# Drets i deures dels viatgers



## PENSA

Retards, anul·lacions d'última hora, pèrdua d'equipatges, canvi de l'hotel escollit, són alguns dels problemes que es poden trobar els viatgers.

Quan es contracta un viatge, l'usuari té una sèrie de drets que l'emparen en cas que el viatge no es realitzi d'acord amb les condicions exposades en l'oferta comercial contractada.Els drets més generals són:

- Rebre **informació útil, precisa** i veraç sobre totes les condicions de prestació dels serveis turístics i els seus preus, amb caràcter previ a la seva contractació.
- Obtenir els **serveis turístics** en les condicions contractades i en els termes que estableix la legislació vigent.
- Obtenir tots els documents que acreditin els termes de la **contractació**.
- Obtenir els corresponents **justificants de pagament** dels serveis contractats amb detall de tots els conceptes.Obtenir la facturació del servei d'acord amb els **preus establerts**.
- Poder formular reclamacions i que els establiments tinguin a la seva disposició els fulls corresponents.



# SABIES QUE...

1) **Drets dels viatgers d'autobús i autocar a la Unió Europea**

-**No discriminació**: En el moment d'adquirir els bitllets de serveis de transport de viatgers d'autobús i autocar, les condicions i les tarifes s'oferiran a tots els viatgers sense discriminació directa ni indirecta per raons de nacionalitat del client final o del lloc d'establiment dels transportistes o dels proveïdors de bitllets a la Unió. Llevat dels serveis regulars la distància programada dels quals sigui inferior als 250 km, el transportista emetrà un bitllet al viatger (també es podrà emetre en format electrònic), llevat que altres documents concedeixin el dret al transport.

-**Informació sobre el viatge**: A tots els serveis regulars, els transportistes i els gestors de les estacions, dins dels respectius àmbits de competència, subministraran als viatgers informació adequada al llarg del viatge. Sempre que sigui possible, la informació es proporcionarà en formats accessibles amb petició prèvia.

-**Informació sobre els drets dels viatgers:** En tots els transports regulars, els transportistes i els gestors de les estacions, dins dels respectius àmbits de competència, vetllaran perquè els viatgers rebin informació adequada i exhaustiva sobre els drets que els atorga el Reglament europeu, com a molt tard en el moment de la sortida. La informació se subministrarà a les estacions i, quan sigui possible, a internet. La informació es facilitarà, sempre que sigui possible, en format accessible quan així ho sol·licitin les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda. La informació inclourà les dades de contacte necessàries per a adreçar-se a l'organisme o organismes nacionals d'aplicació.

2) **Drets dels viatgers de ferrocarril a la Unió Europea**

Els viatgers de ferrocarril han de ser informats abans del viatge i durant el viatge. Abans del viatge, es facilitarà al viatger que ho sol·liciti com a mínim la informació següent: condicions generals aplicables al contracte; horaris i condicions del viatge més ràpid; horaris i condicions de les tarifes més barates; accessibilitat, condicions d'accés i disponibilitat d'instal·lacions a bord per a persones amb discapacitat i de mobilitat reduïda; accessibilitat i condicions d'accés per a bicicletes; seients o places disponibles als vagons de fumadors i de no fumadors, a primera i segona classe, i a lliteres i cotxes-llit; activitats que puguin pertorbar o retardar els serveis; disponibilitat de serveis a bord; procediments per a recuperar l'equipatge extraviat; procediments per a presentar reclamacions.

Durant el viatge, les empreses ferroviàries facilitaran als viatgers, com a mínim, la informació següent: serveis a bord; estació següent; retards; principals serveis d'enllaç i qüestions de seguretat.

Les empreses ferroviàries, els proveïdors de bitllets o els operadors turístics han de facilitar a les persones amb discapacitat i a les persones de mobilitat reduïda, prèvia sol·licitud, informació sobre l'accessibilitat dels serveis ferroviaris i les condicions d'accés al material rodant.

Les empreses ferroviàries, els administradors d'estacions i els operadors turístics quan venguin bitllets de transport ferroviari informaran els viatgers sobre els drets i les obligacions que els incumbeixen en virtut del Reglament comunitari.

Les empreses ferroviàries i els administradors d'estacions informaran adequadament els viatgers, a l'estació i al tren, sobre les dades per a posar-se en contacte amb l'organisme d'aplicació nacional.

3) **Drets dels passatgers en el transport aeri:**

**Dret d'embarcament**: Tots els passatgers que han comprat un bitllet tenen dret d'embarcament. No obstant això, hi ha algunes recomanacions que cal tenir en compte abans d'embarcar. Actualment, hi ha limitacions als viatges internacionals amb origen o destí Espanya i restriccions d'entrada a la majoria dels països en el context de la pandèmia COVID-19. Informem-nos-en abans de viatjar; convé revisar les recomanacions per a dones en estat de gestació, i consultar amb el metge abans de fer el viatge. Per a aquelles persones que decideixin viatjar amb animals, hi ha

condicions i normatives de seguretat per al transport d'animals de companyia promogudes per la Comissió Europea.

Les persones amb mobilitat reduïda tenen dret a rebre assistència tant a les instal·lacions aeroportuàries com a bord de l'aeronau. Pel que fa als menors d'edat, hi ha una sèrie de requisits i recomanacions tant en el cas que viatgin sols com en el cas que ho facin acompanyats.

Quant a la denegació del dret d'embarcament, és la negativa de l'aerolínia a transportar el passatger en un vol malgrat haver-se presentat a l'embarcament complint els requisits establerts a les Condicions de Transport, llevat que hi hagi motius raonables per a aquesta denegació, com ara: salut, seguretat i la presentació de documents de viatge inadequats.

Si es denega l'embarcament contra la voluntat del passatger, els drets que l'assisteixen són el dret a assistència, dret a reemborsament o a transport alternatiu.

En la cancel·lació (no realització del vol programat per al qual havíem comprat un bitllet) o el retard (la demora del vol a l'aeroport d'origen en relació amb l'hora inicialment programada a la reserva) d'un vol, els drets que es poden invocar són: dret a informació, assistència i reemborsament o transport alternatiu en els mateixos termes que la denegació d'embarcament, i dret a ser compensat (llevat de circumstàncies extraordinàries). Cal assenyalar que una vaga del personal de la companyia o una avaria d'una aeronau no pot ser invocada com a circumstància extraordinària.

Quan s'arribi a la destinació final tres o més hores després de l'hora d'arribada prevista inicialment per la companyia aèria, el passatger pot tenir dret a una compensació idèntica a la que li correspondria en cas de cancel·lació, llevat que la línia aèria pugui demostrar que s'ha produït una circumstància extraordinària. Les compensacions econòmiques previstes s'han d'establir en funció de la distància a la destinació, sempre que el retard sigui almenys de tres hores o més.

Els canvis de classe es donen quan la companyia aèria acomoda el passatger en una classe inferior a aquella per la qual va pagar, i està obligada a reemborsar un percentatge del preu del bitllet adquirit pel passatger.

**Drets relacionats amb l'equipatge**: Pel que fa a l'equipatge de mà o portant, és important conèixer que la normativa comunitària ja fa temps que ha adoptat determinades mesures de seguretat que restringeixen la quantitat de líquids o substàncies de consistència similar que els passatgers poden portar quan passen els controls de seguretat dels aeroports comunitaris.

Per a saber què es pot dur com a equipatge de mà, cal consultar-ho amb la companyia aèria abans d'emprendre el viatge.

Els passatgers tenen el dret a la integritat del seu equipatge i pertinences. En aquest sentit hi ha un document anomenat Formulari d'Irregularitat en l'Equipatge (PIR) que habitualment fan servir les companyies aèries. Aquest document cal emplenar-lo tot just després de recollir l'equipatge i detectar-hi cap incidència o de constatar la pèrdua d'equipatge. És un requisit necessari i imprescindible per a fer constar una incidència esdevinguda i que la companyia aèria ho tramiti. Cal sol·licitar el PIR i emplenar-lo al taulell de la companyia aèria responsable del vol.

4) **Drets generals dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables**

El **Reglament (UE) núm. 1177/2010** sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables estableix una sèrie de drets mínims dels passatgers que utilitzin: serveis de passatge el port d'embarcament dels quals estigui situat al territori d'un Estat membre: serveis de passatge explotats per transportistes de la Unió des d'un port situat en un país tercer fins a un port situat en un Estat membre: un creuer el port d'embarcament del qual estigui situat al territori d'un Estat membre. Els passatgers de creuers no tenen dret a transport alternatiu ni a reemborsament en cas de cancel·lació o retard de sortides, ni dret a una indemnització pel preu del bitllet en cas de retard a l'arribada.

No obstant això, el Reglament no s'aplica a determinades categories de serveis de transport marítim i fluvial. Queden exclosos els vaixells autoritzats a transportar fins a dotze passatgers, els vaixells amb una tripulació responsable del funcionament de no més de tres persones, els serveis de passatge que cobreixin una distància inferior a 500 metres, en un sol sentit, els circuits d'excursió i turístics, excepte els creuers, i els vaixells no propulsats per mitjans mecànics, així com els vaixells originals i reproduccions singulars de vaixells de passatge històrics projectats abans de 1965 i construïts predominantment amb els materials d'origen, autoritzats a transportar

fins a 36 passatgers.

A més, els Estats membres podran excloure de l'aplicació del Reglament, sempre que els drets dels passatgers estiguin degudament garantits al Dret nacional, els vaixells marítims de menys de 300 tones de registre brut dedicats al transport nacional, fins al 17 de desembre 2014, i durant un període indefinit en el cas dels serveis de passatge coberts per obligacions de servei públic, contractes de servei públic o serveis integrats.

El Reglament (UE) núm. 1177/2010 no impedeix als passatgers sol·licitar davant dels tribunals nacionals, d'acord amb el dret nacional, indemnitzacions pels danys i perjudicis resultants de la cancel·lació o el retard de serveis de transport.

**Dret a la informació**: Tots els passatgers que viatgin per mar i vies navegables tenen dret a informació adequada durant tot el viatge. Aquest dret inclou el dret a ser informat sobre els drets dels passatgers i les dades necessàries per a entrar en contacte amb els organismes nacionals d'execució i les condicions d'accés al transport aplicables a les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda.

En cas de cancel·lació o retard, els passatgers tenen dret a ser informats del retard o de la cancel·lació pel transportista o l'operador de terminal com a molt tard 30 minuts després de l'hora de sortida prevista i de l'hora estimada de sortida i d'arribada, així que es disposi d'aquesta informació.

**Dret a condicions contractuals no discriminatòries**: Totes les persones tenen dret a no ser discriminades, directament o indirecta, sobre la base de la seva nacionalitat, del lloc d'establiment del transportista o proveïdor de bitllets a la Unió en el moment de l'adquisició de bitllets de serveis i creuers de transport de passatgers per mar i per vies navegables.

**Dret a assistència**: En cas de demora de més de 90 minuts o de cancel·lació d'un servei de passatge o creuer, quan sigui raonablement possible, s'oferiran als passatgers aperitius, menjar o refrescos gratuïts en funció del temps que calgui esperar. En cas de cancel·lació o de retard a la sortida que requereixi una estada d'una o diverses nits del passatger, el transportista oferirà de forma gratuïta un allotjament adequat, a bord o a terra, als passatgers que parteixin de les terminals portuàries, així com el transport d'anada i tornada entre la terminal portuària i el lloc d'allotjament.

Quan el transportista demostri que la cancel·lació o el retard es deuen a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació, estarà exempt de l'obligació d'oferir allotjament de forma gratuïta. No tindran dret a l'assistència del transportista els passatgers que hagin estat informats de la cancel·lació o del retard abans d'efectuar la compra del bitllet, o quan la cancel·lació o el retard es deguin a causes imputables al passatger.

**Dret a transport alternatiu i reemborsament en cas de cancel·lació o retard de sortides**: En cas de retard de més de 90 minuts respecte a l'hora de sortida programada, o de cancel·lació d'un servei de passatgers, aquests tindran dret a triar entre la conducció fins a la destinació final en condicions comparables, en la primera ocasió que es presenti, i sense cost addicional, o el reemborsament del preu del bitllet i, si escau, un servei de tornada gratuïta al primer punt de partida, d'acord amb el contracte de transport, en la primera ocasió que es presenti.

**Dret a sol·licitar una indemnització parcial pel preu del bitllet en cas de retard en l'arribada a la destinació final**: Els passatgers podran sol·licitar al transportista una indemnització del 25% del preu del bitllet si el retard en l'arribada a la destinació final és superior a una hora en el cas de viatges programats de durada igual o inferior a quatre hores; dues hores en cas de viatges programats de durada superior a quatre hores, però igual o inferior a vuit hores; tres hores en cas de viatges programats de durada superior a vuit hores, però igual o inferior a 24 hores; o sis hores en el cas de viatges programats de durada superior a 24 hores.

Els passatgers poden sol·licitar al transportista una indemnització del 50% del preu del bitllet en cas que el retard en l'arribada a la destinació final sigui superior a: dues hores en el cas de viatges programats de durada igual o inferior a quatre hores; quatre hores en el cas de viatges programats de durada superior a quatre hores, però igual o inferior a vuit hores; sis hores en el cas de viatges programats de durada superior a vuit hores, però igual o inferior a 24 hores; o dotze hores en cas d'un viatge programat de durada superior a 24 hores.

Tot i això, el transportista estarà exempt d'abonar una indemnització als passatgers en cas de retard en l'arribada, si demostra que el retard es deu a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació del vaixell, o a circumstàncies extraordinàries que entorpeixen l'execució del servei de passatge i que no s'haguessin pogut evitar raonablement.

**Drets de les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda**: A més dels drets dels passatgers en general, les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda gaudeixen dels drets següents en viatjar per transport marítim i fluvial, de manera que puguin gaudir de drets al transport en un peu d'igualtat amb els altres passatgers:

- **Dret a l'accés al transport de les persones amb discapacitat o les persones amb mobilitat reduïda, sense discriminacions:** Els transportistes, agències de viatge i operadors turístics no es poden negar a acceptar una reserva, a expedir o facilitar altrament un bitllet ni a embarcar persones al·legant com a motiu la discapacitat o la mobilitat reduïda del passatger com a tals.

En cas que no sigui possible transportar persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda a bord d'un vaixell per motius de seguretat o degut a la impossibilitat d'embarcar-les a causa del disseny del vaixell o de les infraestructures i els equips portuaris, els transportistes, agències de viatges i operadors turístics han d'adoptar totes les mesures al seu abast per a proposar a la persona que es contracti un transport alternatiu acceptable. Les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda que tinguin una reserva, que hagin notificat al transportista les seves necessitats específiques i a les quals se'ls denegui tanmateix l'embarcament podran triar entre el reemborsament i, si es compleixen els requisits en matèria de seguretat, el transport alternatiu.

Els transportistes, agències de viatges i operadors turístics no podran demanar a les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda un cost més elevat per les reserves o els bitllets. Les reserves o els bitllets s'oferiran a les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda en les mateixes condicions que les aplicables als altres passatgers.

Els transportistes i els operadors de terminal han d'implantar condicions d'accés no discriminatòries per al transport de les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda i els seus acompanyants.

- **Dret a una assistència especia**l: Les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda tindran dret a una assistència gratuïta per part dels transportistes i els operadors de terminal als ports i a bord del vaixell, inclús a l'embarcament i desembarcament. Hauran de notificar al transportista en el

moment de la reserva o compra anticipada del bitllet les necessitats específiques d'allotjament, seient o els serveis requerits o les necessitats de portar un equip mèdic. Per a qualsevol altre tipus d'assistència, les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda hauran d'avisar el transportista o l'operador de terminal almenys amb 48 hores d'antelació i s'hauran de presentar a l'hora acordada abans de l'hora d'embarcament anunciada i en el punt designat.

- **Dret a una indemnització per la pèrdua o els danys patits per l'equip de mobilitat**: En cas que un transportista o operador de terminal hagi causat, a causa d'una falta o negligència, danys a l'equip de mobilitat o un altre equip específic utilitzat per una persona amb discapacitat o una persona amb mobilitat reduïda, o la pèrdua d'aquest equip, haurà d'abonar a la persona amb discapacitat o la persona amb mobilitat reduïda una indemnització equivalent al valor de substitució de l'equip corresponent o, quan sigui possible, al cost de la reparació.
- **Dret a presentar reclamacions als transportistes i als organismes nacionals d'execució**: Els passatgers poden presentar reclamacions als transportistes i als operadors de terminal en un termini de dos mesos a partir de la data en què s'hagi prestat o s'havia d'haver prestat el servei.

El transportista o l'operador de terminal haurà d'implantar un sistema de tramitació de reclamacions. En el marc del sistema esmentat, haurà de notificar al passatger, en el termini d'un mes després de rebre la reclamació, si es considera la reclamació documentada, rebutjada o en curs d'examen. El transportista o l'operador de terminal haurà de donar al passatger una resposta definitiva en el termini de dos mesos a partir de la recepció de la reclamació.

5) **Allotjament (hotels)**

**Són drets dels clients o usuaris dels establiments hotelers:**

-Ser informat abans de la contractació d'un servei turístic, tant a la publicitat de l'establiment com a qualsevol mitjà de comercialització que s'utilitzi per a la venda d'aquests serveis, del preu que li serà aplicat, impostos inclosos, i del detall de les partides i conceptes que l'integraran.

-Ser atesos de forma professional, hospitalària i cortès, i rebre les prestacions que hagin estat ofertes, publicitades i contractades amb la qualitat i serveis que

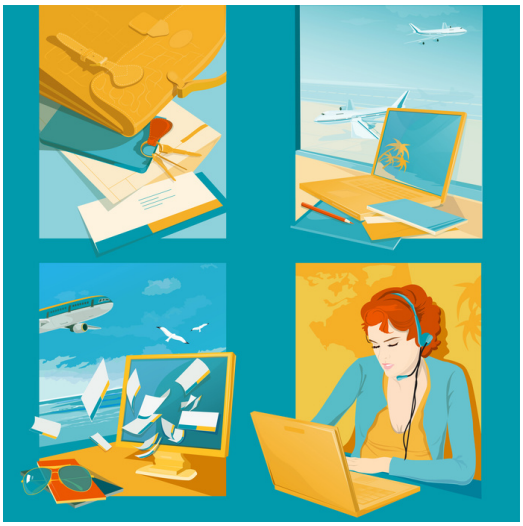
corresponguin a la categoria de l'establiment, detallant-se a la facturació els serveis que se'ls hagin prestat.

-La veracitat en la informació i la publicitat subministrada per l'empresa titular de l'establiment sobre els serveis oferts i els recursos turístics, costums, riqueses artístiques, culturals i naturals existents als llocs visitats, propers a l'establiment.

-La garantia de seguretat sobre les seves persones i béns, a més de la protecció dels seus drets en qualitat de consumidors, podent formular reclamacions i exercitar els procediments administratius i judicials idonis per al manteniment i la reposició dels seus drets.

I tots els altres drets que es derivin de la normativa vigent en atenció a la condició de clients. Si no t'atenen bé o no compleixen el que està acordat, tens dret a sol·licitar un full de reclamacions i a manifestar el teu descontentament.

**AGÈNCIES DE VIATGE**



La **compra de la majoria dels bitllets** d'autobusos turístics o  d'autocars, trens i avions es pot realitzar en agències de viatge, per telèfon, a la mateixa estació, aeroport o per Internet. En l'actualitat, és molt habitual la modalitat de compra de bitllets i reserves d'hotels a través d'Internet.

Has de conèixer les condicions de cancel·lació en funció del tipus de bitllet i assegurança i del moment en què s'efectua la compra o reserva de bitllets.

**Normalment el transport d'equipatge està inclòs en el preu del bitllet**. Però, hauràs de informar-te sobre el límit màxim de pes de la companyia amb la que

viatges per saber què i quant equipatge pots portar.

**RECLAMACIONS**

Conserva el bitllet o un altre títol vàlid de transport, ja que poden demanar-te'l en qualsevol moment fins al final del trajecte. A més, el necessitaràs per presentar les reclamacions en les possibles incidències que sorgeixin.

Arriba al lloc de sortida amb temps de sobres. Especialment si utilitzes el transport aeri has de presentar-te amb suficient antelació a l'hora d'embarcament establerta.

Comprova que t'han lliurat el corresponent taló en facturar l'equipatge.

Exigeix que el viatge s'ajusti al que hagis contractat pel que fa a vehicle, ruta, horari, etc.

Cal **conservar tota la documentació** relativa al servei contractat per poder justificar una reclamació (factura, tiquet, contracte, catàleg publicitari, etc.).

Si no estàs conforme amb el servei:

- Utilitza els fulls de reclamacions.
- Recorda que la reclamació es pot presentar als Serveis de Consum de les comunitats autònomes, a les Oficines Municipals d'Informació al Consumidor de l'ajuntament, a les Associacions de Consumidors i Usuaris, així com a les Juntes Arbitrals de Consum. I, per descomptat, als Tribunals de Justícia.

Finalment, però no menys important, recorda que la reclamació no només contribueix al benefici del ciutadà, sinó a la millora dels serveis.

### QUÈ PUC FER JO...?

Informar-te sobre els teus drets per saber com protegi-los i defensar-los.

## PER A SABER-NE MÉS...

- Drets dels viatgers d'autobús i autocar a la Unió Europea
- Drets dels viatgers de ferrocarril a la Unió Europea
- Drets dels passatgers en el transport aeri
- Nadons, menors i embarassades
- Atenció al viatger

- Drets generals dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables
- Drets dels viatges combinats i serveis de viatge vinculats
- Actualització de la part pública del Programa Nacional de Seguretat per a l'Aviació Civil