

Compensación por retrasos

¿Ha sufrido algún retraso del tren de 60 minutos o más durante su viaje de Eurail o Interrail? En caso afirmativo, es posible que tenga derecho a una compensación económica por las molestias ocasionadas. En esta sección, podrá obtener más información acerca de nuestra política y de cómo solicitar una compensación.

Estimado/a pasajero/a, los operadores ferroviarios hacen todo lo posible por cumplir siempre con sus horarios previstos, pero, por desgracia, algunos trenes siguen experimentando retrasos. Sentimos las molestias que hayamos podido ocasionarle a raíz de retrasos o cancelaciones de trenes sufridos durante su viaje con uno de nuestros pases de tren. Le pedimos disculpas y nos gustaría ofrecerle una compensación.

1. ¿Qué cubre la política de compensación por retrasos de Eurail Group G.I.E.?

El objetivo de la política de compensación por retrasos de Eurail Group G.I.E. es compensarle por las molestias ocasionadas como resultado de las interrupciones del servicio durante su viaje.

La política de compensación por retrasos es aplicable a retrasos sufridos en trayectos con una de las empresas participantes en los productos de pase de Eurail o Interrail. La política de compensación es aplicable a todos los tipos de pases de tren gestionados por Eurail Group G.I.E., salvo los Pases de cortesía.

El derecho a compensación no es aplicable si la cancelación o el retraso del tren o la conexión perdida puede atribuirse a:

- circunstancias fuera del alcance de las operaciones ferroviarias que la empresa de transportes no podría haber evitado a pesar de proceder con todo el debido cuidado, de acuerdo con la situación, y cuyas consecuencias no podrían haberse prevenido,
- si el pasajero tiene la culpa o,
- la conducta de un tercero que la empresa de transportes no podría haber evitado a pesar de proceder con todo el debido cuidado, de acuerdo con la situación, y cuyas consecuencias no podrían haberse prevenido, así como a limitaciones de los servicios de transporte a consecuencia de huelgas de las que se hubiera informado debidamente a los pasajeros.
- La compensación por suplementos (p. ej., reservas) y el reembolso de los gastos en los que se hubiera incurrido como resultado del retraso sufrido (p. ej., un medio de transporte alternativo, alojamiento, etc.) entran dentro de las condiciones de transporte de cada operador. En caso de recibir dichas reclamaciones, estas se enviarán al agente de reservas o el prestador de transporte implicado para su procesamiento.

Las compensaciones por retrasos en trayectos con socios beneficiarios o algunas de las empresas no ferroviarias participantes en la cartera de servicios tampoco quedan cubiertas por la presente política. Sin embargo, es posible que tenga derecho a compensación conforme a los términos y condiciones independientes de dichos operadores. Por lo tanto, le animamos a consultar los detalles con el prestador del servicio en cuestión.

2. ¿Cuándo tengo derecho a una compensación por retrasos?

Un retraso es la diferencia entre la hora a la que la llegada estaba programada de acuerdo con el horario publicado y la hora de llegada real o esperada.

Si ha sufrido usted un retraso de al menos 60 minutos durante su viaje, tiene derecho a compensación.

Le informamos que deberá presentar su solicitud de compensación en un plazo de tres meses a partir del último día de validez de su pase.

3. ¿A cuánto asciende la compensación a la que tengo derecho?

El importe de la compensación depende de la duración del retraso o los retrasos sufridos, del precio de su pase y de la validez de este.

Tenga en cuenta que el nivel de compensación mínimo es de 4,00 €. Eurail Group G.I.E. no abonará ninguna compensación inferior a 4,00 €. Las compensaciones se abonarán en forma de dinero, en euros, mediante transferencia bancaria.

4. ¿Cómo puedo enviar una solicitud de compensación?

Es muy fácil enviar una solicitud de compensación. Deberá cumplimentar un formulario en línea, adjuntar copias de su pase, de su diario de viajes y de cualquier otra documentación justificativa y enviarnos todo después.

Intentaremos responderle lo antes posible, normalmente dentro de un plazo de 14 días desde la fecha de recibo de la reclamación.

5. Información adicional

Nuestra política de compensación por retrasos se fundamenta en el Reglamento (CE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y el Consejo Europeo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y obligaciones de los pasajeros de ferrocarril (PRR) y las condiciones generales de transporte de viajeros por vía férrea (GCC-CIV/PRR).

6. Ayuda adicional

Si ha experimentado problemas durante su viaje con un pase de Eurail o Interrail y quiere plantear la cuestión a Eurail Group G.I.E., puede ponerse en contacto con nuestro departamento de atención al cliente: customerservice@eurailgroup.org.