i środkowym wybrzeżu:  
Urząd Morski w Szczecinie  
Tel.: +48 91 440 34 00  
[www.ums.gov.pl](http://www.ums.gov.pl)

### Porty na wschodnim wybrzeżu:

Urząd Morski w Gdyni  
Tel.: +48 58 620 22 85  
[www.umgd.gov.pl](http://www.umgd.gov.pl)

### Zegluga śródlądowa:

Urząd Żeglugowej w Szczecinie  
Tel.: +48 91 434 02 79  
[www.szczecin.uzs.gov.pl](http://www.szczecin.uzs.gov.pl)

### Portugal

Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P.  
Tel.: +351 217 949 066  
[www.imt-ip.pt](http://www.imt-ip.pt)

### Reino Unido

Maritime and Coastguard Agency  
Tel.: +44 2380329315  
[www.dft.gov.uk/mca/](http://www.dft.gov.uk/mca/)

### República Checa

Státní plavební správa  
Tel.: +420 234637111  
[www.spspraha.cz](http://www.spspraha.cz)

### Rumania

Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor  
Tel.: +40 311 18 62  
[www.anpc.gov.ro](http://www.anpc.gov.ro)

### Suecia

Konsumentverket  
Tel.: +46 771423300  
[www.konsumentverket.se](http://www.konsumentverket.se)  
Transportstyrelsen  
Tel.: +46 771503503  
[www.transportstyrelsen.se](http://www.transportstyrelsen.se)

MI-03-13-173-ES-C

Comisión  
Europea



# Derechos del pasajero marítimo

LO QUE NECESITA SABER

Movilidad y  
Transportes



Oficina de Publicaciones



# ¿Denegación de embarque? ¿Cancelación? ¿Gran retraso? ¿Dificultades para comprar billetes?



Siempre que viaje en buque o en ferry, su derecho a viajar de manera cómoda y segura está protegido por la Unión Europea. Como consecuencia, los pasajeros disfrutan de servicios de pasajero marítimo más fiables y de mejor calidad.

**Estos derechos son aplicables a pasajeros que viajen en la UE a bordo de grandes ferries y cruceros por mar, ríos, lagos o canales.**

## TRATO NO DISCRIMINATORIO

Cuando usted compra un billete o durante el viaje, está protegido contra la discriminación por motivos de nacionalidad, lugar de residencia o discapacidad.

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Usted tiene los mismos derechos a viajar que cualquier otro pasajero y debería poder viajar sin dificultades y sin costes adicionales.



Los transportistas y las agencias de viaje solo pueden negarse a admitir a una persona a bordo si resulta físicamente imposible debido al tamaño del ferry o del buque o si hacerlo supusiera un incumplimiento de los requisitos de seguridad establecidos.

Si le deniegan el embarque por estos motivos, usted tiene derecho a un reembolso o a una modificación de su trayecto. El transportista puede requerir la presencia de un acompañante que pueda proporcionarle asistencia; esta persona viajaría sin cargo.

Le recomendamos que notifique al transportista, al operador de la terminal, a la agencia de viajes o al operador turístico acerca de sus necesidades de asistencia (por ejemplo, que viaja con un perro guía) al menos 48 horas antes de su viaje. Cuando reserve el billete, mencione cualquier necesidad específica con respecto al alojamiento, asientos, servicios o equipos médicos.

Si su equipo de movilidad se extravía o sufre daños a causa de un error del transportista o del operador de la terminal, usted debe recibir una indemnización total.

## DERECHO A LA INFORMACIÓN

Las empresas de transporte deben informarle acerca del precio del billete, sus derechos y las circunstancias de su viaje tanto en el momento de la salida como en etapas adecuadas a lo largo de su viaje.

Usted recibirá información accesible si es discapacitado o tiene movilidad reducida.

Si un ferry o un crucero para el que usted tiene un billete se retrasa o se cancela, el transportista o el operador de la terminal deben comunicarle las nuevas horas estimadas de salida y llegada o hacer

esfuerzos razonables para informarle acerca de servicios alternativos dentro de un plazo de 30 minutos a partir de la hora de salida programada.

## ASISTENCIA EN CASO DE RETRASO O CANCELACIÓN

Si su salida se retrasa más de 90 minutos o si se cancela, el transportista debe ofrecerle sin cargo aperitivos, comida o refrescos razonables conformes al tiempo de espera (si están disponibles en la terminal o pueden proporcionarse de modo razonable). Si es necesario, también le deben ofrecer hasta tres noches de alojamiento (hasta 80 euros por pasajero y por noche) y transporte hasta y desde el lugar de alojamiento.

El transportista no tiene que organizar el alojamiento si el viaje se retrasa o se cancela a causa de condiciones climáticas extremas que pongan en peligro la navegación segura de la embarcación.

## TRANSPORTE ALTERNATIVO O REEMBOLSO EN CASO DE RETRASO O CANCELACIÓN

Si su salida se retrasa o se cancela más de 90 minutos, el transportista debe ofrecerle optar entre  
→ transporte alternativo hasta el destino final lo antes posible  
→ el reembolso del precio del billete y un viaje de regreso a su primer punto de partida

## INDEMNIZACIÓN EN CASO DE LLEGADA CON RETRASO

Si su llegada al destino final se retrasa, usted puede tener derecho a recibir una indemnización equivalente al 25% o al 50% del precio del billete según la duración del retraso.

Usted tiene derecho a una indemnización a no ser que posea un billete abierto, le hayan informado acerca del retraso antes de comprar el billete, la causa del retraso sea imputable a usted, las condiciones climáticas pongan en peligro la navegación segura de la embarcación o la causa se deba a circunstancias extraordinarias

