

TRANSPORT MARÍTIM

Transport marítim entre illes

En el transport marítim entre ports o punts situats exclusivament al litoral de les Illes Balears, sense connexió amb altres ports o punts d'altres àmbits territorials, els passatgers tenen dret a uns serveis de transport marítim segurs, assequibles i de qualitat, i a una informació completa i detallada sobre els serveis oferts i les seves condicions de prestació, incloent-hi preus, trajectes, horaris, vaixells a utilitzar i temps previst del viatge, i sobre les incidències que puguin afectar els serveis contractats, en particular en el cas de retard, suspensió o cancel·lació i denegació d'embarcament. Les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda –i els seus acompanyants– han de ser objecte d'assistència especial.

En cas de retard l'empresa naviliera les ha d'informar dels horaris estimats de sortida i arribada tot d'una que disposi d'aquesta informació i, com a molt, 30 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. En cas de retard els passatgers tenen dret a ser assistits en els següents termes:

- ✓ Retard superior a 60 minuts: menjar i begudes gratuïts en la mesura adequada al temps d'espera.
- ✓ Retard superior a 2 hores: transport alternatiu si és possible, o reemborsament del preu del bitllet.
- ✓ Retard que requereixi estada d'una nit o més, o una suplementària prevista pel passatger: allotjament i transport entre el port i l'allotjament gratuïts, a més de menjar i beguda.

Sense renunciar al seu dret al transport, els passatgers poden sol·licitar a la naviliera una indemnització quan l'arribada a la seva destinació es pugui demorar per qualche cancel·lació o retard, en els següents termes:

- ✓ Retard comprès entre 1 hora i menys de 2 hores: 25% del preu del passatge.
- ✓ Retard superior a 2 hores: 50% del preu del passatge.
- ✓ Si no proporciona transport alternatiu o informació sobre els serveis alternatius apropiats: 100% del preu del passatge.

Si el retard es deu a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació del vaixell o a circumstàncies extraordinàries i excepcionals que hagin entorpit l'execució del servei de transport i no s'hagin pogut evitar, el transportista està exempt de l'obligació d'abonar una indemnització.

La indemnització s'ha d'abonar en el termini d'1 mes, i es pot pagar en forma de vals i/o altres serveis, sempre que les condicions del contracte siguin flexibles, especialment quant al període de validesa i a la destinació, i tret que el passatger exigeixi l'abonament en efectiu.

Transport marítim entre estats membres de la Unió Europea

Als serveis de passatge que surtin o hi arribin d'un port situat dins el territori d'un estat membre de la Unió Europea, i als creuers amb el port d'embarcament situat al territori d'un estat membre, s'hi aplica el Reglament (UE) núm. 1177/2010, del Parlament Europeu i del Consell.

En queden exclosos els vaixells autoritzats a transportar fins a 12 passatgers; els vaixells amb una tripulació d'un màxim de 3 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; els vaixells no propulsats per mitjans mecànics i les reproduccions singulars de vaixells de passatge històrics.

Els passatgers tenen dret a una informació adequada durant tot el seu viatge. En cas de cancel·lació o retard, tenen dret a ser informats del retard o de la cancel·lació al més aviat possible –i com a tard 30 minuts després de l'hora de sortida prevista–, com també de l'hora prevista i l'hora estimada de sortida i d'arribada, tan aviat com es disposi d'aquesta informació.

Quan la sortida es cancel·la o retarda més de 90 minuts s'ha d'oferir als passatgers menjar i begudes gratis suficients en funció del temps que calgui esperar. A més, tenen dret a ser conduïts fins a la seva destinació final en la primera ocasió que es presenti i sense cost addicional, o al reemborsament del preu del bitllet i, si s'escau, a un servei de tornada gratis al primer punt de partida. Quan es requereix una estada d'una o diverses nits el transportista ha d'oferir, quan sigui possible, allotjament gratuït als passatgers i pot limitar el cost total de l'allotjament a 80 € per persona i nit, per un màxim de tres nits.

En cas de retard en l'arribada a la destinació final els passatgers també tenen dret a sol·licitar una indemnització al transportista, sense renunciar al seu dret al transport. La indemnització és del 25% del preu del bitllet per a retards:

- ✓ Retard superior a 1 hora en el cas de viatges de durada igual o inferior a 4 hores.
- ✓ Retard superior a 2 hores en el cas de viatges de durada superior a 4 hores, però igual o inferior a 8 hores.
- ✓ Retard superior a 3 hores en el cas de viatges de durada superior a 8 hores, però igual o inferior a 24 hores.
- ✓ Retard de més de 6 hores en el cas de viatges de durada superior a 24 hores.

Si el retard és superior al doble del temps indicat correspon una indemnització del 50% del preu del bitllet.

Si el retard es deu a condicions meteorològiques que fan perillosa la navegació del vaixell o a circumstàncies extraordinàries que no s'han pogut evitar raonablement, el transportista queda exempt de l'obligació d'abonar una indemnització als passatgers. La indemnització s'ha d'abonar en el termini d'1 mes i es pot pagar en forma de vals i/o altres serveis, sempre que les condicions del contracte siguin flexibles, especialment quant al període de validesa i a la destinació, tret que el passatger n'exigeixi l'abonament en efectiu. No s'han de deduir de la indemnització pel preu del bitllet costs de transacció com taxes, despeses telefòniques o segells.

Els passatgers poden presentar reclamacions als transportistes en un termini de 2 mesos a partir de la data en què s'hagi prestat o s'hauria d'haver prestat el servei.

NORMATIVA

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

Llei 11/2010, de 2 de novembre, d'ordenació del transport marítim de les Illes Balears.

Reglament 117/2010, del Parlament Europeu i del Consell, de 24 de novembre de 2010, sobre els drets dels passatgers que viatgen per mar i per vies navegables.