

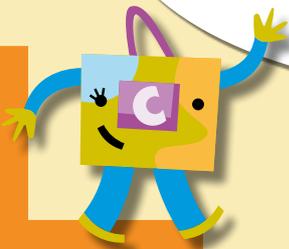


hablamos de ...

el transporte de pasajeros

El transporte de pasajeros es el vehículo o medio usado para trasladar personas de un lugar a otro. Está regulado cuando una empresa es la que presta el servicio, ya sea pública o privada, y el consumidor tiene que pagar un precio por el trayecto. El transporte regulado distingue entre el Transporte Aéreo y Terrestre, además del Transporte Urbano.

Información de interés
para conocer mejor
tus derechos como usuario
de los transportes regulados



CERCA



AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE

Transporte terrestre. Tren y autobús

- El usuario tiene derecho a un **billete**, que es el título de transporte con el que se formaliza el contrato del servicio entre el usuario y la compañía.
- Las compañías están obligadas a facilitar a los pasajeros un resumen de las principales **disposiciones sobre su responsabilidad con los viajeros y sus equipajes**, incluidos los **plazos para presentar una reclamación, solicitar una indemnización** y la posibilidad de hacer una **declaración especial para el equipaje**.
- La compañía debe proporcionar al pasajero una **tarjeta de embarque o billete**, que es el documento donde figura el número del medio de transporte y el **asiento que va a ocupar**, entre otros datos, y que el usuario debe presentar en la puerta de embarque para poder acceder al transporte.
- Uno de los derechos más importantes es el **Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV)**. Quienes viajan en transportes públicos están cubiertos por este seguro. Su fin es **indemnizar al pasajero de los daños corporales que pudiera sufrir en el desplazamiento en transportes colectivos**.
- **Equipaje**. Tanto en tren como en autobús tienes derecho a transportar **gratis equipaje hasta 30 kg**. La responsabilidad de la empresa será de 14,50€ por kilogramo perdido o que se estropee, hasta un máximo de 600 euros por persona (esta cantidad varía anualmente según el IPC).



Transporte terrestre. Tren y autobús

- **Retrasos y cancelaciones.** La indemnización varía según el tiempo transcurrido. **En el caso del tren**, si es superior a una hora, tienes derecho al 50% de lo pagado. **Si supera la hora y media**, tienes derecho al total de lo abonado. En el caso del autobús no hay indemnizaciones estipuladas y tendrás que reclamar a la compañía.

Transporte urbano. Tram y autobús

- **Billetes.** Los títulos de viaje o billetes pueden adquirirse a bordo del bus (billetes sencillos), o en las máquinas de venta automática del TRAM, además de en puntos de venta concertados y las oficinas TRAM (C/ Díaz Moreu, 6). **El billete es el justificante del seguro obligatorio de viajeros por ello deberá conservarse durante el viaje a disposición del personal que lo solicite.**
- **Cambio.** El máximo del que dispone el conductor del autobús es de **10 euros**. Para pagos con billetes de 20 euros, el conductor facilitará un talón con el importe del cambio para que lo presente en la oficina TRAM, donde se abonará el importe de la devolución correspondiente. No se aceptarán billetes superiores a 20 euros.



Transporte urbano. Normas

- Siempre que sea posible viajaremos sentados, al tiempo que respetaremos la prioridad de asiento reservado para las Personas de Movilidad Reducida.
- No hablaremos con el conductor a menos que sea imprescindible y pulsaremos los timbres de solicitud de parada con la suficiente antelación.
- No podrán acceder al autobús aquellos usuarios que viajen con bultos cuyas dimensiones excedan de 10 x 60 x 25 cm. Tampoco con bultos, materiales, o aparatos, que por sus características físicas, técnicas, olor u otras circunstancias, pudieran causar molestias a otros usuarios. Se excluyen de esta prohibición los carritos de compra, los carritos de bebé y las bicicletas plegables cuyo tamaño sea equivalente a un equipaje de mano.
- Animales. Solo está permitido viajar con perros lazarillos que acompañen a invidentes y vayan provistos de cadena e identificación sanitaria.



Transporte urbano Taxi

- Todos los vehículos taxi deben ir provistos de un aparato taxímetro, comprobado y precintado. Calcula e indica en todo momento las sumas que pagará el usuario.
- Dentro del taxi debe existir un ejemplar oficial de las tarifas vigentes y obligatorias en lugar visible para el usuario en el interior del vehículo y sus condiciones de aplicación.
- El taxista debe facilitar factura del servicio si el usuario se la pide. Sus datos permitirán la plena identificación del taxi y del conductor: n° de licencia, fecha, recorrido y precio.



Transporte aéreo. 1

Cancelación y overbooking

- El overbooking es un problema habitual en los transportes y establecimientos hoteleros. **Puede darse en dos circunstancias:**
 - Cuando existe un exceso de reservas realizadas para un trayecto.
 - Cuando se han vendido realmente más billetes que plazas existen en el transporte.
- Si la compañía aérea cancela un vuelo o deniega el embarque a algún viajero (overbooking), debe ofrecer a los pasajeros afectados el reembolso en siete días del coste íntegro del billete o conducción hasta el destino final en condiciones de transporte similares, lo más rápido posible, o en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Retrasos

- La compañía que tenga un retraso considerable en la salida de alguno de sus vuelos debe ofrecer a los pasajeros afectados, de forma gratuita, comida y refrescos, dos llamadas telefónicas o correos electrónicos y alojamiento en un hotel en caso de que la salida sea al día siguiente.
- Si el retraso excede de 5 horas y el pasajero decide no realizar el viaje, tiene derecho a la devolución del precio del billete.



Transporte aéreo. 2

EQUIPAJES

- Las aerolíneas están obligadas a transportar el equipaje del viajero, y pueden establecer límites de peso y tamaño, en función de la compañía aérea, destino y clase de billete (turista, preferente, etc.). Pudiendo cobrar por el traslado de equipaje según unas condiciones de las que debe informar al consumidor.
- Pérdida de equipaje: La compañía aérea está obligada a indemnizar al consumidor que ha extraviado o deteriorado su equipaje. La indemnización la calcula la compañía aérea en función del peso y dimensiones. No obstante, el consumidor puede hacer una declaración previa especial del valor del equipaje pagando un importe adicional.



Tus derechos como pasajero

Tus derechos como pasajero incluyen:

- El derecho a la **información clara**, veraz y oportuna.
- El derecho a un **trato digno, respetuoso y no discriminatorio**.
- El derecho a reclamar y tener **acceso a compensaciones**.
- El derecho al **reembolso o modificación de trayecto** si tu vuelo se cancela o se te deniega el embarque.
- El derecho al **reembolso** si tu vuelo se **retrasa durante cinco horas o más**.
- El derecho a la **asistencia** y, en determinadas circunstancias, el derecho a la **compensación en el caso de cancelación, gran retraso o embarque denegado**.



estamos aquí para informarte, estamos para ayudarte

Si te interesa el tema y quieres saber más, contacta con nosotros. Somos **CERCA** y te acompañamos en la formación en materia de consumo para ayudarte en tu día a día.



CERCA

**CENTRO EDUCATIVO DE RECURSOS DE CONSUMO
ALICANTE**

C/ Calderón de la Barca • Mercado Central

 cerca.alicante.es  cerca@alicante.es  965 145 294



cercalicante



**AYUNTAMIENTO
DE ALICANTE**