

522 TRANSPORT**MARÍTIM****INFORMACIÓ GENERAL****1881**

En el transport marítim de passatgers cal diferenciar entre dos tipus de serveis:

- Les línies regulars són les que presten servei al trànsit de viatgers amb subjecció a un itinerari, freqüència d'escales i preus prefixats i amb una periodicitat predeterminada.
- Les línies no regulars o ocasionals són les que no tenen un itinerari ni un preu prefixats.

Les companyies marítimes de línies regulars us informaran dels itineraris, freqüències i condicions generals d'aplicació, que també han d'estar exposats al públic.

Informeu-vos de les condicions i bonificacions que hi ha per abaratir el preu del bitllet, ja que els preus poden variar segons si és per a grups, menors, estudiants, jubilats, etc.

En el moment d'adquirir-lo, comproveu que les dades del vostre bitllet són realment les que voleu.

Si voleu anul·lar el bitllet, comuniqueu-ho ràpidament a la companyia o agència de viatges.

Identifiqueu sempre el vostre equipatge i conserveu el bitllet i el rebut per si heu de fer una reclamació.

DRETS DELS PASSATGERS QUE VIATGEN PER MAR I VIES NAVEGABLES

El Reglament (UE) número 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 del qual 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 (1)

No obstant això, el Reglament no s'aplica a determinades categories de serveis de transport marítim i fluvial (2).

Notes:

(1): Els passatgers de creuers no tenen dret a transport alternatiu ni a reembors en cas de cancel·lació o retard de sortides, ni dret a una indemnització pel preu del bitllet en cas de retard en l'arribada.

(2): En queden exclosos els vaixells autoritzats a transportar fins a 12 passatgers; els vaixells amb una tripulació responsable del funcionament de no pas 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.

DRET A LA INFORMACIÓ

Tots els passatgers que viatgin per mar i per vies navegables tenen dret a una informació adequada durant tot el seu viatge. Aquest dret inclou el a ser informat sobre els seus drets 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-ne informats pel transportista o l'operador de terminal, com a màxim 30 minuts després de l'hora de sortida prevista i de l'hora estimada de sortida i d'arribada, tan aviat com es disposi d'aquesta informació.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic

DRET A CONDICIONS CONTRACTUALS NO DISCRIMINATÒRIES

Totes les persones tenen dret a no ser discriminades, directament o indirectament, sobre la base de la seva nacionalitat o del lloc d'establiment del transportista o proveïdor de bitllets en 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 sigui necessari esperar.

En el supòsit 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 demostrï que la cancel·lació o el retard es deu 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 de comprar el bitllet o quan la cancel·lació o el retard es deguin a causes imputables al passatger.

DRET A TRANSPORT ALTERNATIU I REEMBORS EN CAS DE CANCEL·LACIÓ O RETARD DE SORTIDES

En cas d'un 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 elegir entre:

- la conducció fins a la destinació final, en condicions comparables, en la primera ocasió que es presenti i sense cost addicional, i
- el reembors del preu del bitllet i, si procedeix, un servei de tornada gratuïta al primer punt de partida, d'acord amb el contracte de transport, en la primera ocasió que es presenti.

El pagament del reembors es farà al cap de 7 dies, en metàl·lic o, en cas que el passatger hi estigui d'acord, mitjançant vals o altres serveis per un import equivalent a la tarifa que es va pagar.

DRET A SOL·LICITAR UNA INDEMNITZACIÓ PARCIAL PEL PREU DEL BILLET 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 en cas que el retard en l'arribada a la destinació final sigui superior a:

- una hora en el cas de viatges programats de durada igual o inferior a quatre hores;
- dues hores en el cas de viatges programats de durada superior a quatre hores, però igual o inferior a vuit hores;
- tres hores en el 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 podran 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 el cas d'un viatge programat de durada superior a 24 hores.

Les indemnitzacions s'abonaran en el termini d'un mes a partir de la presentació de la sol·licitud.

Tanmateix, el transportista estarà exempt de l'obligació d'abonar una indemnització als passatgers en cas de retard en l'arribada, si demostra que es deu a condicions meteorològiques que fan perillós navegar, o a circumstàncies extraordinàries que entorpeixen l'execució del servei de passatge i que no haurien pogut evitar-se 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, en igualtat amb altres passatgers:

1. Dret a l'accés al transport de les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda, sense discriminacions:

- Els transportistes, agències de viatge i majoristes de viatges no podran negar-se a acceptar una reserva, a expedir o facilitar d'una altra manera un bitllet ni a embarcar persones al·legant com a motiu la discapacitat o la mobilitat reduïda del passatger.
- En cas que no sigui possible transportar persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda a bord d'un vaixell per motius de seguretat o a causa del disseny del vaixell o de les infraestructures i equips portuaris, els transportistes, agències de viatges i majoristes de viatges hauran d'adoptar totes les mesures al seu abast per proposar a la persona un transport alternatiu acceptable. Les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda que tinguin una reserva, que hagin notificat al transportista les seves necessitats específiques i se'ls denegui, no obstant això, l'embarcament, podran elegir entre el reembors i el transport alternatiu, amb la condició que es compleixin els requisits en matèria de seguretat.
- Els transportistes, agències de viatges i majoristes de viatges no podran demanar a les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda un cost més elevat per les reserves o bitllets, i se'ls hauran d'oferir amb les mateixes condicions que les aplicables als altres passatgers.
- Els transportistes i operadors de terminal implantaran condicions d'accés no discriminatòries per al transport de les persones amb discapacitat o persones amb mobilitat reduïda i els seus acompanyants.

2. Dret a una assistència especial:

- 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, i també en l'embarcament i desembarcament.
- Aquestes persones hauran de notificar al transportista les seves necessitats específiques d'allotjament, eient o els serveis requerits o la necessitat de portar un equip mèdic en el moment de

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic

la reserva o compra anticipada del bitllet. Per a qualsevol altre tipus d'assistència, hauran d'avisar el transportista o l'operador de terminal almenys amb 48 hores d'antelació i presentar-se a l'hora acordada en el punt designat.

3.Dret a una indemnització per la pèrdua o els danys soferts per l'equip de mobilitat:

- En cas que un transportista o operador de terminal hagi causat, per una falta o negligència, danys a l'equip de mobilitat o a un altre equip específic utilitzat per una persona amb discapacitat o amb mobilitat reduïda o l'hagi perdut, haurà d'abonar-li una indemnització equivalent al valor de l'equip corresponent o, quan sigui possible, al cost de la reparació.

DRET A PRESENTAR RECLAMACIONS

Els passatgers podran presentar reclamacions als transportistes i als operadors de terminal en un termini de dos mesos a partir de la data en la qual s'hagi deixat de prestar el servei, per escrit, de manera fefaent (carta certificada amb avís de recepció, full de reclamació oficial segellat per l'establiment, fax, burofax, correu electrònic amb avís de lectura o resposta). Si en 1 mes no han respost o la resposta no és satisfactòria es pot presentar una reclamació a l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona, personalment o mitjançant el formulari que trobareu a la nostra web (www.bcn.cat/omic), aportant en qualsevol cas una còpia de la documentació relacionada amb el problema, inclòs el comprovant d'haver-se dirigit a l'empresa i el DNI del reclamant.

Si no resideix a Barcelona, hauria de dirigir-se als serveis de consum del seu ajuntament, ja que el nostre servei tan sols és competent quan una de les dues parts pertany a Barcelona ciutat.

- Reglament UE/1177/2010, del Parlament i del Consell, de 24 de novembre, sobre drets dels viatgers que viatgen per mar i per vies navegables.
- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
- Llei 10/2000, de 7 de juliol, d'ordenació del transport en aigües marítimes i continentals. (Versió consolidada)
DATA D'ACTUALITZACIÓ: 11/3/2015