

TRANSPORTE MARÍTIMO

Transporte marítimo entre islas

En el transporte marítimo entre puertos o puntos situados exclusivamente en el litoral de las Illes Balears, sin conexión con otros puertos o puntos de otros ámbitos territoriales, los pasajeros tienen derecho a unos servicios de transporte marítimo seguros, asequibles y de calidad, y a una información completa y detallada sobre los servicios ofrecidos y sus condiciones de prestación, incluyendo precios, trayectos, horarios, barcos a utilizar y tiempo previsto del viaje, y sobre las incidencias que puedan afectar los servicios contratados, en particular en el caso de retraso, suspensión o cancelación y denegación de embarque. Las personas con discapacidad, movilidad reducida –y sus acompañantes– tienen que ser objeto de asistencia especial.

En caso de retraso la empresa naviera, tiene que informar de los horarios estimados de salida y llegada en cuanto disponga de esta información y, como mucho, 30 minutos después del horario de salida programado. Si los pasajeros pierden una conexión a causa del retraso, la naviera tiene que adoptar las medidas que estén a su alcance para informarlos sobre las conexiones alternativas. En caso de retraso los pasajeros tienen derecho a ser asistidos en los siguientes términos:

- ✓ Retraso superior a 60 minutos: comida y bebidas gratuitas en la medida adecuada al tiempo de espera.
- ✓ Retraso superior a 2 horas: transporte alternativo si es posible, o reembolso del precio del billete.
- ✓ Retraso que requiera estancia de una noche o más, o una suplementaria prevista por el pasajero: alojamiento y transporte entre el puerto y el alojamiento gratuitos, además de comida y bebida.

Sin renunciar a su derecho al transporte, los pasajeros pueden solicitar a la naviera una indemnización cuando la llegada a su destino se pueda demorar por cancelación o retraso, en los siguientes términos:

- ✓ Retraso comprendido entre 1 hora y menos de 2 horas: 25% del precio del pasaje.
- ✓ Retraso superior a 2 horas: 50% del precio del pasaje.
- ✓ Si no proporciona transporte alternativo o información sobre los servicios alternativos apropiados: 100% del precio del pasaje.

Si el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del barco o a circunstancias extraordinarias y excepcionales que hayan entorpecido la ejecución del servicio de transporte y no se hayan podido evitar, el transportista está exento de la obligación de abonar una indemnización.

La indemnización se tiene que abonar en el plazo de 1 mes, y se puede pagar en forma de vales y/u otros servicios, siempre que las condiciones del contrato sean flexibles, especialmente en cuanto al periodo de validez y al destino, y salvo que el pasajero exija el abono en efectivo.

Transporte marítimo entre estados miembros de la Unión Europea

A los servicios de pasaje que salgan o lleguen de un puerto situado dentro del territorio de un estado miembro de la Unión Europea, y a los cruceros con el puerto de embarque situado en el territorio de un estado miembro, se aplica el Reglamento (UE) n.º 1177/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo.

Quedan excluidos los barcos autorizados a transportar hasta 12 pasajeros; los barcos con una tripulación de un máximo de 3 personas; los servicios de pasaje que cubran una distancia inferior a 500 metros en un solo sentido; los circuitos de excursión y turísticos, excepto los cruceros; los barcos no propulsados por medios mecánicos y las reproducciones singulares de barcos de pasaje históricos.

Los pasajeros tienen derecho a una información adecuada durante todo su viaje. En caso de cancelación o retraso, tienen derecho a ser informados del retraso o de la cancelación lo antes posible –y como tarde 30 minutos después de la hora de salida prevista–, como también de la hora prevista y la hora estimada de salida y de llegada, tan pronto como se disponga de esta información.

Cuando la salida se cancela o retrasa más de 90 minutos se tiene que ofrecer a los pasajeros comida y bebidas gratis suficientes en función del tiempo que haya que esperar. Además, tienen derecho a ser conducidos hasta su destino final en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional, o al reembolso del precio del billete y, si se tercia, a un servicio de vuelta gratis al primer punto de partida. Cuando se requiere una estancia de una o varias noches el transportista tiene que ofrecer, cuando sea posible, alojamiento gratuito a los pasajeros y puede limitar el coste total del alojamiento a 80 € por persona y noche, por un máximo de tres noches.

En caso de retraso en la llegada al destino final los pasajeros también tienen derecho a solicitar una indemnización al transportista, sin renunciar a su derecho al transporte. La indemnización es del 25% del precio del billete para retrasos:

- ✓ Retraso superior a 1 hora en el caso de viajes de duración igual o inferior a 4 horas.
- ✓ Retraso superior a 2 horas en el caso de viajes de duración superior a 4 horas, pero igual o inferior a 8 horas.
- ✓ Retraso superior a 3 horas en el caso de viajes de duración superior a 8 horas, pero igual o inferior a 24 horas.
- ✓ Retraso de más de 6 horas en el caso de viajes de duración superior a 24 horas.

Si el retraso es superior al doble del tiempo indicado corresponde una indemnización del 50% del precio del billete.

Si el retraso se debe a condiciones meteorológicas que hacen peligrosa la navegación del barco o a circunstancias extraordinarias que no se han podido evitar razonablemente, el transportista queda exento de la obligación de abonar una indemnización a los pasajeros. La indemnización se tiene que abonar en el plazo de 1 mes y se puede pagar en forma de vales y/u otros servicios, siempre que las condiciones del contrato sean flexibles, especialmente en cuanto al periodo de validez y al destino, salvo que el pasajero exija el abono en efectivo. No se tienen que deducir de la indemnización por el precio del billete costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos.

Los pasajeros pueden presentar reclamaciones a los transportistas en un plazo de 2 meses a partir de la fecha en que se haya prestado o se tendría que haber prestado el servicio.

NORMATIVA

Decreto 136/2008, de 5 de diciembre, sobre derechos de información de los pasajeros al transporte marítimo entre islas.

Ley 11/2010, de 2 de noviembre, de ordenación del transporte marítimo de las Illes Balears.

Reglamento 117/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables.