



RECLAMACIONES PERDIDA DE ENLACES, CANCELACIONES Y RETRASOS DE TRENES

¿Qué podemos hacer en caso de retrasos, pérdida de enlaces o cancelaciones de un trayecto de tren? En ocasiones, cuando se dan estas circunstancias, las personas consumidoras no saben cómo deben actuar, y además necesitan soluciones rápidas.

En aras de **simplificar los procedimientos** para que los viajeros puedan solicitar una indemnización o un reintegro, se ha establecido un nuevo reglamento europeo para unificar la tramitación y resolución en estos casos.

El 27 de marzo de 2024, se publica el **Reglamento de Ejecución (UE) 2024/949** de la Comisión, que establece un formulario común de reintegro y solicitud de indemnizaciones. Dicho Reglamento se establece de conformidad con el Reglamento (UE) 2021/782 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

En el formulario pueden reclamarse los siguientes motivos: Retrasos, cancelaciones o pérdidas de enlaces debidas a un retraso o una cancelación:

- Si el viajero solicita **el reintegro del importe del billete** en caso de **retraso igual o superior a una hora**. La indemnización por el precio del billete se abonará en el plazo de **un mes** a partir de la presentación de su solicitud.

No tendrá derecho al reintegro del billete, en el caso de que la empresa le haya ofrecido llevarle por una vía alternativa o le haya llevado hasta su destino y usted haya aceptado la propuesta.

Si se solicita una indemnización, variará según el tiempo de retraso. Si está **entre 60 y 119 minutos** o si el retraso es de **120 minutos o más**, algunas empresas ferroviarias pueden ofrecer indemnizaciones incluso, por retrasos de menos de 60 minutos.

- Reintegro de los costes de **otros servicios relacionados** como: autobús, autocar, taxi, hotel, comida, etc. El reembolso se abonará





en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud. Recuerde presentar siempre los documentos que justifiquen los hechos que reclama.

•

Para **mayor accesibilidad**, el formulario deberá estar publicado en la página web de la Comisión, en todas las **lenguas oficiales de la Unión**, incluida una versión accesible para **personas con discapacidad y personas con movilidad reducida**. Además, deberá poder entregarse bien **como un documento físico o por medios electrónicos**.

Dicho formulario recogerá los **datos personales del viajero**, así como la información del trayecto para facilitar su tramitación.

Este Reglamento se podrá aplicar desde el 2 de julio. Sin embargo, no es obligatorio presentar este formulario, ya que las empresas ferroviarias podrán poner a disposición de los viajeros **un formulario propio** que puede incluir **más ventajas** a la hora de reclamar.

Si usted ha tenido algún problema puede presentar su reclamación en su Ayuntamiento en la OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR (O.M.I.C.) a través del teléfono: 91 8587800 ext. 118-134 o del correo electrónico: consumo@galapagar.es

