

TRANSPORT FERROVIARI I MARÍTIM

CONEIX ELS TEUS DRETS I COM POTS PRESENTAR RECLAMACIONS



Diputació
Barcelona

#DibaOberta



TRANSPORT FERROVIARI



EL BITLLET O TÍTOL DE TRANSPORT



Es pot comprar a qualsevol estació amb parada i hi ha de constar la informació següent:



Nom de l'**empresa**



Indicació de la **plaça** assignada



Hora de sortida i arribada



Condicions de l'equipatge i assegurances



Preu amb impostos inclosos

- En el cas de trajectes de **Rodalies** serà suficient si hi consta el nom de l'empresa i el preu.
- És **obligatori validar** el bitllet a l'estació d'origen i conservar-lo durant tot el trajecte. Els **menors de 4 anys** que no ocupin plaça **no necessiten bitllet**.



RETARDS I CANCEL·LACIONS

L'empresa està **obligada** a mantenir **informatos els passatgers** sobre qualsevol alteració del servei.

Si el **retard és superior a 60 minuts** es pot triar entre aquestes opcions:



+60

Continuació del viatge al més aviat possible, si cal, en un transport alternatiu o en una data posterior que convingui al passatger.

Devolució del preu del bitllet (en un màxim de 30 dies) i transport fins al punt d'origen quan sigui necessari.

Si tries continuar el viatge, pots **reclamar una indemnització econòmica** depenent del retard en l'hora d'arribada a **destí**:

25%	DEL	PREU	DEL	BITLLET,															
PER	RETARD	D'ENTRE	1	HORA	I	2H													
50%	DEL	PREU	DEL	BITLLET,															
PER	RETARD	SUPERIOR	A	2	HORES														

€  →

Alguns serveis, com, per exemple, certs trens **d'alta velocitat**, ofereixen **compensacions afegides a les obligatòries** segons la normativa. Informa't de les condicions de qualitat a què es compromet cada servei.

SERVEI DEVOLUCIÓ XPRESS

En el servei de **Rodalies** i **Regionals** de Catalunya, en cas de **retard superior a 15 minuts**, s'ofereix **compensació** amb un **bitllet equivalent** al trajecte realitzat.



ALERTA: la sol·licitud s'ha de realitzar en arribar a l'estació de destí o bé a través del web de Rodalies de Renfe durant les 24 h següents o si l'estació de destí no té personal. L'enllaç és el següent: <https://goo.gl/4YwqRH>



TRANSPORT MARÍTIM



Les **línies regulars** de transport marítim són les que transporten passatgers en un **itinerari i horaris fixats**. En queden **exclusos**, per tant, **creuers, o similars**, que es regiran per la normativa de viatges combinats.

EL BITLLET



- En els punts de venda s'han de poder consultar els horaris i preus del trajecte.
- En el moment de comprar el bitllet l'empresa ha de facilitar un títol de transport, que caldrà conservar fins a l'arribada al destí.
- En el bitllet hi han de constar, com a mínim, les dades següents:



Dades de l'empresa responsable del transport



Hora prevista de sortida i arribada



Preu amb impostos inclosos



Condicions de l'equipatge i assegurances



RETARDS I CANCEL·LACIONS

En cas de retard o cancel·lació l'empresa ha de mantenir **informat**s els passatgers al més aviat possible, i com a **màxim en els 30 minuts** següents a **l'hora de sortida prevista**.

Si es produeix una cancel·lació o **retard de més de 90 minuts** tens dret a escollir entre aquestes opcions:



Si tries **continuar** el viatge també tens dret a **una compensació econòmica del 25 % del preu del bitllet** si el retard és:

SUPERIOR	A	1	HORA																			
PER	A	VIATGES	DE	4	HORES	0	MENYS															
SUPERIOR	A	2	HORES																			
PER	A	VIATGES	D'	ENTRE	4	I	8	HORES														
SUPERIOR	A	3	HORES																			
PER	A	VIATGES	D'	ENTRE	8	I	24	HORES														
SUPERIOR	A	6	HORES																			
PER	A	VIATGES	DE	MÉS	DE	24	HORES															
€																						

La compensació econòmica serà del **50 % del preu del bitllet** si el retard és:

SUPERIOR	A	2	HORES																			
PER	A	VIATGES	DE	4	HORES	0	MENYS															
SUPERIOR	A	4	HORES																			
PER	A	VIATGES	D'	ENTRE	4	I	8	HORES														
SUPERIOR	A	6	HORES																			
PER	A	VIATGES	D'	ENTRE	8	I	24	HORES														
SUPERIOR	A	12	HORES																			
PER	A	VIATGES	DE	MÉS	DE	24	HORES															
€																						

EXCEPCIÓ: no s'apliquen aquestes compensacions si el retard o cancel·lació es produeix per circumstàncies meteorològiques o altres causes que no s'han pogut evitar.

COM PUC PRESENTAR RECLAMACIONS?



Qualsevol reclamació relacionada amb transport ferroviari o marítim **cal presentar-la per escrit** a l'empresa transportista.

TRANSPORT FERROVIARI



- 1 Es pot presentar la reclamació a **qualsevol oficina comercial** de l'empresa en el **termini màxim d'1 mes**.
- 2 L'empresa té l'obligació de disposar d'un **llibre de reclamacions** a totes les estacions amb punts de venda i als trens on es disposi de personal a part del conductor.
- 3 Hi haurà d'haver un **rètol visible** que indiqui als usuaris que es **disposa d'aquest llibre de reclamacions**.

TRANSPORT MARÍTIM



- 1 Es pot presentar reclamació a **qualsevol oficina comercial** de l'empresa en el **termini màxim de 2 mesos**.
- 2 L'empresa té l'obligació de disposar de **fulls oficials de reclamació/denúncia** als punts de venda i a bord del transport.
- 3 Hi haurà d'haver un **cartell visible** que informi als usuaris que es **disposa d'aquests fulls**.

L'empresa **disposa d'un mes per donar resposta a la reclamació**. Si la **resposta** de l'empresa **no és satisfactòria o no resol la reclamació** pots demanar assessorament a una associació de consumidors o al servei públic de consum del teu ajuntament o comarca. En el cas d'incidències en l'àmbit del transport ferroviari, també pots recórrer-hi a la **Junta Arbitral de Transport** per danys i pèrdua de mercaderia o equipatge, retard en la prestació del servei o altres incompliments del contracte de transport. El procediment arbitral **és gratuït** i no és obligatòria l'assistència d'advocat/a o procurador/a. Més informació sobre aquest procediment al web <http://territori.gencat.cat>, al telèfon **93 495 80 44** i a la bústia electrònica jat.tes@gencat.cat



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

Servei de Suport a les Polítiques de Consum

Recinte Mundet

Edifici Serradell Trabal, 2a planta

Passeig de la Vall d'Hebron, 171

08035 Barcelona

Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193

s.suportpolc@diba.cat

www.diba.cat/consum