

TRANSPORT MARÍTIM

En el transport marítim en general el consumidor té dret a:

- Les companyies marítimes de línies regulars han d'informar dels **itineraris, les freqüències, les tarifes i els condicions generals d'aplicació**, que també han d'estar exposats al públic.
- Si es produeix un **retard superior a 10 dies** el passatger pot exigir la devolució de l'import del bitllet i reclamar danys i perjudicis (per via judicial).
- En els supòsits de **cancel·lació**: si és per culpa exclusiva del transportista marítim els passatgers poden exigir la **devolució de l'import del bitllet** i danys i perjudicis (per via judicial). Si la cancel·lació es produeix per circumstàncies extraordinàries el passatger té dret a exigir la devolució de l'import del passatge.
- No oblideu acreditar la vostra condició de **resident** en el moment d'adquirir el passatge i dur en tot moment la documentació necessària.

Quan es tracti de transport marítim entre illes dins del litoral de les Illes Balears, a més:

Els passatgers tenen dret a uns serveis de transport marítim segurs, assequibles i de qualitat. En particular a:

- Uns vaixells en les condicions necessàries de neteja i conservació.
- Informació completa i detallada sobre els serveis oferts i les seves condicions de prestació, incloent-hi preus, trajectes, horaris, vaixells a utilitzar i temps aproximat del viatge.
- Informació detallada sobre les incidències que poden afectar els serveis contractats.
- En cas de retard, l'empresa naviliera ha d'informar dels horaris estimats de sortida i arribada tan aviat com disposi d'aquesta informació i, com a molt, trenta minuts després de l'horari de sortida programat. Si els passatgers perden una connexió a causa del retard la naviliera ha d'adoptar les mesures que estiguin al seu abast per a informar-los sobre les connexions alternatives.
- Uns serveis accessibles i adaptats a les necessitats de les persones de mobilitat reduïda.

- En el supòsit de **retard** els passatgers tenen dret a ser assistits per la naviliera en els següents termes:

Retard de més d'una hora	Menjar i beguda
Si el retard suposa pernoctar una o unes quantes nits o una de suplementària a la prevista pel passatger	Menjar i beguda Allotjament a hotel o residència Transport entre el port i l'allotjament
Si no es pot continuar el viatge	Transport alternatiu
Si el retard és de més de 2 hores	Transport alternatiu o reemborsament del bitllet (que s'ha de tornar en el termini d'un mes des de la sol·licitud).

- El consumidor té dret a una indemnització, encara que no renunciï al seu dret al transport, en cas de **retard o cancel·lació**, llevat que es deguin a circumstàncies excepcionals:

Retard entre 1 hora i menys de 2 hores	25% del preu del passatge
Retard de 2 hores o més	50% del preu del passatge
Si no hi ha transport alternatiu	100% del preu del passatge
Si és per causes excepcionals	No hi ha dret a indemnització

**Les indemnitzacions s'han d'abonar en el termini d'un mes des de la sol·licitud, i es poden pagar-se en forma de vals i/o altres serveis, sempre que les condicions del contracte siguin flexibles, especialment quant al període de validesa i destinació, tret que el passatger n'exigeixi l'abonament en efectiu.*

**A partir del 18 de desembre de 2012 es podrà aplicar a tots els trajectes el Reglament (UE) núm. 1177/2010 del Parlament Europeu, de 24 de novembre de 2010, sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables.*

NORMATIVA

Codi de comerç de 1885

Llei 11/2010, de 2 de novembre, d'ordenació del transport marítim entre illes

Decret 136/2008, de 5 de desembre, sobre drets d'informació dels passatgers al transport marítim entre illes

TRANSPORTE MARÍTIMO

En el transporte marítimo en general el consumidor tiene derecho a:

- Las compañías marítimas de líneas regulares deben informar de los **itinerarios, frecuencias, tarifas y condiciones generales de aplicación**, que también tienen que estar expuestos al público.
- Si se produjera un **retraso superior a 10 días** el pasajero podrá exigir la **devolución del importe del billete** y reclamar daños y perjuicios por vía judicial.
- En los supuestos de **cancelación**: si es por culpa exclusiva del transportista marítimo, los pasajeros podrán exigir la **devolución del importe del billete** y daños y perjuicios según el caso. Si la cancelación se produce por circunstancias extraordinarias, el pasajero tiene derecho a exigir la devolución del importe del pasaje.
- No olvide acreditar su condición de **residente** en el momento de adquirir el pasaje y llevar consigo en todo momento la documentación necesaria.

Cuando se trate de transporte marítimo entre islas dentro del litoral de las Illes Balears, además:

Los pasajeros tienen derecho a unos servicios de transporte marítimo seguros, asequibles y de calidad. En particular a:

- Unos buques en las condiciones necesarias de limpieza y conservación
- Información completa y detallada sobre los servicios ofertados y sus condiciones de prestación, incluyendo precios, trayectos, horarios, buques a utilizar y tiempo estimado del viaje.
- Información detallada sobre las incidencias que puedan afectar a los servicios contratados
- En caso de retraso, la empresa naviera les informará de los horarios estimados de salida y llegada tan pronto disponga de esa información y, a más tardar, treinta minutos después del horario de salida programado. Si los pasajeros pierden una conexión debido al retraso, la naviera adoptará las medidas que estén a su alcance para informarles sobre las conexiones alternativas.
- Unos servicios accesibles y adaptados a las necesidades de las personas de movilidad reducida.

- En el supuesto de **retraso**, los pasajeros tienen derecho a ser asistidos por la naviera en los siguientes términos:

Retraso de más de 1 hora	Comida y bebida
Si el retraso supone pernoctar una o varias noches o una suplementaria a la prevista por el pasajero	Comida y bebida Alojamiento en hotel o residencia Transporte entre el puerto y el alojamiento
Si no se puede continuar con el viaje	Transporte alternativo
Si el retraso es de más de 2 horas	Transporte alternativo o reembolso del dinero del billete (que tiene que ser devuelto en el plazo de un mes desde que se hace la solicitud).

- El consumidor tendrá derecho a una indemnización, aunque no renuncie a su derecho al transporte, en caso de **retraso o cancelación**, a excepción de que se deban a circunstancias excepcionales:

Retraso entre 1 hora y menos de 2 horas	25% del precio del pasaje
Retraso de 2 o más horas	50% del precio del pasaje
Si no hay transporte alternativo	100% del precio del pasaje
Si se debe a causas excepcionales	No hay derecho a indemnización

**Las indemnizaciones se abonarán en el plazo de un mes desde la solicitud, y podrán pagarse en forma de vales y/u otros servicios, siempre y cuando las condiciones del contrato sean flexibles, especialmente en cuanto al período de validez y destino, salvo que el pasajero exija su abono en efectivo.*

**A partir del 18 de diciembre de 2012 se podrá aplicar a todos los trayectos el Reglamento (UE) N° 1177/2010 del Parlamento Europeo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.*

NORMATIVA
Codigo de Comercio 1885
Ley 11/2010, de 2 de noviembre, de ordenación del transporte marítimo entre islas
Decreto 136/2008, de 5 de diciembre, sobre derechos de información de los pasajeros en el transporte marítimo entre islas