

CANCELAMENTO? ATRASO CONSIDERÁVEL? DIFICULDADES NA COMPRA DE BILHETES?

As empresas de transporte ferroviário e os vendedores de bilhetes têm a obrigação legal de o informar dos

**Os seus
direitos
de
passageiro**



sempre à mão



SEUS DIREITOS

e de como
poderá reclamar



Note que esta legislação é aplicável aos serviços ferroviários internacionais entre os países da UE e que alguns países excluíram os serviços domésticos de partes dela.

DIREITOS GERAIS DOS PASSAGEIROS

BILHETES E NÃO DISCRIMINAÇÃO

Pode optar por comprar o seu bilhete numa bilheteira ou máquina de venda automática, por telefone ou através da internet.

Ao adquirir os bilhetes e quando viajar ninguém pode ser discriminado, nomeadamente por motivo de nacionalidade, residência ou deficiência.

MOBILIDADE REDUZIDA

As pessoas com deficiência e os passageiros com mobilidade reduzida beneficiam de assistência gratuita nas estações, durante o embarque e o desembarque e a bordo do comboio.

Certifique-se de que contacta a empresa de transporte ferroviário ou o gestor de estações o mais tardar com 48 horas de antecedência para explicar de que tipo de assistência necessita.

Deve poder obter as informações essenciais sobre a viagem em formatos acessíveis.

INFORMAÇÕES

Quando lhes seja solicitado, as empresas de transporte ferroviário devem prestar informações sobre o serviço antes da partida e durante a viagem. Os vendedores de bilhetes devem fornecer informações antes da viagem.

RESPONSABILIDADE

As empresas de transporte ferroviário podem ser consideradas responsáveis por danos corporais ou morte em caso de acidente e, de acordo com determinados critérios, por danos ou extravio de bagagens de mão (incluindo equipamento de mobilidade).

FÉRIAS ORGANIZADAS

Os operadores de circuitos organizados devem fornecer informações precisas sobre os pacotes de férias vendidos, cumprir as obrigações contratuais e garantir proteção aos passageiros em caso de insolvência do operador.

ATRASO CONSIDERÁVEL? OU COMBOIO CANCELADO?

INFORMAÇÕES

Tem direito a ser informado sobre a perturbação do serviço e a hora prevista de partida e chegada logo que estas informações estejam disponíveis.

ASSISTÊNCIA

Enquanto espera por transporte alternativo, poderá ter direito a refeições e bebidas, caso possam ser fornecidas em termos razoáveis, alojamento (se necessário) e transporte de e para o local de alojamento.

RENÚNCIA À VIAGEM

Se o atraso for superior a uma hora e decidir não viajar tem direito ao reembolso do valor do seu bilhete e, se necessário, a transporte gratuito para o seu ponto de partida inicial o mais brevemente possível.

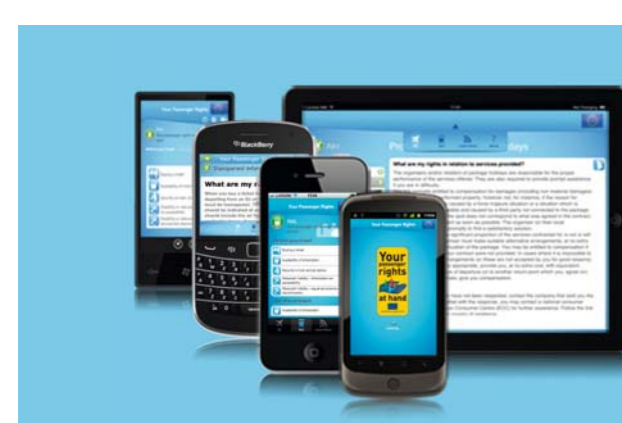
CONTINUAÇÃO DA VIAGEM OU REENCAMINHAMENTO

Tem direito a ser reencaminhado para o destino final na primeira oportunidade em condições de transporte equivalentes ou a optar por viajar numa data da sua conveniência.

INDEMNIZAÇÃO

Poderá ter direito a uma indemnização igual a 25% ou a 50% do preço do bilhete dependendo da duração do atraso na chegada ao destino final indicado no seu bilhete de comboio.

Não há lugar a indemnização se tiver sido informado do atraso antes da aquisição do bilhete; se o atraso do prosseguimento da viagem em serviço alternativo ou o reencaminhamento forem inferiores a 60 minutos, ou se o atraso ocorrer fora do território da UE



Visite o sítio europa.eu/youreurope/travel, transfira a aplicação sobre Os Seus Direitos de Passageiro ou telefone para o serviço de informação para Europe Direct através do número 00 800 6 7 8 9 10 11*

* Alguns operadores de telefones poderão recusar ou cobrar o acesso a números começados por (00) 800

Os passageiros titulares de um passe ou de um título de transporte sazonal podem estar sujeitos a regras diferentes em conformidade com as condições contratuais da empresa de transporte ferroviário. Encontra mais informações sobre as isenções, as regras específicas e as listas dos organismos nacionais responsáveis pela execução destes direitos em: europa.eu/youreurope/travel

Este cartaz destina-se apenas para fins informativos. Todas as reclamações ou ações judiciais iniciadas em caso de conflito devem basear-se unicamente nos documentos legais aplicáveis. Estes estão disponíveis no Jornal Oficial da União Europeia. Publicado por: Comissão Europeia, Direção-Geral da Mobilidade e dos Transportes, B-1049 Bruxelas.