

# DERECHOS DE LOS PASAJEROS

## VIAJE EN TREN



**Los derechos como pasajero de tren se aplican generalmente a todos los viajes y servicios ferroviarios dentro de la Unión Europea.**

## CANCELACIONES E INTERRUPCIONES

---

### A ELECCIÓN DEL VIAJERO:

- La compañía debe proporcionarle transporte en condiciones equivalentes a las pactadas o devolverle el precio pagado por el servicio no prestado.
- La continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, lo antes posible.

## RETRASOS

---

### DERECHO A ASISTENCIA:

#### En caso de retrasos superiores a 60 minutos:

- Comida y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera.
- Alojamiento, si la espera se prolonga hasta el día siguiente.

### INDEMNIZACIÓN:

- Retraso en la llegada de entre 60 y 119 minutos: 25% del precio del billete.
- Retraso en la llegada por tiempo superior a 120 minutos: 50% de dicho precio.

## PÉRDIDA O DAÑO DE BULTOS DE MANO:

- En el caso de objetos o bultos de mano, si la responsabilidad corresponde al transportista, la compañía deberá reparar el daño hasta un límite de 1.400€ por cada viajero.

## SI SU MOVILIDAD ES REDUCIDA, ADEMÁS:

- **Asistencia gratuita** tanto para subir y bajar del tren y hacer transbordos, como durante el trayecto y en la estación, antes y después del viaje, donde existe personal que pueda realizar este servicio.
- **Pérdida o daños sufridos por sillas de ruedas y otros equipos de movilidad:** No existe ninguna limitación económica si la empresa ferroviaria es responsable del extravío o de los daños que pueda sufrir el equipo de movilidad.

**Si cree que no se han respetado sus derechos,** debe reclamar ante la compañía ferroviaria. Si su respuesta no le satisface, puede ponerse en contacto:

- Ministerio de Fomento. Tel: +34 91 597 70 00 [www.fomento.gob.es](http://www.fomento.gob.es)
- Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición [AECOSAN] Alcalá, 56, 28014 Madrid. Tel: +34 91 822 44 08 e-mail: [inc@consumo-inc.es](mailto:inc@consumo-inc.es) Web: [www.aecosan.msssi.gob.es](http://www.aecosan.msssi.gob.es)
- Para reclamaciones de carácter económico: Juntas Arbitrales de Transporte. Web: [http://www.fomento.es/MFOM/LANG\\_CASTELLANO/INFORMACION\\_MFOM/ASISTENCIA\\_CIUDADANOS/TRANSPORTE\\_TERRESTRE/JUNTAS\\_ARBITRALES/](http://www.fomento.es/MFOM/LANG_CASTELLANO/INFORMACION_MFOM/ASISTENCIA_CIUDADANOS/TRANSPORTE_TERRESTRE/JUNTAS_ARBITRALES/)

**OTRAS OPCIONES Y MÁS  
INFORMACIÓN EN:**

**[www.fomento.gob.es](http://www.fomento.gob.es)**

NIPO: 161-17-079-4

Depósito Legal: M-33583-2017

