

# DERECHOS DE LOS PASAJEROS

## VIAJE EN BARCO



**Para salidas de puertos situados en la Unión Europea o en llegadas a un puerto de un Estado miembro si el operador del servicio es un transportista de la Unión Europea.**

### **CANCELACIÓN, a elección del pasajero** \_\_\_\_\_

- El reembolso del billete y, en su caso, el viaje de vuelta gratuito a su primer punto de partida.
- El transporte, en condiciones similares, hasta su destino final, tan pronto como sea posible y sin coste adicional.

### **RETRASOS** \_\_\_\_\_

#### **MÁS DE 90 MINUTOS:**

- Reembolso y transporte en los mismos términos que en caso de cancelación.
- Comida y bebida, en función del tiempo de espera.
- Alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

#### **MÁS DE 1 HORA:**

- Indemnización -salvo que el retraso se deba a condiciones meteorológicas extremas o a una catástrofe natural-. Según el retraso, el importe será equivalente al 25% o al 50% del precio del billete.

## SI SU MOVILIDAD ES REDUCIDA, ADEMÁS:

- **Asistencia gratuita** tanto para embarcar, desembarcar y hacer transbordo como a bordo y en el puerto.
- Si se tienen necesidades especiales de alojamiento, asiento, asistencia o necesita llevar consigo aparatos médicos, se ha de informar al vendedor de billetes al hacer la reserva.
- El transportista puede pedir que le acompañe otra persona si es necesario por motivos de seguridad o debido a las características de la infraestructura del buque o del puerto. Este acompañante viajará gratuitamente.
- **Indemnización** por pérdida o daños a la silla de ruedas u otros equipos de movilidad que cubrirá el precio íntegro de su reparación o sustitución.

## RECLAMACIONES RELACIONADAS CON:

- **Retrasos o cancelaciones:** ante el transportista.
- **Condiciones de acceso y asistencia en las terminales portuarias:** a Puertos del Estado. Avenida del Partenón, 10, 28042 Madrid. e-mail: [pasajeros@puertos.es](mailto:pasajeros@puertos.es) Web: [www.puertos.es](http://www.puertos.es)
- **Seguridad de los barcos:** Dirección General de la Marina Mercante. C/ Ruiz de Alarcón, 1, 28071 Madrid.

---

### OTRAS OPCIONES Y MÁS INFORMACIÓN EN:

[www.mitma.gob.es](http://www.mitma.gob.es)

NIPO: 161-17-079-4

Depósito Legal: M-33585-2017

