

Nota informativa

CEC-España recuerda a los viajeros de ferrocarril afectados por retrasos y cancelaciones que tienen derecho al reembolso del billete

Los pasajeros también pueden tener derecho a recibir una indemnización.

Madrid, 21 de octubre de 2024. El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) recuerda que las personas que puedan verse afectadas por retrasos de al menos 60 minutos o por cancelaciones en sus trayectos en [tren](#) tienen derecho a elegir entre reembolso o transporte alternativo.

Derecho a reembolso. El pasajero tiene derecho al reembolso del precio del billete en su integridad o de la parte del viaje que no se haya completado y en la parte ya completada si ésta no reviste, por sí sola, interés alguno para el viajero según su plan de viaje inicial. El viajero tiene derecho a ser trasladado a su punto de salida inicial en la primera oportunidad disponible.

Derecho a transporte alternativo. El pasajero tiene derecho a ser trasladado mediante un transporte alternativo hasta el punto de destino final en la primera oportunidad disponible o en una fecha posterior, a elección del viajero, en condiciones comparables a las iniciales. Cien minutos después del retraso, cancelación o el enlace perdido, se ofrecerá al viajero un transporte alternativo. De lo contrario, el viajero tiene derecho a buscar por su cuenta otro medio de transporte alternativo y al reembolso de los correspondientes gastos.

Del mismo modo, en caso de retrasos de salida o de llegada al destino de, al menos 60 minutos, o de cancelación de un servicio; los viajeros también tienen derecho a recibir asistencia gratuita.

Derecho a recibir asistencia

- ✓ Información del retraso en tiempo real.
- ✓ Información sobre cómo solicitar un justificante del retraso, la pérdida de un enlace debido a un retraso o cancelación.
- ✓ Comida y bebida en una medida adecuada al tiempo de espera siempre que pueda suministrarse de forma razonable.
- ✓ Alojamiento y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento en los casos que requieran una estancia de una o más noches, siempre y cuando sea físicamente posible. La empresa ferroviaria podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches. En estos casos, CEC-España recomienda solicitar ayuda a la empresa ferroviaria en la estación, antes de que el viajero realice la reserva del alojamiento por su propia cuenta.

Además, CEC-España recuerda que los pasajeros que hayan decidido continuar con el trayecto inicial, tienen derecho a recibir una indemnización.

Indemnización. Los pasajeros que hayan sufrido retrasos de entre 60 y 119 minutos en relación con la hora de llegada prevista deberán ser indemnizados con el 25% del precio del billete. En el caso de que los retrasos sean de al menos 120 minutos la indemnización será del 50%. No obstante, hay que tener en cuenta que los importes inferiores a cuatro euros por billete no tendrán indemnización. En cualquier caso, la indemnización se abonará en un plazo máximo de 1 mes desde la presentación de la solicitud. La indemnización podrá pagarse en forma de vales u otros servicios si las condiciones del contrato son flexibles y la indemnización se abonará en efectivo a petición del viajero.