

I

(Actos legislativos)

REGLAMENTOS

REGLAMENTO (UE) 2021/782 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO**de 29 de abril de 2021,****sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril****(versión refundida)****(Texto pertinente a efectos del EEE)**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 91, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

Previa transmisión del proyecto de acto legislativo a los Parlamentos nacionales,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo ⁽¹⁾,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario ⁽²⁾,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽³⁾ debe ser objeto de varias modificaciones a fin de reforzar la protección de los viajeros y favorecer el aumento de los viajes en tren, prestando particular atención a los artículos 11, 12 y 14 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (TFUE). En vista de dichas modificaciones y en aras de la claridad, conviene, por tanto, proceder a la refundición del Reglamento (CE) n.º 1371/2007.

⁽¹⁾ DO C 197 de 8.6.2018, p. 66.

⁽²⁾ Posición del Parlamento Europeo de 15 de noviembre de 2018 (DO C 363 de 28.10.2020, p. 296) y posición del Consejo en primera lectura de 25 de enero de 2021 (DO C 68 de 26.2.2021, p. 1). Posición del Parlamento Europeo de 29 de abril de 2021 (pendiente de publicación en el Diario Oficial).

⁽³⁾ Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 315 de 3.12.2007, p. 14).

- (2) En el contexto de la política común de transportes, es importante garantizar los derechos de los viajeros de ferrocarril, además de aumentar la calidad y la eficacia de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril con el fin de incrementar la cuota correspondiente al transporte ferroviario en relación con los demás medios de transporte.
- (3) A pesar de los considerables avances logrados en la protección de los consumidores de la Unión, aún debe mejorarse la protección de los derechos de los viajeros de ferrocarril.
- (4) El viajero de ferrocarril es la parte más débil del contrato de transporte, motivo por el que deben defenderse sus derechos en ese contexto.
- (5) La concesión de los mismos derechos a los viajeros de ferrocarril que realizan viajes internacionales y viajes nacionales pretende elevar el nivel de protección de los consumidores de la Unión, asegurar la igualdad de condiciones de las empresas ferroviarias y garantizar un nivel uniforme de derechos de los viajeros. Los viajeros deben recibir una información lo más precisa posible sobre sus derechos. Dado que determinados formatos de billetes no permiten la impresión física de información sobre ellos, debe ser posible facilitar la información que prescribe el presente Reglamento por otros medios.
- (6) Los servicios ferroviarios que se prestan para un uso estrictamente histórico o turístico no suelen satisfacer las necesidades habituales de transporte. Tales servicios suelen estar aislados del resto del sistema ferroviario de la Unión y utilizan tecnología que puede limitar su accesibilidad. Con la salvedad de determinadas disposiciones que deban aplicarse a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en la Unión, los Estados miembros deben poder conceder exenciones respecto de la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a los servicios ferroviarios que se presten para un uso estrictamente histórico o turístico.
- (7) Los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril son distintos de los servicios de viajeros por ferrocarril de larga distancia. Por tanto, debe permitirse a los Estados miembros eximir a dichos servicios de la aplicación de determinadas disposiciones del presente Reglamento sobre los derechos de los viajeros. No obstante, dichas exenciones no deben aplicarse a normas esenciales, en particular a las disposiciones relativas a las condiciones no discriminatorias de los contratos de transporte, a los derechos de las personas a adquirir sin dificultades indebidas un billete para viajar en tren, a la responsabilidad de las empresas ferroviarias para con los viajeros y su equipaje, al requisito de que las empresas ferroviarias cuenten con un seguro adecuado ni al requisito de que se tomen las medidas adecuadas para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de tren y en los trenes. Los servicios regionales están más integrados al resto del sistema ferroviario de la Unión y los viajes en cuestión son más largos. Por lo tanto, en el caso de los servicios regionales de transporte de viajeros por ferrocarril, deben restringirse aún más las posibles exenciones. Las exenciones a las disposiciones del presente Reglamento que facilitan el uso de los servicios ferroviarios por las personas con discapacidad o con movilidad reducida deben suprimirse gradualmente por completo y no deben aplicarse exenciones en lo que respecta a las disposiciones del presente Reglamento que promueven el uso de bicicletas. Además, debe limitarse en el tiempo la posibilidad de eximir a los servicios regionales de determinadas obligaciones en materia de suministro de billetes combinados y de conducción por una vía alternativa.
- (8) El presente Reglamento pretende mejorar los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril dentro de la Unión. Para ello, los Estados miembros deben poder conceder exenciones temporales para servicios ofrecidos en regiones en las que una parte significativa de los mismos se explota fuera de la Unión.
- (9) Además, a fin de permitir una transición fluida entre el marco establecido de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1371/2007 y el presente Reglamento, las exenciones nacionales anteriores deben suprimirse gradualmente para garantizar la seguridad jurídica y la continuidad necesarias. Los Estados miembros que hayan concedido exenciones de conformidad con el artículo 2, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 solo deben poder eximir a los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril de las disposiciones del presente Reglamento que requieran una adaptación significativa y, en cualquier caso, solamente por un período limitado de tiempo. También debe permitirse a los Estados miembros, durante un período transitorio, conceder una exención de la obligación de

distribuir entre los operadores información sobre tráfico y viajes, pero únicamente cuando no sea técnicamente viable que el administrador de infraestructuras facilite datos en tiempo real a cualquier empresa ferroviaria, proveedor de billetes, operador turístico o administrador de estaciones. Además, al menos cada dos años, debe efectuarse una evaluación de viabilidad técnica.

- (10) Los Estados miembros deben informar a la Comisión en caso de que eximan a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril de la aplicación de determinadas disposiciones del presente Reglamento. Al facilitar esta información, los Estados miembros deben explicar los motivos de la concesión de dichas exenciones y las medidas adoptadas o previstas para cumplir las obligaciones derivadas del presente Reglamento cuando expiren las exenciones en cuestión.
- (11) Cuando varios administradores de estaciones son responsables de una estación, los Estados miembros deben tener la posibilidad de designar al organismo encargado de las responsabilidades contempladas en el presente Reglamento.
- (12) El acceso a la información sobre viajes en tiempo real, incluidas las tarifas, hace que el transporte por ferrocarril sea más accesible a los nuevos clientes y les ofrece un mayor abanico de posibilidades y tarifas entre las que elegir. Las empresas ferroviarias deben proporcionar a otras empresas ferroviarias, proveedores de billetes y operadores turísticos que vendan sus servicios acceso a dicha información sobre viajes, así como ofrecer la posibilidad de efectuar y cancelar reservas con el fin de facilitar los viajes en ferrocarril. Los administradores de infraestructuras deben proporcionar a las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones, así como a los proveedores de billetes y operadores turísticos, datos en tiempo real relativos a las llegadas y salidas de los trenes con el fin de facilitar los viajes en ferrocarril.
- (13) Se establecen disposiciones más detalladas para la oferta de información sobre viajes en las especificaciones técnicas de interoperabilidad a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 454/2011 de la Comisión ⁽⁴⁾.
- (14) La mejora de los derechos de los viajeros de ferrocarril debe basarse en el Derecho internacional existente que figura en el apéndice A, «Reglas Uniformes relativas al Contrato de Transporte Internacional de Viajeros y Equipajes por Ferrocarril (CIV)», del Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo de 3 de junio de 1999 por el que se modifica el Convenio relativo a los transportes internacionales por ferrocarril (Protocolo de 1999). Sin embargo, conviene ampliar el ámbito de aplicación del presente Reglamento y protegerlo no solo a los viajeros internacionales sino también a los viajeros nacionales. El 23 de febrero de 2013, la Unión se adhirió al COTIF.
- (15) Los Estados miembros deben prohibir la discriminación por razones de nacionalidad del viajero o del lugar de establecimiento dentro de la Unión de la empresa ferroviaria, del proveedor de billetes o del operador turístico. Ahora bien, no deben prohibirse las tarifas sociales ni la promoción de un mayor uso del transporte público, siempre que estas medidas sean proporcionadas e independientes de la nacionalidad de los viajeros afectados. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes y los operadores turísticos tienen libertad para decidir sus prácticas comerciales, en particular las ofertas especiales y la promoción de determinados canales de distribución. A la luz del desarrollo de plataformas en línea que venden billetes de transporte de viajeros, los Estados miembros deben prestar especial atención a garantizar que no se produzcan discriminaciones durante el proceso de acceso a interfaces en línea o de adquisición de billetes. Además, independientemente de cómo se adquiera un determinado tipo de billete, el nivel de protección del viajero debe ser el mismo.
- (16) La creciente popularidad del ciclismo en la Unión tiene repercusiones para la movilidad y el turismo en general. Un mayor uso combinado del ferrocarril y la bicicleta en la distribución modal reduce el impacto ambiental del transporte. Por consiguiente, las empresas ferroviarias deben facilitar en la medida de lo posible la combinación de viajes en bicicleta y en tren. En particular, cuando adquieran material rodante nuevo o realicen una mejora importante del material rodante existente, deben proporcionar un número adecuado de plazas para bicicletas, salvo que la adquisición o mejora se refiera a los coches restaurante, coches-cama o coches-litera. Con el fin de evitar un efecto negativo en el nivel de seguridad del material rodante existente, esa obligación solo debe aplicarse en caso de mejora importante que requiera una nueva autorización de comercialización de los vehículos.

⁽⁴⁾ Reglamento (UE) n.º 454/2011 de la Comisión, de 5 de mayo de 2011, relativa a la especificación técnica de interoperabilidad correspondiente al subsistema «aplicaciones telemáticas para los servicios de viajeros» del sistema ferroviario transeuropeo (DO L 123 de 12.5.2011, p. 11).

- (17) El número adecuado de plazas para bicicletas para una composición del tren debe determinarse teniendo en cuenta el tamaño y la composición del tren, el tipo de servicio y la demanda de transporte de bicicletas. Las empresas ferroviarias deben tener la posibilidad de establecer planes que determinen el número preciso de plazas para bicicletas para los servicios que ofrecen, previa consulta al público. Cuando las empresas ferroviarias no establezcan planes, debe aplicarse un número reglamentario. Dicho número reglamentario también debe servir de orientación para las empresas ferroviarias a la hora de establecer sus planes. Un número inferior al número reglamentario solo debe considerarse adecuado cuando esté justificado por circunstancias especiales, como la explotación de servicios ferroviarios en horario de invierno, cuando es evidente que la demanda de transporte de bicicletas es escasa o inexistente. Además, en algunos Estados miembros la demanda de transporte de bicicletas es especialmente importante en lo que respecta a determinados tipos de servicios. Por consiguiente, los Estados miembros deben tener la posibilidad de determinar el número mínimo adecuado de plazas para bicicletas en lo que respecta a determinados tipos de servicios. Dicho número debe prevalecer sobre el número preciso establecido en cualquier plan de las empresas ferroviarias. Ello no debe obstaculizar la libre circulación de material rodante ferroviario dentro de la Unión. Debe informarse a los viajeros del espacio disponible para bicicletas.
- (18) Los derechos y obligaciones en materia de transporte de bicicletas en los trenes deben aplicarse a aquellas bicicletas en las que se pueda montar con facilidad antes y después del viaje en ferrocarril. El transporte de bicicletas en paquetes y bolsas, en su caso, está cubierto por las disposiciones del presente Reglamento relativas al equipaje.
- (19) Los derechos de los viajeros de ferrocarril a servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio, antes y durante el viaje. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes y los operadores turísticos deben facilitar información general sobre el servicio ferroviario antes del viaje. Dicha información debe facilitarse en formatos accesibles para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Las empresas ferroviarias y, cuando sea posible, los proveedores de billetes y los operadores turísticos deben facilitar al viajero durante el viaje la información adicional requerida en el presente Reglamento. Si un administrador de estaciones posee esta información, también debe proporcionarla a los viajeros.
- (20) El tamaño de los proveedores de billetes varía sustancialmente desde las microempresas hasta las grandes empresas, y algunos solo ofrecen sus servicios a través o fuera de internet. Así, la obligación de facilitar información sobre viajes a los viajeros debe ser proporcional al tamaño diverso, y por ende la distinta capacidad, del proveedor de billetes.
- (21) El presente Reglamento no debe impedir la posibilidad de que las empresas ferroviarias, los operadores turísticos o los proveedores de billetes ofrezcan a los viajeros condiciones más favorables que las establecidas en el presente Reglamento. Ahora bien, el presente Reglamento tampoco debe dar lugar a que una empresa ferroviaria esté obligada a ofrecer condiciones contractuales más favorables que las que ofrece un operador turístico o un proveedor de billetes, a menos que así lo prevea un acuerdo entre la empresa ferroviaria y el operador turístico o el proveedor de billetes.
- (22) Los billetes combinados permiten a los viajeros viajar sin interrupciones y, por tanto, deben realizarse todos los esfuerzos razonables con objeto de ofrecer tales billetes en los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, de larga distancia, urbanos, suburbanos y regionales, sean internacionales o nacionales, incluidos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril exentos en virtud del presente Reglamento. En el cálculo de la duración del retraso que da lugar a indemnización, debe permitirse la exclusión de los retrasos que se hayan producido en las partes del viaje a cargo de los servicios ferroviarios exentos con arreglo al presente Reglamento.
- (23) En cuanto a los servicios explotados por la misma empresa ferroviaria, la transferencia de viajeros de un servicio a otro debe facilitarse mediante la introducción de una obligación de proporcionar billetes combinados, puesto que no son necesarios acuerdos comerciales entre empresas ferroviarias. El requisito de proporcionar billetes combinados también debe aplicarse a los servicios explotados por empresas ferroviarias que pertenezcan al mismo propietario o que sean filiales propiedad al cien por cien de una de las empresas ferroviarias que presten servicios ferroviarios incluidos en el viaje. La empresa ferroviaria debe tener la posibilidad de especificar en el billete combinado la hora de salida de cada servicio ferroviario, incluidos los servicios regionales, para el que dicho billete combinado es válido.

- (24) Debe informarse claramente a los viajeros de si los billetes vendidos por una empresa ferroviaria en una única transacción comercial constituyen un billete combinado. Si los viajeros no son correctamente informados, la empresa ferroviaria debe asumir la responsabilidad como si los billetes fueran un billete combinado.
- (25) Debe promoverse la oferta de billetes combinados. No obstante, es esencial proporcionar la información correcta sobre el servicio ferroviario también cuando los viajeros compren los billetes a un proveedor de billetes o a un operador turístico. Cuando los proveedores de billetes o los operadores turísticos vendan, como paquete, billetes independientes, deben informar claramente al viajero de que dichos billetes no ofrecen el mismo nivel de protección que los billetes combinados y de que dichos billetes no han sido expedidos como billetes combinados por la empresa ferroviaria o las empresas ferroviarias que prestan el servicio. Si los proveedores de billetes o los operadores turísticos no cumplen este requisito, deben asumir una responsabilidad que vaya más allá del reintegro del importe de los billetes.
- (26) Al ofrecer billetes combinados, es importante que en el momento de la reserva las empresas ferroviarias tengan en cuenta unos tiempos de conexión mínimos realistas y aplicables, así como cualquier factor pertinente como el tamaño y la ubicación de las respectivas estaciones y andenes.
- (27) A la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, y con objeto de brindar a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida posibilidades de viajar en ferrocarril comparables a las de los demás ciudadanos, deben establecerse normas que regulen la no discriminación y la asistencia a esas personas durante su viaje. Las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida tienen los mismos derechos que todos los demás ciudadanos a la libre circulación y a la no discriminación. Entre otras cosas, debe prestarse especial atención a que se dé a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida información sobre las posibilidades de acceso al material rodante y a las instalaciones a bordo del tren. Con el fin de informar lo mejor posible sobre los retrasos a los viajeros con discapacidad sensorial, deben utilizarse sistemas visuales y auditivos al efecto. Las personas con discapacidad deben poder comprar los billetes a bordo del tren sin recargo cuando no haya otro modo accesible de comprar el billete antes de subir al tren. No obstante, debe existir la posibilidad de limitar este derecho en circunstancias relacionadas con la seguridad o con la obligación de reservar plaza en el tren. El personal debe contar con la formación adecuada para responder a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, especialmente en la prestación de asistencia. Para garantizar la igualdad de condiciones de viaje, estas personas deben recibir asistencia en las estaciones y a bordo o, de no haber personal de acompañamiento formado ni a bordo del tren ni en la estación, deben desplegarse todos los esfuerzos razonables para permitir que puedan viajar en tren.
- (28) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben cooperar activamente con las organizaciones que representan a las personas con discapacidad a fin de mejorar la calidad de la accesibilidad de los servicios de transporte.
- (29) Con el fin de facilitar el acceso a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, los Estados miembros deben tener la posibilidad de exigir a las empresas ferroviarias y a los administradores de estaciones que establezcan ventanillas únicas nacionales para coordinar la información y la asistencia.
- (30) Con objeto de garantizar la prestación de asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, es necesario por razones prácticas notificar previamente la necesidad de asistencia a la empresa ferroviaria, al administrador de estaciones, al proveedor de billetes o al operador turístico. Si bien el presente Reglamento establece un plazo máximo común para estas notificaciones previas, los acuerdos voluntarios que prevén plazos más cortos son valiosos para mejorar la movilidad de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. A fin de garantizar una distribución lo más amplia posible de la información relativa a estos plazos reducidos, es importante que la Comisión incluya en su informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento información sobre la evolución de los acuerdos relativos a la reducción de las notificaciones previas y sobre la difusión de esta información.

- (31) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, mediante el cumplimiento de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁵⁾ y el Reglamento (UE) n.º 1300/2014 de la Comisión ⁽⁶⁾. Cuando el presente Reglamento se refiera a disposiciones de la Directiva (UE) 2019/882, los Estados miembros aplicarán dichas disposiciones a partir del 28 de junio de 2025 y de conformidad con las medidas transitorias del artículo 32 de dicha Directiva. Por lo que se refiere a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, el ámbito de aplicación de dichas disposiciones se establece en el artículo 2, apartado 2, letra c), de la citada Directiva.
- (32) Algunos animales reciben entrenamiento para ayudar a las personas con discapacidad a lograr una movilidad independiente. Es fundamental para esta movilidad que los animales puedan subir a bordo de los trenes. El presente Reglamento establece derechos y obligaciones comunes por lo que respecta a los perros de asistencia. No obstante, los Estados miembros deben tener la posibilidad de realizar pruebas con otros animales de asistencia en movilidad y permitir la presencia de estos a bordo de los trenes en sus servicios ferroviarios nacionales. Es importante que la Comisión supervise la evolución de esta cuestión con miras a futuros trabajos sobre los animales de asistencia en movilidad.
- (33) Es conveniente que el presente Reglamento instaure un sistema de indemnización para los viajeros en caso de retraso, en particular cuando dicho retraso responda a una supresión de un servicio o a una pérdida de enlace. En caso de retraso en un servicio de transporte de viajeros por ferrocarril, la empresa ferroviaria debe conceder a los viajeros una indemnización basada en un porcentaje del precio del billete.
- (34) Las empresas ferroviarias deben tener la obligación de suscribir un seguro o contar con garantías adecuadas de cobertura de su responsabilidad respecto de los viajeros de ferrocarril en caso de accidente.
- (35) Unos mayores derechos de indemnización y asistencia en caso de retraso, pérdida de enlaces y supresión de un servicio deben aportar incentivos al mercado de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, en beneficio de los propios usuarios.
- (36) En caso de retraso, deben facilitarse a los viajeros opciones de continuación del viaje o de conducción por una vía alternativa en condiciones de transporte comparables. En este contexto, deben tomarse en consideración las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.
- (37) Ahora bien, no debe obligarse a las empresas ferroviarias a pagar indemnizaciones si pueden demostrar que el retraso se debe a circunstancias extraordinarias como fenómenos meteorológicos extremos o catástrofes naturales graves que ponen en peligro el funcionamiento seguro del servicio. Una situación de este tipo debe tener el carácter de catástrofe natural excepcional, distinta de las condiciones meteorológicas estacionales normales, como las tormentas otoñales o las inundaciones urbanas periódicas ocasionadas por mareas o deshielo. Asimismo, la empresa ferroviaria no debe estar obligada a indemnizar si puede probar que el retraso fue debido a una crisis grave de salud pública como una pandemia. Además, cuando los retrasos sean causados por el viajero o por determinados actos de terceros, la empresa ferroviaria no debe estar obligada a indemnizar por el retraso. Las empresas ferroviarias deben demostrar que no han podido prever ni evitar dichas circunstancias ni prevenir el retraso a pesar de haber tomado todas las medidas razonables, en particular un mantenimiento preventivo

⁽⁵⁾ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70).

⁽⁶⁾ Reglamento (UE) n.º 1300/2014 de la Comisión, de 18 de noviembre de 2014, sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida (DO L 356 de 12.12.2014, p. 110).

adecuado de su material rodante. Las huelgas del personal de la empresa ferroviaria y las acciones, o su ausencia, de otros operadores ferroviarios que utilicen la misma infraestructura, de administradores de infraestructuras o de administradores de estaciones, no deben eximir de la responsabilidad por retrasos. Las circunstancias en las que las empresas ferroviarias no están obligadas a pagar una indemnización deben justificarse objetivamente. Cuando las empresas ferroviarias dispongan de una comunicación o un documento del administrador de infraestructuras ferroviarias, de una autoridad pública o de otro organismo independiente de dichas empresas en el que se indiquen las circunstancias en las que la empresa alega que está exenta de la obligación de pagar una indemnización, las empresas ferroviarias deben mencionar dichas comunicaciones o documentos a los viajeros y, en su caso, a las autoridades afectadas.

- (38) Debe animarse a las empresas ferroviarias a simplificar el procedimiento para que los viajeros soliciten indemnizaciones o reembolsos. En particular, los Estados miembros deben tener la posibilidad de exigir a las empresas ferroviarias que acepten las solicitudes a través de determinados medios de comunicación, como los sitios web o las aplicaciones móviles, siempre que tales requisitos no sean discriminatorios.
- (39) Con el fin de facilitar a los viajeros la solicitud de reintegro o indemnización de conformidad con el presente Reglamento, deben establecerse formularios que sean válidos en toda la Unión. Los viajeros deben tener la posibilidad de presentar sus solicitudes utilizando dicho formulario.
- (40) En cooperación con los administradores de infraestructuras y los de estaciones, las empresas ferroviarias deben preparar planes de contingencia que minimicen las repercusiones de las perturbaciones graves facilitando información y cuidados adecuados a los viajeros bloqueados.
- (41) Procede liberar de inquietudes económicas a corto plazo, en el período inmediato al accidente, a las víctimas de los accidentes y a las personas de ellas dependientes.
- (42) Para los viajeros de ferrocarril es importante que, de acuerdo con las autoridades públicas, se adopten las medidas adecuadas para garantizar su seguridad personal tanto en las estaciones como a bordo de los trenes.
- (43) Los viajeros de ferrocarril deben poder presentar una reclamación a la empresa ferroviaria que proceda, a los administradores de determinadas estaciones, o, cuando proceda, a los proveedores de billetes y los operadores turísticos, en lo relativo a sus respectivos ámbitos de responsabilidad sobre los derechos y obligaciones que el presente Reglamento determina. Los viajeros de ferrocarril deben poder recibir respuesta en un plazo razonable.
- (44) Con el fin de gestionar eficazmente las reclamaciones, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben tener derecho a establecer servicios conjuntos de atención al usuario y mecanismos conjuntos de tramitación de las reclamaciones. La información sobre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones debe estar a disposición del público y ser de fácil acceso para todos los viajeros.
- (45) El presente Reglamento no debe afectar al derecho de los viajeros a presentar una reclamación ante un organismo nacional o intentar obtener reparación judicial a través de los procedimientos nacionales.
- (46) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben definir, gestionar y controlar las normas de calidad del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril. Las empresas ferroviarias también deben poner a disposición del público información sobre sus resultados en materia de calidad del servicio.

- (47) Con objeto de mantener un nivel elevado de protección de los consumidores en el transporte por ferrocarril, debe exigirse a los Estados miembros que designen organismos nacionales de ejecución que hagan un estrecho seguimiento de la aplicación del presente Reglamento y controlen su cumplimiento a nivel nacional. Esos organismos deben poder adoptar una serie de medidas de ejecución. Los viajeros deben poder reclamar ante esos organismos por las presuntas infracciones al presente Reglamento. Con el fin de velar por la correcta tramitación de tales reclamaciones, los organismos nacionales de ejecución deben cooperar entre sí.
- (48) Los Estados miembros que no tengan un sistema ferroviario ni perspectivas inmediatas de tenerlo, soportarían una carga desproporcionada e inútil si estuvieran sujetos a las obligaciones de ejecución en lo que respecta a los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras contemplados en el presente Reglamento. Lo mismo ocurriría en lo relativo a las obligaciones de ejecución por lo que respecta a las empresas ferroviarias mientras un Estado miembro no haya concedido licencias a ninguna empresa ferroviaria. Por consiguiente, tales Estados miembros deben quedar exentos de dichas obligaciones.
- (49) El tratamiento de datos personales debe llevarse a cabo de conformidad con la legislación de la Unión sobre la protección de los datos personales, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁷⁾.
- (50) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurarse de que las sanciones se apliquen. Las sanciones, que pueden incluir el pago de indemnizaciones a los interesados, deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (51) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, el desarrollo de los ferrocarriles de la Unión y el fortalecimiento de los derechos de los viajeros por ferrocarril, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (52) A fin de garantizar un nivel elevado de protección de los viajeros, deben delegarse en la Comisión los poderes para adoptar actos con arreglo al artículo 290 del TFUE, que modifiquen el anexo I respecto a las Reglas Uniformes CIV y ajusten la cuantía mínima del anticipo previsto en caso de fallecimiento de un viajero habida cuenta de los cambios en el índice de precios de consumo armonizado a escala de la UE. Reviste especial importancia que la Comisión lleve a cabo las consultas oportunas durante la fase preparatoria, en particular con expertos, y que esas consultas se realicen de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación ⁽⁸⁾. En particular, a fin de garantizar una participación equitativa en la preparación de los actos delegados, el Parlamento Europeo y el Consejo reciben toda la documentación al mismo tiempo que los expertos de los Estados miembros, y sus expertos tienen acceso sistemáticamente a las reuniones de los grupos de expertos de la Comisión que se ocupen de la preparación de los actos delegados.
- (53) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽⁹⁾.

⁽⁷⁾ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) (DO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

⁽⁸⁾ DO L 123 de 12.5.2016, p. 1.

⁽⁹⁾ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13).

- (54) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular los artículos 21, 26, 38 y 47, sobre la prohibición de toda discriminación, la integración de las personas con discapacidad, la garantía de un grado elevado de protección de los consumidores y el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juicio imparcial, respectivamente. Los tribunales de los Estados miembros deben aplicar el presente Reglamento de manera coherente con esos derechos y principios.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto y objetivos

Con el fin de garantizar una protección eficaz de los viajeros y fomentar los viajes por ferrocarril, el presente Reglamento establece normas aplicables al transporte por ferrocarril aplicables:

- a) a la no discriminación entre viajeros en lo que respecta a las condiciones de transporte y la emisión de billetes;
- b) a la responsabilidad de las empresas ferroviarias y a sus obligaciones en materia de seguros para los viajeros y sus equipajes;
- c) a los derechos de los viajeros en caso de accidente derivado del uso de servicios ferroviarios y con el resultado de muerte, lesiones, o pérdida o daño de su equipaje;
- d) a los derechos de los viajeros en caso de perturbación de los servicios, por ejemplo en caso de cancelación o retraso, con inclusión de la indemnización;
- e) a la información mínima y exacta, incluida la información relativa a la expedición de billetes, que debe facilitarse a los viajeros a su debido tiempo y en un formato accesible;
- f) a la no discriminación y la asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida;
- g) a la definición y control de normas de calidad del servicio y la gestión del riesgo para la seguridad personal de los viajeros;
- h) a la tramitación de las reclamaciones;
- i) a las normas generales en materia de ejecución.

Artículo 2

Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a los viajes y servicios de ferrocarril internacionales y nacionales en toda la Unión prestados por una o varias empresas ferroviarias que dispongan de una licencia de conformidad con la Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁰⁾.
2. Los Estados miembros podrán eximir de la aplicación del presente Reglamento a los servicios que se exploten estrictamente para fines históricos o turísticos. Dicha exención no se aplicará respecto de los artículos 13 y 14.

⁽¹⁰⁾ Directiva 2012/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, por la que se establece un espacio ferroviario europeo único (DO L 343 de 14.12.2012, p. 32).

3. Las exenciones concedidas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2, apartados 4 y 6, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 antes del 6 de junio de 2021 seguirán siendo válidas hasta su fecha de expiración. Las exenciones concedidas de conformidad con el artículo 2, apartado 5, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007 antes del 6 de junio de 2021 seguirán siendo válidas hasta el 7 de junio de 2023.

4. Antes del vencimiento de una exención en favor de los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril concedida de conformidad con el artículo 2, apartado 4, del Reglamento (CE) n.º 1371/2007, los Estados miembros podrán eximir a dichos servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril de la aplicación de los artículos 15, 17 y 19, el artículo 20, apartado 2, letras a) y b), y el artículo 30, apartado 2, del presente Reglamento por un período adicional no superior a cinco años.

5. Hasta el 7 de junio de 2030 los Estados miembros podrán disponer que no se aplique el artículo 10 cuando no sea técnicamente viable para el administrador de infraestructuras facilitar datos en tiempo real en el sentido del artículo 10, apartado 1, a cualquier empresa ferroviaria, proveedor de billetes, operador turístico o administrador de estaciones. Cada dos años como mínimo, los Estados miembros volverán a evaluar en qué medida es técnicamente viable facilitar dichos datos.

6. Con la salvedad de lo dispuesto en el apartado 8, los Estados miembros podrán eximir a los siguientes servicios de la aplicación del presente Reglamento:

- a) los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril;
- b) los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril en los que una parte significativa se efectúe fuera de la Unión, que incluyan al menos una parada programada en una estación.

7. Los Estados miembros informarán a la Comisión de las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 2, 4, 5 y 6 y expondrán los motivos para tales exenciones.

8. Las exenciones concedidas de conformidad con el apartado 6, letra a), no se aplicarán en relación con los artículos 5, 11, 13, 14, 21, 22, 27 y 28.

Cuando dichas exenciones se refieran a servicios regionales de transporte de viajeros por ferrocarril, tampoco se aplicarán en relación con los artículos 6 y 12, el artículo 18, apartado 3, y el capítulo V.

No obstante lo dispuesto en el párrafo segundo del presente apartado, la exención aplicable a los servicios regionales de transporte de viajeros por ferrocarril respecto de la aplicación del artículo 12, apartado 1, y del artículo 18, apartado 3, podrá aplicarse hasta el 7 de junio de 2028.

Artículo 3

Definiciones

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «empresa ferroviaria»: toda empresa ferroviaria tal como se define en el artículo 3, punto 1, de la Directiva 2012/34/UE;
- 2) «administrador de infraestructuras»: un administrador de infraestructuras con arreglo a la definición del artículo 3, punto 2, de la Directiva 2012/34/UE;
- 3) «administrador de estaciones»: entidad organizativa a quien, en cada Estado miembro, se confía la responsabilidad de la gestión de una o varias estaciones de ferrocarril y que puede ser el administrador de infraestructuras;

- 4) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto de las empresas ferroviarias, según las definiciones del artículo 3, puntos 8 y 9, de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹¹⁾;
- 5) «proveedor de billetes»: cualquier detallista de servicios de transporte ferroviario que venda billetes, incluidos los billetes combinados, en virtud de un contrato u otro acuerdo entre el detallista y una o más empresas ferroviarias;
- 6) «contrato de transporte»: contrato de transporte ferroviario, a título oneroso o gratuito, entre una empresa ferroviaria y un viajero, para la prestación de uno o más servicios de transporte;
- 7) «billete»: prueba válida de la celebración de un contrato de transporte, independientemente de su forma;
- 8) «reserva»: autorización, en papel o en forma electrónica, que da derecho al transporte, siempre que se haya confirmado previamente el plan personalizado de transporte;
- 9) «billete combinado»: billete combinado como se define en el artículo 3, punto 35, de la Directiva 2012/34/UE;
- 10) «servicio»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril entre estaciones de ferrocarril con arreglo a un horario, incluidos los servicios de transporte ofrecidos para la conducción por una vía alternativa;
- 11) «viaje»: transporte de un viajero entre una estación de salida y una estación de llegada;
- 12) «servicio nacional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril que no cruza la frontera de ningún Estado miembro;
- 13) «servicio urbano y suburbano de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril entendido en el sentido del artículo 3, punto 6, de la Directiva 2012/34/UE;
- 14) «servicio regional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril entendido en el sentido del artículo 3, punto 7, de la Directiva 2012/34/UE;
- 15) «servicio de transporte de viajeros por ferrocarril de larga distancia»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril que no es urbano, suburbano ni regional;
- 16) «servicio internacional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril que cruza al menos una vez la frontera de un Estado miembro y cuyo principal objeto es transportar viajeros entre estaciones situadas en Estados miembros distintos o en un Estado miembro y un tercer país;
- 17) «retraso»: tiempo transcurrido entre la hora programada de llegada del viajero según el horario publicado y la hora real o prevista de llegada a la estación de destino final;
- 18) «llegada»: momento en que se abren las puertas del tren en el andén de destino y se permite desembarcar;

⁽¹¹⁾ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1).

- 19) «abono de transporte» o «abono de temporada»: billete para un número ilimitado de viajes que permite al titular autorizado viajar en tren en un trayecto o red determinados durante un período de tiempo especificado;
- 20) «pérdida de enlaces»: situación en la cual un viajero pierde uno o más servicios en el transcurso de un viaje en ferrocarril, vendido en forma de billete combinado, como resultado del retraso o la cancelación de uno o más servicios previos o de la salida de un servicio antes de la hora programada de salida;
- 21) «persona con discapacidad» y «persona con movilidad reducida»: toda persona con una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, permanente o temporal, que en interacción con distintas barreras puede obstaculizar su uso pleno y efectivo del transporte en condiciones de igualdad con otros viajeros o cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halla reducida por la edad;
- 22) «estación»: lugar en una línea de ferrocarril donde un servicio de transporte de viajeros por ferrocarril puede iniciarse, detenerse, o finalizar.

CAPÍTULO II

CONTRATO DE TRANSPORTE, INFORMACIÓN Y BILLETES

Artículo 4

Contrato de transporte

Con la salvedad de lo dispuesto en el presente capítulo, la celebración y ejecución de un contrato de transporte y el suministro de información y billetes se regirán por las disposiciones de los títulos II y III del anexo I.

Artículo 5

Condiciones de contrato y tarifas no discriminatorias

Sin perjuicio de lo que se disponga para las tarifas sociales, las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos ofrecerán al público condiciones de contrato y tarifas no discriminatorias, directa o indirectamente, por razones de nacionalidad del viajero o del lugar de establecimiento dentro de la Unión de la empresa ferroviaria, o del proveedor de billetes o del operador turístico.

El párrafo primero del presente artículo se aplicará también a las empresas ferroviarias y a los proveedores de billetes cuando acepten reservas de viajeros de conformidad con el artículo 11.

Artículo 6

Bicicletas

1. Los viajeros podrán llevar a bordo del tren bicicletas, siempre que se cumplan las limitaciones contempladas en el apartado 3, y en su caso podrá cobrarse una tarifa razonable.

En aquellos trenes en que sea necesario realizar una reserva previa, será posible realizar una reserva para el transporte de una bicicleta.

Cuando un viajero haya realizado una reserva para una bicicleta y se le deniegue el transporte de esta sin un motivo debidamente justificado, el viajero tendrá derecho a la conducción por una vía alternativa o al reintegro de acuerdo con el artículo 18, a la indemnización de acuerdo con el artículo 19 y a la asistencia de acuerdo con el artículo 20, apartado 2.

2. Cuando existan lugares específicos para las bicicletas a bordo del tren, los viajeros podrán guardarlas en dichos lugares. Cuando estos lugares no estén disponibles, los viajeros vigilarán sus bicicletas y harán todos los esfuerzos razonables para asegurarse de que no perjudican ni dañan a otros viajeros, el equipo con movilidad, el equipaje o las operaciones ferroviarias.

3. Las empresas ferroviarias podrán restringir el derecho de los viajeros de llevar bicicletas a bordo del tren por razones operativas o de seguridad, en especial en razón de los límites de capacidad aplicables durante las horas punta o cuando el material rodante no lo permita. Las empresas ferroviarias también podrán restringir el transporte de bicicletas en función de su peso y dimensiones. Publicarán en su sitio web oficial las condiciones aplicables al transporte de bicicletas, en especial información actualizada sobre la disponibilidad de la capacidad, utilizando las aplicaciones telemáticas contempladas en el Reglamento (UE) n.º 454/2011.

4. Cuando se inicien procedimientos de contratación pública de adquisición de material rodante nuevo o cuando se lleve a cabo una mejora importante del material rodante existente que requiera una nueva autorización de puesta en el mercado de vehículos de conformidad con el artículo 21, apartado 12, de la Directiva (UE) 2016/797 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹²⁾, las empresas ferroviarias velarán por que las composiciones del tren en las que se utilice dicho material rodante estén equipadas con un número adecuado de plazas para bicicletas. El presente párrafo no se aplicará en relación con los coches restaurante, los coches-cama o los coches-litera.

Las empresas ferroviarias establecerán un número adecuado de plazas para bicicletas teniendo en cuenta el tamaño de la composición del tren, el tipo de servicio y la demanda de transporte de bicicletas. El número adecuado de plazas para bicicletas se establecerá en los planes a que se refiere el apartado 5. En caso de que no existan tales planes o de que los planes no establezcan dicho número, cada composición del tren dispondrá de al menos cuatro plazas para bicicletas.

Los Estados miembros podrán fijar un número superior a cuatro como número mínimo adecuado para determinados tipos de servicios, en cuyo caso dicho número se aplicará en lugar del número establecido de conformidad con el párrafo segundo.

5. Las empresas ferroviarias podrán establecer, y mantener actualizados, planes sobre cómo incrementar y mejorar el transporte de bicicletas, así como sobre otras soluciones con que fomentar el uso combinado de ferrocarril y bicicleta.

Las autoridades competentes como se definen en el artículo 2, letra b), del Reglamento (CE) n.º 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹³⁾ podrán establecer dichos planes para servicios prestados con arreglo a contratos de servicio público. Los Estados miembros podrán exigir que dichos planes sean establecidos por dichas autoridades competentes o por empresas ferroviarias que operen en su territorio.

6. Los planes a que se refiere el apartado 5 se elaborarán previa consulta al público y a las organizaciones representativas pertinentes. Dichos planes se publicarán en el sitio web de la empresa ferroviaria o de la autoridad competente, según corresponda.

⁽¹²⁾ Directiva (UE) 2016/797 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2016, sobre la interoperabilidad del sistema ferroviario dentro de la Unión Europea (DO L 138 de 26.5.2016, p. 44).

⁽¹³⁾ Reglamento (CE) n.º 1370/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) n.º 1191/69 y (CEE) n.º 1107/70 del Consejo (DO L 315 de 3.12.2007, p. 1).

*Artículo 7***Prohibición de renunciaciones y estipulaciones de límites**

1. Las obligaciones para con los viajeros derivadas del presente Reglamento no podrán ser objeto de limitación o renuncia, en particular mediante la introducción de excepciones o cláusulas restrictivas en el contrato de transporte. Toda condición contractual que pretenda excluir, derogar o restringir, directa o indirectamente, los derechos resultantes del presente Reglamento, no será vinculante para el viajero.
2. Las empresas ferroviarias, los operadores turísticos o los proveedores de billetes podrán ofrecer a los viajeros condiciones de contrato más favorables que las establecidas en el presente Reglamento.

*Artículo 8***Obligación de proporcionar información sobre interrupciones de servicios**

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público, harán pública por los medios apropiados, lo que incluye en formatos accesibles acordes con las disposiciones de la Directiva (UE) 2019/882 y de los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014, toda decisión de interrumpir un servicio, tanto de forma temporal como permanente, antes de llevarla a cabo.

*Artículo 9***Información sobre el viaje**

1. Las empresas ferroviarias, los operadores turísticos y los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta de una o varias empresas ferroviarias facilitarán al viajero que lo solicite, como mínimo, la información indicada en el anexo II, parte I, relativa a los viajes para los cuales la empresa ferroviaria de que se trate ofrece un contrato de transporte.
2. Las empresas ferroviarias y, cuando sea posible, los proveedores de billetes y los operadores turísticos facilitarán a los viajeros durante el viaje, como mínimo, la información que se indica en el anexo II, parte II. Si un administrador de estación posee esta información, también la proporcionará al viajero.
3. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en el formato más apropiado, basada, cuando sea posible, en información en tiempo real sobre el viaje, utilizando eventualmente las tecnologías de comunicación adecuadas. Se prestará especial atención a que esta información sea accesible de conformidad con las disposiciones de la Directiva (UE) 2019/882 y de los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014.

*Artículo 10***Acceso a la información sobre tráfico y desplazamientos**

1. Los administradores de infraestructuras facilitarán a las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes, los operadores turísticos y los administradores de estaciones datos en tiempo real relativos a las llegadas y salidas de los trenes.
2. Las empresas ferroviarias facilitarán a otras empresas ferroviarias, proveedores de billetes y operadores turísticos que vendan sus servicios acceso a la información mínima sobre viajes establecida en el anexo II, partes I y II, y a las operaciones relativas a los sistemas de reserva que figuran en el anexo II, parte III.

3. La información se facilitará y el acceso se concederá de forma no discriminatoria y sin demora injustificada. Una solicitud única será suficiente para tener un acceso continuo a la información. El administrador de infraestructuras y la empresa ferroviaria obligados a facilitar información de conformidad con los apartados 1 y 2 podrán solicitar la celebración de un contrato u otro acuerdo sobre cuya base se facilite la información o se conceda el acceso.

Los términos y condiciones de cualquier contrato o acuerdo de uso de la información no restringirán innecesariamente las posibilidades de reutilización de la información ni se utilizarán para restringir la competencia.

Las empresas ferroviarias podrán exigir a otras empresas ferroviarias, a los operadores turísticos y a los proveedores de billetes una indemnización financiera justa, razonable y proporcionada por los costes derivados de la prestación del acceso, y los administradores de infraestructuras podrán exigir una indemnización de conformidad con las normas aplicables.

4. La información se proporcionará y el acceso se facilitará por los medios técnicos adecuados, como las interfaces de programación de aplicaciones.

5. En la medida en que la información que se recoge en los apartados 1 o 2 se facilite de conformidad con otros actos jurídicos de la Unión, en particular el Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión ⁽¹⁴⁾, se considerarán cumplidas las obligaciones correspondientes en virtud del presente artículo.

Artículo 11

Disponibilidad de billetes y reservas

1. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes y los operadores turísticos ofrecerán billetes y, si están disponibles, billetes combinados y reservas.

2. Sin perjuicio de los apartados 3 y 4, las empresas ferroviarias venderán billetes a los viajeros, bien directamente bien a través de proveedores de billetes o de operadores turísticos, a través de al menos uno de los siguientes medios de venta:

- a) taquillas, otros puntos de venta o taquillas automáticas;
- b) teléfono, internet o cualquier otra tecnología de la información de uso generalizado;
- c) a bordo de los trenes.

Las autoridades competentes como se definen en el artículo 2, letra b), del Reglamento (CE) n.º 1370/2007 podrán exigir a las empresas ferroviarias que oferten billetes para servicios prestados con arreglo a contratos de servicio público a través de más de un medio de venta.

3. Si no existe taquilla o taquilla automática en la estación de ferrocarril de salida, deberá informarse a los viajeros en la estación de:

- a) la posibilidad de comprar un billete por teléfono o por internet o a bordo del tren, así como del procedimiento que se ha de seguir;
- b) la estación de ferrocarril o del lugar más próximos en que se disponga de taquillas o taquillas automáticas.

⁽¹⁴⁾ Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión, de 31 de mayo de 2017, que complementa la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales en toda la Unión (DO L 272 de 21.10.2017, p. 1).

4. Cuando en la estación de salida no hubiera taquilla, ni taquilla automática accesible ni cualquier otro medio accesible de compra anticipada de los billetes, se permitirá que las personas con discapacidad adquieran sus billetes a bordo de los trenes sin ningún coste adicional. Las empresas ferroviarias podrán limitar o denegar este derecho por razones justificadas de seguridad o por la obligación de reservar plaza en el tren.

Cuando no haya personal a bordo del tren, la empresa ferroviaria informará a las personas con discapacidad sobre la necesidad y las modalidades de compra de billetes.

Los Estados miembros podrán autorizar a las empresas ferroviarias a exigir que las personas con discapacidad estén reconocidas como tales de conformidad con la legislación nacional pertinente y las prácticas de su país de residencia.

Los Estados miembros podrán ampliar el derecho contemplado en el párrafo primero a todos los pasajeros. Cuando los Estados miembros apliquen esta opción, informarán de ello a la Comisión. La Agencia Ferroviaria de la Unión Europea publicará la información en su sitio web relativo a la aplicación de los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014.

Artículo 12

Billetes combinados

1. Cuando los servicios ferroviarios regionales o de larga distancia sean explotados por una única empresa ferroviaria, esta ofrecerá un billete combinado para dichos servicios. Para otros servicios de transporte ferroviario de viajeros, las empresas ferroviarias harán todos los esfuerzos razonables para ofrecer billetes combinados y cooperarán entre ellas a tal fin.

A efectos del párrafo primero, la expresión «única empresa ferroviaria» incluirá también a todas las empresas ferroviarias que pertenezcan en su totalidad al mismo propietario o que sean filiales propiedad al cien por cien de una de las empresas ferroviarias implicadas.

2. En aquellos viajes que incluyan uno o varios enlaces, antes de que los viajeros compren uno o varios billetes, se les informará de si dicho billete o dichos billetes constituyen un billete combinado.

3. En aquellos viajes que incluyan uno o varios enlaces, un billete o billetes, adquiridos en una única operación comercial de una empresa ferroviaria, constituirán un billete combinado, y la empresa ferroviaria será responsable con arreglo a lo dispuesto en los artículos 18, 19 y 20 si el viajero pierde una o más conexiones.

4. Cuando un billete o billetes se adquieran en una única transacción comercial y el proveedor de billetes o el operador turístico hayan combinado los billetes por iniciativa propia, el proveedor de billetes o el operador turístico que hayan vendido el billete o los billetes estarán obligados a reembolsar el total del importe pagado en la transacción por el billete o los billetes y, además, a pagar una compensación equivalente al 75 % de dicho importe en caso de que el viajero pierda una o más conexiones.

El derecho a reintegro o indemnización a que se refiere el primer apartado se entiende sin perjuicio del Derecho nacional aplicable que garantice a los viajeros una indemnización suplementaria en concepto de daño.

5. Las responsabilidades establecidas en los apartados 3 y 4 no se aplicarán si se menciona en los billetes, en otro documento o electrónicamente de tal manera que permita al pasajero reproducir la información para futuras consultas, que los billetes representan contratos de transporte separados y se ha informado al pasajero al respecto antes de la compra.

6. La carga de la prueba acerca de la comunicación efectiva de tal información al viajero a que se refiere el presente artículo recaerá en la empresa ferroviaria, el operador turístico o el proveedor de billetes que vendió el billete o billetes.

7. Los proveedores de billetes o los operadores turísticos serán responsables de la tramitación de las solicitudes y de las posibles reclamaciones del viajero con arreglo al apartado 4. El reintegro y la indemnización a que se refiere el apartado 4 se abonarán en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud.

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDAD DE LAS EMPRESAS FERROVIARIAS RESPECTO DE LOS VIAJEROS Y DE SUS EQUIPAJES

Artículo 13

Responsabilidad respecto de los viajeros y de sus equipajes

Con la salvedad de lo dispuesto en el presente capítulo y sin perjuicio de la legislación nacional aplicable que conceda al viajero una indemnización suplementaria en concepto de daños, la responsabilidad de las empresas ferroviarias respecto de los viajeros y de sus equipajes se regirá por lo dispuesto en los capítulos I, III y IV del título IV y en los títulos VI y VII del anexo I.

Artículo 14

Seguros y cobertura de la responsabilidad

Las empresas ferroviarias estarán convenientemente aseguradas o contarán con garantías adecuadas con arreglo a las condiciones de mercado para la cobertura de sus responsabilidades, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Directiva 2012/34/UE.

Artículo 15

Anticipos

1. En caso de que un viajero muera o resulte herido, la empresa ferroviaria, contemplada en el artículo 26, apartado 5, del anexo I, abonará sin demora, y en cualquier caso a más tardar quince días después de que se haya identificado a la persona con derecho a indemnización, los anticipos necesarios para atender a las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los daños sufridos.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1, el anticipo no será inferior a 21 000 EUR por viajero en caso de muerte.

3. El anticipo no constituirá reconocimiento de responsabilidad y podrá deducirse de cualquier suma que se abone posteriormente sobre la base del presente Reglamento, pero no dará lugar a reembolso, salvo cuando el daño sufrido haya sido causado por negligencia o falta del viajero o de que la persona que haya recibido el anticipo no sea la persona con derecho a indemnización.

Artículo 16

Contestación de la responsabilidad

Incluso en el caso de que la empresa ferroviaria conteste su responsabilidad en cuanto a los daños corporales causados a un viajero que haya transportado, hará todos los esfuerzos razonables para asistir al viajero que exija una indemnización por daños de terceros.

CAPÍTULO IV

RETRASOS, PÉRDIDA DE ENLACES Y CANCELACIONES

*Artículo 17***Responsabilidad por retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones**

Con la salvedad de lo dispuesto en el presente capítulo, la responsabilidad de la empresa ferroviaria respecto de los retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones se regirá por las disposiciones del capítulo II del título IV del anexo I.

*Artículo 18***Reintegro y conducción por una vía alternativa**

1. En caso de que sea razonable prever, bien a la salida o a causa de la pérdida de un enlace o una cancelación, que la llegada al destino final previsto en el contrato de transporte sufra un retraso de 60 minutos como mínimo, la empresa ferroviaria que efectúa el servicio retrasado o cancelado ofrecerá de inmediato al viajero la opción entre una de las siguientes posibilidades, y adoptará las disposiciones necesarias para ello:

- a) el reintegro del importe total del billete —en las condiciones en que este haya sido abonado— correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes ya efectuadas si el viaje ha perdido razón de ser dentro del plan de viaje original del viajero, y, cuando así proceda, un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida;
- b) la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables y lo antes posible;
- c) la continuación del viaje o la conducción por una vía alternativa al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

2. En caso de que, a efectos de lo dispuesto en el apartado 1, letras b) y c), la conducción por una vía alternativa comparable sea efectuada por la misma empresa ferroviaria o se encargue a otra empresa, ello no supondrá un coste adicional para el viajero. Este requisito también se aplica en caso de que la conducción por una vía alternativa suponga el recurso a una clase de servicio superior o a otros modos de transporte. Las empresas ferroviarias harán todos los esfuerzos razonables por evitar enlaces adicionales y garantizar que el retraso en el tiempo total de viaje sea el menor posible. No se rebajará la clase de los servicios de transporte de los viajeros a no ser que sea la única posibilidad disponible de conducción por vía alternativa.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2, la empresa ferroviaria podrá permitir, previa petición del viajero, que este celebre contratos con otros proveedores de servicios de transporte que permitan al viajero llegar al destino final en condiciones comparables, en cuyo caso, la empresa ferroviaria reintegrará al viajero los gastos derivados.

Cuando no se hayan comunicado al viajero las posibilidades de conducción por vía alternativa dentro de los 100 minutos siguientes a la salida prevista del servicio retrasado o cancelado o del enlace perdido, el viajero tendrá derecho a celebrar dicho contrato con otros proveedores de servicios de transporte público por ferrocarril, autocar o autobús. La empresa ferroviaria reembolsará al pasajero los costes derivados necesarios, adecuados y razonables.

Lo dispuesto en el presente apartado no afectará a las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas nacionales que concedan a los pasajeros condiciones de transporte por una vía alternativa más favorables.

4. Los proveedores de servicios de transporte por vía alternativa ofrecerán a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida un nivel comparable de asistencia y accesibilidad cuando ofrezcan servicios alternativos. Los proveedores de servicios de transporte por vía alternativa podrán facilitar a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida servicios alternativos adecuados a sus necesidades, diferentes de los ofrecidos a los demás viajeros.

5. Los reintegros a que se refiere el apartado 1, letra a), y el apartado 3 se abonarán en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud. Los Estados miembros podrán exigir a las empresas ferroviarias que acepten tales solicitudes por determinadas vías de comunicación, siempre que la solicitud no cree efectos discriminatorios. El reintegro podrá pagarse en forma de vales u otros servicios, o de ambas cosas, siempre que las condiciones de dichos vales y dichos servicios sean suficientemente flexibles, en particular en términos de período de validez y destino, y que el viajero acepte dichos vales o servicios, o ambas cosas. No se deducirán del reintegro del precio del billete costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos.

6. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de reintegro en virtud del presente Reglamento, a más tardar el 7 de junio de 2023. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Ese acto de ejecución se adoptará de acuerdo con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2.

7. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario común mencionado en el apartado 6. Las empresas ferroviarias no podrán rechazar una solicitud de reintegro por el mero hecho de que el viajero no haya utilizado dicho formulario. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, la empresa ferroviaria pedirá al viajero que aclare la solicitud y le ayudará a hacerlo.

Artículo 19

Indemnización

1. El viajero que vaya a sufrir un retraso entre los lugares de partida y de destino final especificados en el billete o billete combinado por el cual no se le haya reintegrado el importe del billete con arreglo a lo dispuesto en el artículo 18 tendrá derecho a indemnización de la empresa ferroviaria por retraso sin por ello renunciar a su derecho al transporte. La indemnización mínima por causa de retraso será la siguiente:

a) 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;

b) 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

2. El apartado 1 se aplicará también a los viajeros titulares de un abono de transporte o abono de temporada. Si dichos viajeros sufren repetidamente retrasos o cancelaciones durante el período de validez del abono de transporte o abono de temporada, tendrán derecho a una indemnización adecuada de conformidad con las disposiciones de las empresas ferroviarias en materia de indemnización. Estas disposiciones fijarán los criterios aplicables a los retrasos y al cálculo de las indemnizaciones. Cuando durante el período de validez del abono de transporte o abono de temporada se produzcan repetidamente retrasos de menos de 60 minutos, se podrán computar de forma acumulativa y se podrá indemnizar a los viajeros de conformidad con las disposiciones de las empresas ferroviarias en materia de indemnización.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2, la indemnización por retrasos se calculará en relación con el precio total que el viajero abonó realmente por el servicio que ha sufrido el retraso. Si el contrato de transporte se refiere a un viaje de ida y vuelta, la indemnización por retraso ya sea en el trayecto de ida o en el de vuelta se calculará en relación con el precio indicado para dicho trayecto en el billete. Si no hubiera ninguna indicación del precio de cada trayecto del viaje, la indemnización se calculará en relación con el 50 % del precio pagado por el billete. En el mismo sentido, la indemnización en caso de retraso de un servicio contemplado en cualquier otro tipo de contrato de transporte que otorgue al viajero el derecho de recorrer dos o más trayectos sucesivos se calculará en proporción al precio total del billete.

4. En el cálculo de la duración del retraso no se contabilizará ningún retraso sobre el que la empresa ferroviaria pueda demostrar que ha ocurrido fuera de la Unión.

5. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de indemnización en virtud del presente Reglamento, a más tardar el 7 de junio de 2023. Dicho formulario común se creará en un formato accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Ese acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 38, apartado 2.

6. Los Estados miembros podrán exigir a las empresas ferroviarias que acepten las solicitudes de indemnización por determinadas vías de comunicación, siempre que la solicitud no cree efectos discriminatorios. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes utilizando el formulario común mencionado en el apartado 5. Las empresas ferroviarias no podrán rechazar una solicitud de indemnización por el mero hecho de que el viajero no haya utilizado dicho formulario. Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, la empresa ferroviaria pedirá al viajero que aclare la solicitud y le ayudará a hacerlo.

7. La indemnización por el precio del billete se abonará en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. La indemnización podrá pagarse en forma de vales u otros servicios, o de ambas cosas, si las condiciones del contrato son flexibles (en particular en términos de período de validez y destino). La indemnización se abonará en efectivo a petición del viajero.

8. No se deducirán de la indemnización por el precio del billete costes de transacción como tasas, gastos telefónicos o sellos. Las empresas ferroviarias podrán establecer un umbral mínimo por debajo del cual no se abonará indemnización alguna. Ese umbral no podrá ser superior a 4 EUR por billete.

9. Los viajeros no tendrán derecho a indemnización si se le informa del retraso antes de comprar el billete o si el retraso debido a la continuación del viaje en otro servicio o a la conducción por una vía alternativa es inferior a 60 minutos.

10. La empresa ferroviaria no estará obligada a indemnizar si puede demostrar que el retraso, la pérdida del enlace o la cancelación se debió directamente a, o a causas vinculadas inherentemente con:

a) circunstancias extraordinarias ajenas a la explotación ferroviaria, como los fenómenos meteorológicos extremos, las catástrofes naturales graves o las crisis graves de salud pública que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;

b) culpa del viajero, o

c) el comportamiento de terceros que la empresa ferroviaria, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, como personas en la vía, robo de cables, emergencias a bordo, actuaciones policiales, sabotaje o terrorismo.

Las huelgas del personal de la empresa ferroviaria, las acciones u omisiones de otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria y las acciones u omisiones de administradores de infraestructuras y de estaciones no quedan cubiertas por la exención a que se refiere la letra c) del párrafo primero.

*Artículo 20***Asistencia**

1. En caso de retraso de la salida o de la llegada, o de cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones mantendrán informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada del servicio o del servicio sustitutivo en cuanto esa información esté disponible. Si los proveedores de billetes y los operadores turísticos disponen de dicha información, también se la facilitarán al viajero.
2. En caso de que el retraso a que se refiere el apartado 1 sea como mínimo de 60 minutos, o de cancelación de un servicio, la empresa ferroviaria que efectúa el servicio retrasado o cancelado ofrecerá gratuitamente a los viajeros lo siguiente:
 - a) comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o en la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste;
 - b) alojamiento en un hotel u otro lugar, y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches o una estancia adicional, siempre y cuando sea físicamente posible. En los casos en que dicha estancia resulte necesaria debido a las circunstancias mencionadas en el artículo 19, apartado 10, la empresa ferroviaria podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches. Siempre que sea posible, se tendrán en cuenta los requisitos de acceso de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, así como las necesidades de los perros de asistencia;
 - c) si el tren se encuentra bloqueado en la vía, transporte del tren a la estación de ferrocarril, al lugar de partida alternativo o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.
3. Si el servicio ferroviario se interrumpe y resulta imposible continuarlo o hacerlo en un plazo razonable, las empresas ferroviarias ofrecerán lo antes posible servicios alternativos de transporte para los viajeros y adoptarán las disposiciones necesarias para ello.
4. Las empresas ferroviarias informarán a los viajeros afectados sobre la manera de solicitar un justificante de que el servicio ferroviario ha sufrido un retraso o un retraso que ha ocasionado la pérdida de un enlace o ha sido cancelado. Dicho justificante también será de aplicación en relación con lo dispuesto en el artículo 19.
5. A la hora de aplicar lo dispuesto en los apartados 1 a 4, la empresa ferroviaria correspondiente prestará una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, además de a sus acompañantes y a los perros de asistencia.
6. Cuando se establezcan planes de emergencia de conformidad con el artículo 13 bis, apartado 3, de la Directiva 2012/34/UE, la empresa ferroviaria coordinará con el administrador de estaciones y el administrador de infraestructuras la preparación de estos ante la posibilidad de perturbaciones graves y retrasos importantes que bloqueen a un número considerable de viajeros en la estación. Dichos planes de emergencia incluirán requisitos de accesibilidad a los sistemas de alerta e información.

CAPÍTULO V

PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA*Artículo 21***Derecho al transporte**

1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones establecerán o poseerán, con la participación activa de organizaciones representativas y, en su caso, representantes de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida, unas normas de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad, incluidos sus asistentes personales reconocidos como tales de conformidad con las prácticas nacionales, y de personas con movilidad reducida. Dichas normas tendrán en cuenta los acuerdos a que se refiere el punto 4.4.3 del anexo del Reglamento (UE) n.º 1300/2014, en particular en lo que respecta a la parte responsable de prestar asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida.

2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida sin coste adicional. La empresa ferroviaria, el proveedor de billetes o el operador turístico no podrán negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o de una persona con movilidad reducida ni a expedirle un billete, ni podrán pedirle que viaje acompañada por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para cumplir las normas de acceso a que se refiere el apartado 1.

*Artículo 22***Información a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida**

1. Los administradores de estaciones, las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos facilitarán a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, previa solicitud, información, en particular en formatos accesibles de conformidad con lo dispuesto en los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014 y de la Directiva (UE) 2019/882, acerca de la accesibilidad de la estación y las instalaciones asociadas, y de los servicios ferroviarios y de las condiciones de acceso al material rodante, conforme a las normas de acceso a que se refiere el artículo 21, apartado 1, así como acerca de las instalaciones a bordo del tren.

2. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos que se acojan a la excepción prevista en el artículo 21, apartado 2, deberán, previa solicitud, informar por escrito a la persona con discapacidad o persona con movilidad reducida afectada de los motivos de tal decisión en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha en la que se haya rehusado aceptar la reserva o el billete o se haya exigido que la persona viaje acompañada. La empresa ferroviaria, el proveedor de billetes y el operador turístico harán todos los esfuerzos razonables para proponer una alternativa de transporte aceptable a la persona en cuestión, teniendo en cuenta sus necesidades de accesibilidad.

3. En el caso de una estación no dotada de personal, la empresa ferroviaria y el administrador de estaciones garantizarán que haya información fácilmente disponible, en particular en formatos accesibles de conformidad con lo dispuesto en los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014 de la Comisión y la Directiva (UE) 2019/882, expuesta de conformidad con las normas de acceso mencionadas en el artículo 21, apartado 1, en lo que respecta a las estaciones más cercanas dotadas de personal y la asistencia directamente disponible para las personas con discapacidad y para las personas con movilidad reducida.

*Artículo 23***Asistencia en las estaciones de ferrocarril y a bordo del tren**

1. A las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida se les prestará asistencia del siguiente modo:

- a) los asistentes personales reconocidos como tales de conformidad con las prácticas nacionales podrán viajar con tarifa especial y, en su caso, gratuitamente y sentarse, en la medida de lo posible, al lado de la persona con discapacidad;
- b) si la empresa ferroviaria exige que un viajero tenga que ir acompañado a bordo del tren de conformidad con el artículo 21, apartado 2, el acompañante tendrá derecho a viajar gratuitamente y sentarse, en la medida de lo posible, al lado de la persona con discapacidad o de la persona con movilidad reducida;

- c) se les permitirá ir acompañados de un perro de asistencia de acuerdo con la legislación nacional pertinente;
 - d) en el caso de los trenes no dotados de personal, los administradores de estaciones o las empresas ferroviarias prestarán asistencia gratuita, de conformidad con las normas de acceso a que se refiere el artículo 21, apartado 1, en el momento de embarcar en un tren y desembarcar de él cuando haya personal formado en servicio en la estación;
 - e) a la salida de una estación de ferrocarril dotada de personal, durante el tránsito por esta o a la llegada a ella, el administrador de la estación o la empresa ferroviaria prestará asistencia gratuita de modo que dichas personas puedan embarcar en el tren, enlazar con un tren de conexión para el que tengan un billete, o desembarcar del tren, siempre que haya personal formado en servicio. Cuando la necesidad de asistencia haya sido notificada con antelación de conformidad con el artículo 24, letra a), el administrador de la estación o la empresa ferroviaria velarán por que se preste la asistencia solicitada;
 - f) en las estaciones no dotadas de personal, las empresas ferroviarias prestarán asistencia gratuita a bordo del tren y en el momento de embarcar en un tren y desembarcar de él si en el tren hay personal formado;
 - g) cuando no haya personal de acompañamiento formado a bordo del tren y en la estación, los administradores de estaciones o las empresas ferroviarias harán todos los esfuerzos razonables para que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida puedan tener acceso a viajar en tren;
 - h) las empresas ferroviarias harán todos los esfuerzos razonables para facilitar a las personas con discapacidad o a las personas con movilidad reducida el acceso a los mismos servicios a bordo que a los demás viajeros, si dichas personas no pueden acceder a ellos de forma independiente y segura.
2. Las normas a que se refiere el artículo 21, apartado 1, establecerán las modalidades de los derechos a que se refiere el apartado 1 del presente artículo.

Artículo 24

Condiciones en las que se prestará asistencia

Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos cooperarán para ofrecer asistencia gratuita a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, como se especifica en los artículos 21 y 23, proporcionando un mecanismo de notificación único, de conformidad con lo dispuesto en las letras siguientes:

- a) La prestación de asistencia estará supeditada a la condición de que se notifique la necesidad de tal asistencia para el viajero a la empresa ferroviaria, al administrador de estaciones, al proveedor de billetes o al operador turístico al que se haya comprado el billete, o a la ventanilla única a que se refiere la letra f), en su caso, como mínimo 24 horas antes del momento en que se precise la asistencia. Para un viaje por ferrocarril bastará una única notificación. Tales notificaciones serán transmitidas a todas las empresas ferroviarias y a todos los administradores de estaciones que intervengan en el viaje.

Tales notificaciones se aceptarán sin costes adicionales, sean cuales fueren los medios de comunicación utilizados.

En caso de que un billete o abono de temporada permita realizar varios viajes, bastará con una sola notificación siempre que se facilite suficiente información sobre los horarios en que se realizarán los sucesivos viajes, y en cualquier caso como mínimo 24 horas antes de la primera vez que se necesite la asistencia. El viajero o su representante hará todos los esfuerzos razonables para informar como mínimo con 12 horas de antelación sobre cualquier anulación de esos viajes sucesivos.

Los Estados miembros podrán permitir que el período de 24 horas para las notificaciones a que se refieren los párrafos primero, segundo y tercero se amplíe hasta 36 horas, pero no más allá del 30 de junio de 2026. En tales casos, los Estados miembros notificarán a la Comisión dicha autorización y facilitarán información sobre las medidas adoptadas o previstas para reducir el período.

- b) Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos adoptarán todas las medidas necesarias para poder recibir las notificaciones. En caso de que los proveedores de billetes no puedan tramitar dichas notificaciones, indicarán otros puntos de venta u otros medios para efectuar la notificación.
- c) Si no se efectúa ninguna notificación de conformidad con la letra a), la empresa ferroviaria y el administrador de estaciones harán cuanto razonablemente esté en su mano para prestar la asistencia necesaria, de modo que la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida pueda realizar su viaje.
- d) Sin perjuicio de lo dispuesto en la letra f) del presente artículo, el administrador de estaciones o cualquier otra persona autorizada designará los lugares en los que las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida pueden dar a conocer su llegada a la estación y solicitar asistencia. Las responsabilidades relativas a la designación de dichos puntos y al suministro de información sobre estos se establecerán en las normas de accesibilidad a que se refiere el artículo 21, apartado 1.
- e) Se facilitará asistencia a condición de que la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida se presente en el lugar designado a la hora estipulada por la empresa ferroviaria o por el administrador de estaciones que prestan la asistencia. La hora estipulada no podrá anteceder en más de 60 minutos a la hora de salida publicada, o a la hora a la que se pide a todos los pasajeros que embarquen. Si no se ha estipulado ninguna hora límite a la que deba presentarse la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida, dicha persona se presentará en el lugar designado al menos 30 minutos antes de la hora de salida publicada o antes de la hora a la que se pide a todos los pasajeros que embarquen.
- f) Los Estados miembros podrán exigir a los administradores de estaciones y a las empresas ferroviarias en su territorio que cooperen para crear y mantener en funcionamiento ventanillas únicas para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida. Las disposiciones para el funcionamiento de las ventanillas únicas se establecerán en las normas de acceso a que se refiere el artículo 21, apartado 1. Las ventanillas únicas serán responsables de:
 - i) aceptar las solicitudes de asistencia en las estaciones;
 - ii) comunicar solicitudes individuales de asistencia a los administradores de estaciones y empresas ferroviarias, y
 - iii) facilitar información sobre accesibilidad.

Artículo 25

Indemnización en relación con el equipo de movilidad, dispositivos de asistencia y perros de asistencia

1. Si las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones causan el extravío o daño a equipos de movilidad, entre ellos las sillas de ruedas, a dispositivos de asistencia, o el extravío o lesión de perros de asistencia utilizados por personas con discapacidad o personas con movilidad reducida, serán responsables de tales daño, extravío, pérdida o lesión, y deberán abonar una indemnización sin demora indebida. Dicha indemnización consistirá en:

- a) el coste de sustitución o reparación del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia extraviados o dañados;
- b) el coste de sustitución o tratamiento de la lesión del perro de asistencia extraviado o lesionado, y

- c) los costes razonables de la sustitución temporal de equipos de movilidad, dispositivos de asistencia, o perros de asistencia cuando la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones no procedan a dicha sustitución de conformidad con el apartado 2.

2. Cuando sea de aplicación el apartado 1, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán rápidamente todos los esfuerzos razonables para proceder a la sustitución temporal del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia que se requieran de inmediato. La persona con discapacidad o con movilidad reducida podrá conservar dicho equipo o dispositivo temporal de sustitución hasta que se haya abonado la indemnización contemplada en el apartado 1.

Artículo 26

Formación del personal

1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones se asegurarán de que todo el personal, incluido el personal contratado recientemente, que preste entre sus tareas habituales asistencia directa a personas con discapacidad y a personas con movilidad reducida, reciba una formación en el campo de la discapacidad de modo que sepa cómo atender a las necesidades de estas.

Asimismo, dispensarán formación y cursos de reciclaje regulares para la sensibilización acerca de las necesidades de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida entre el personal, de la estación o a bordo de los trenes, que atienda directamente a los viajeros.

2. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones podrán aceptar la participación en los cursos de formación a que se refiere el apartado 1 de empleados con discapacidad, y considerar la posibilidad de participación de viajeros con discapacidad o con movilidad reducida y/o de organizaciones que los representen.

CAPÍTULO VI

SEGURIDAD, RECLAMACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO

Artículo 27

Seguridad personal de los viajeros

Con el acuerdo de las autoridades públicas, las empresas ferroviarias, los administradores de infraestructuras y los administradores de estaciones adoptarán las medidas adecuadas en sus respectivos ámbitos de competencia, adaptándolas al nivel de seguridad que determinen las autoridades públicas, para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de ferrocarril y en los trenes y para gestionar los riesgos. Cooperarán entre sí e intercambiarán información sobre las prácticas idóneas en materia de prevención de actos que puedan deteriorar el nivel de seguridad.

Artículo 28

Reclamaciones

1. Cada empresa ferroviaria y cada administrador de estación con un promedio anual de al menos 10 000 viajeros por día establecerán un mecanismo de tramitación de reclamaciones relativo a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento en su ámbito de competencia respectivo. Comunicarán de manera generalizada sus datos de contacto y lengua(s) de trabajo. Este mecanismo no se aplicará a los efectos del capítulo III.

2. Los viajeros podrán presentar a cualquier empresa ferroviaria o administrador de estaciones una reclamación relacionada con sus respectivos ámbitos de competencia a través de los mecanismos contemplados en el apartado 1. Dicha reclamación se presentará en los tres meses siguientes al incidente que corresponda. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al

viajero de que recibirá una respuesta en un plazo de menos de tres meses desde la fecha de recepción de la reclamación. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones conservarán durante todo el procedimiento de tramitación de la reclamación, incluidos los procedimientos contemplados en los artículos 33 y 34, la información necesaria para evaluar la reclamación y la pondrán a disposición de los organismos nacionales de ejecución cuando la pidan.

3. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de la reclamación será accesible al público, incluidas las personas con discapacidad o movilidad reducida. Esta información estará disponible previa solicitud al menos en la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro en el que la empresa ferroviaria efectúe el servicio.

4. La empresa ferroviaria publicará, en el informe a que se refiere el artículo 29, apartado 2, el número y las categorías de las reclamaciones recibidas y de las reclamaciones tramitadas, el tiempo de respuesta y las eventuales medidas de mejora adoptadas.

Artículo 29

Normas de calidad del servicio

1. Las empresas ferroviarias establecerán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para mantener la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio abarcarán, como mínimo, los elementos enumerados en el anexo III.

2. Las empresas ferroviarias controlarán sus propios resultados en materia de calidad según las normas de calidad del servicio. Publicarán en su sitio web un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio, a más tardar el 30 de junio de 2023 y posteriormente cada dos años. Dichos informes también estarán disponibles en el sitio web de la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea.

3. Los administradores de estaciones establecerán normas de calidad del servicio basadas en los elementos pertinentes enumerados en el anexo III. Controlarán sus resultados conforme a dichas normas y facilitarán a las autoridades públicas nacionales que así lo soliciten el acceso a la información sobre sus resultados.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN Y EJECUCIÓN

Artículo 30

Información de los viajeros sobre sus derechos

1. Cuando vendan billetes de transporte ferroviario, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones, los proveedores de billetes y los operadores turísticos informarán a los viajeros sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento. Con objeto de cumplir con este requisito de información, podrán utilizar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de la Unión y puesto a su disposición. Deberán ofrecer dicha información, ya sea en papel o en formato electrónico o por cualquier otro medio, incluidos los formatos accesibles, con arreglo a lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/882 y en el Reglamento (UE) n.º 1300/2014. En caso de cancelación, pérdida de enlace o retraso prolongado, especificarán dónde puede obtenerse dicha información.

2. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones informarán adecuadamente a los viajeros, también en formatos accesibles con arreglo a lo dispuesto en la Directiva (UE) 2019/882 y el Reglamento (UE) n.º 1300/2014, en la estación, en el tren y en su sitio web, sobre los derechos y las obligaciones que les incumben en virtud del presente Reglamento, y facilitarán los datos de contacto del organismo o de los organismos designados por los Estados miembros con arreglo al artículo 31.

*Artículo 31***Designación de los organismos nacionales de ejecución**

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos responsables de la ejecución del presente Reglamento. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los viajeros.
2. En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y procedimiento de adopción de decisiones, cada organismo será independiente de cualquier administrador de infraestructuras, organismo de tarificación, organismo adjudicador o empresa ferroviaria.
3. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos que designen con arreglo al presente artículo y le comunicarán sus responsabilidades o, si son varios, sus responsabilidades respectivas. La Comisión y los organismos designados publicarán esta información en sus sitios web.
4. Las obligaciones de ejecución relativas a administradores de estaciones y administradores de infraestructuras establecidas en el presente capítulo no se aplicarán a Chipre ni a Malta mientras no dispongan de un sistema ferroviario en sus respectivos territorios, y las relativas a las empresas ferroviarias, mientras ninguna autoridad competente para expedir licencias designada por Chipre o por Malta haya designado a una empresa ferroviaria conforme al artículo 2, apartado 1.

*Artículo 32***Vigilancia del cumplimiento**

1. Los organismos nacionales de ejecución seguirán de cerca el cumplimiento del presente Reglamento, así como de los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014 en la medida en que se haga referencia a ellos en el presente Reglamento, y tomarán las medidas necesarias para garantizar el respeto de los derechos de los viajeros.
2. A los efectos del apartado 1, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los administradores de infraestructuras los proveedores de billetes y los operadores turísticos, facilitarán a los organismos nacionales de ejecución, previa petición, los documentos y la información pertinentes sin demora injustificada y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de su recepción. En los casos complejos, el organismo nacional de ejecución podrá ampliar este plazo por un período no superior a tres meses a partir de la recepción de la solicitud. En el desempeño de sus funciones, los organismos tendrán en cuenta la información que les comunique el organismo designado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 33 para la tramitación de las reclamaciones, si se tratara de un organismo diferente. Podrán también decidir la adopción de medidas de ejecución basadas en reclamaciones individuales transmitidas por dicho organismo.
3. Los organismos nacionales de ejecución publicarán cada dos años, a más tardar el 30 de junio del año natural siguiente, informes con estadísticas sobre sus actividades del año anterior, incluidas las sanciones aplicadas. Dichos informes estarán disponibles en el sitio web de la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea.
4. Las empresas ferroviarias comunicarán sus datos de contacto a los organismos nacionales de ejecución de los Estados miembros en los que operen.

*Artículo 33***Tramitación de las reclamaciones por los organismos nacionales de ejecución u otros organismos**

1. Sin perjuicio del derecho de los consumidores a obtener una reparación alternativa en virtud de la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁵⁾, y después de haber reclamado sin éxito ante la empresa ferroviaria o el administrador de estaciones, en virtud del artículo 28, el viajero podrá presentar una reclamación ante el organismo nacional de ejecución o ante cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del presente artículo, en un plazo de tres meses a partir de la recepción de la denegación de la reclamación inicial. Si no recibe una respuesta en un plazo de tres meses tras haber presentado su reclamación inicial, el viajero tendrá derecho a presentar una reclamación ante el organismo nacional de ejecución o ante cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2. Cuando proceda, dicho organismo informará al reclamante de su derecho a recurrir ante organismos de resolución alternativa de litigios para obtener reparación a título individual.

⁽¹⁵⁾ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63).

2. Los viajeros podrán reclamar, bien ante el organismo nacional de ejecución, bien ante cualquier otro organismo designado por un Estado miembro a tal efecto, acerca de cualquier presunta infracción del presente Reglamento.

3. El organismo nacional de ejecución o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 deberá acusar recibo de la reclamación en un plazo de dos semanas a partir de su recepción. La reclamación tardará en tramitarse como máximo tres meses a partir de la fecha de creación del expediente de reclamación. En los casos complejos, el organismo de tramitación de reclamaciones podrá ampliar dicho plazo a seis meses. En tal caso, informará al viajero de las razones de la ampliación y del plazo previsto para la conclusión del procedimiento. Solo en los casos que conlleven procedimientos judiciales se podrá exceder del plazo de seis meses. Cuando dicho organismo sea además un organismo de resolución alternativa de litigios en el sentido de la Directiva 2013/11/UE, prevalecerán los plazos fijados en dicha Directiva.

El procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

4. Las reclamaciones de viajeros relativas a incidentes que impliquen a una empresa ferroviaria serán tramitadas por el organismo nacional de ejecución o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del Estado miembro que haya concedido la licencia a la empresa.

5. Cuando una reclamación esté relacionada con presuntas infracciones cometidas por administradores de estaciones o infraestructuras, tramitará la reclamación el organismo nacional de ejecución o cualquier otro organismo designado con arreglo al apartado 2 del Estado miembro en cuyo territorio haya ocurrido el incidente.

6. En el marco de la cooperación con arreglo al artículo 34, los organismos nacionales de ejecución podrán establecer excepciones a los apartados 4 o 5 del presente artículo, o a ambos, cuando, por razones justificadas, relacionadas en particular con la lengua o el lugar de residencia, ello redunde en beneficio de los viajeros.

Artículo 34

Intercambio de información y cooperación transfronteriza entre los organismos nacionales de ejecución

1. Cuando se designen varios organismos con arreglo a los artículos 31 y 33, se establecerán mecanismos de información para garantizar el intercambio de información entre ellos, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679, con el fin de facilitar al organismo nacional de ejecución el desempeño de sus funciones de supervisión y ejecución, y para que el organismo tramitador de la reclamación designado conforme al artículo 33 pueda recoger la información necesaria para examinar las distintas reclamaciones.

2. A efectos de coordinación, los organismos nacionales de ejecución intercambiarán información sobre sus actividades y sus principios y prácticas en materia de toma de decisiones. Contarán para ello con la asistencia de la Comisión.

3. En los casos complejos, como aquellos que conlleven varias reclamaciones, impliquen a varios operadores, estén relacionados con viajes transfronterizos o accidentes ocurridos en el territorio de un Estado miembro distinto de aquel que haya concedido la licencia a la empresa, y en particular cuando no esté claro cuál es el organismo nacional de ejecución competente, o cuando se pueda facilitar o acelerar la resolución de la reclamación, los organismos nacionales de ejecución cooperarán para designar a un organismo «responsable», que servirá de ventanilla única para los viajeros. Todos los organismos nacionales de ejecución interesados cooperarán para facilitar la resolución de la reclamación (por ejemplo, compartiendo información, ayudando a la traducción de documentos y facilitando información sobre las circunstancias de los incidentes). Se informará a los viajeros de cuál es el organismo que actúa como organismo «responsable».

CAPÍTULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

*Artículo 35***Sanciones**

1. Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicables a cualquier infracción del presente Reglamento y adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar su ejecución. Tales sanciones serán efectivas, proporcionadas y disuasorias. Los Estados miembros comunicarán a la Comisión el régimen establecido y las medidas adoptadas, y le notificarán sin demora cualquier modificación posterior.

2. En el marco de la cooperación contemplada en el artículo 34, el organismo nacional de ejecución competente a efectos de lo dispuesto en el artículo 33, apartados 4 o 5, investigará, previa petición del organismo nacional de ejecución que tramite la reclamación, la infracción del presente Reglamento detectada por dicho organismo y, si procede, impondrá sanciones.

*Artículo 36***Actos delegados**

La Comisión estará facultada para adoptar actos delegados de conformidad con el artículo 37 por el que se modifica el presente Reglamento con el fin de:

- a) adaptar el importe financiero mencionado en el artículo 15, apartado 2, para tener en cuenta los cambios en el índice de precios del consumo armonizado a escala de la UE con exclusión de la energía y los alimentos no elaborados, publicado por la Comisión (Eurostat);
- b) modificar el anexo I para tener en cuenta las modificaciones introducidas en las Reglas Uniformes relativas al Contrato de Transporte Internacional de Viajeros y Equipajes por Ferrocarril (CIV), que se recogen en el apéndice A del Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril (COTIF).

*Artículo 37***Ejercicio de la delegación**

1. Se otorgan a la Comisión los poderes para adoptar actos delegados en las condiciones establecidas en el presente artículo.

2. Los poderes para adoptar actos delegados mencionados en el artículo 36 se otorgan a la Comisión por un período de cinco años a partir del 6 de junio de 2021. La Comisión elaborará un informe sobre la delegación de poderes a más tardar nueve meses antes de que finalice el período de cinco años. La delegación de poderes se prorrogará tácitamente por períodos de idéntica duración, excepto si el Parlamento Europeo o el Consejo se oponen a dicha prórroga a más tardar tres meses antes del final de cada período.

3. La delegación de poderes mencionada en el artículo 36 podrá ser revocada en cualquier momento por el Parlamento Europeo o por el Consejo. La decisión de revocación pondrá término a la delegación de los poderes que en ella se especifiquen. La decisión surtirá efecto el día siguiente al de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea* o en una fecha posterior indicada en ella. No afectará a la validez de los actos delegados que ya estén en vigor.

4. Antes de la adopción de un acto delegado, la Comisión consultará a los expertos designados por cada Estado miembro de conformidad con los principios establecidos en el Acuerdo interinstitucional de 13 de abril de 2016 sobre la mejora de la legislación.

5. Tan pronto como la Comisión adopte un acto delegado lo notificará simultáneamente al Parlamento Europeo y al Consejo.

6. Los actos delegados adoptados en virtud del artículo 36 entrarán en vigor únicamente si, en un plazo de dos meses a partir de su notificación al Parlamento Europeo y al Consejo, ninguna de estas instituciones formula objeciones o si, antes del vencimiento de dicho plazo, ambas informan a la Comisión de que no las formularán. El plazo se prorrogará dos meses a iniciativa del Parlamento Europeo o del Consejo.

*Artículo 38***Procedimiento de comité**

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

*Artículo 39***Informe**

La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la aplicación y los resultados del presente Reglamento a más tardar el 7 de junio de 2026.

El informe se basará en la información que ha de facilitarse en virtud del presente Reglamento. En caso necesario, el informe irá acompañado de las oportunas propuestas.

*Artículo 40***Derogación**

Queda derogado el Reglamento (CE) n.º 1371/2007 con efectos a partir del 7 de junio de 2023.

Las referencias al Reglamento derogado se entenderán hechas al presente Reglamento con arreglo a la tabla de correspondencias que figura en el anexo IV.

*Artículo 41***Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el *Diario Oficial de la Unión Europea*.

Será aplicable a partir del 7 de junio de 2023.

No obstante, el artículo 6, apartado 4 será aplicable a partir del 7 de junio de 2025.

El presente Reglamento será obligatorio en todos sus elementos y directamente aplicable en cada Estado miembro.

Hecho en Bruselas, el 29 de abril de 2021.

Por el Parlamento Europeo
El Presidente
D.M. SASSOLI

Por el Consejo
El Presidente
A.P. ZACARIAS

ANEXO I

EXTRACTO DE LAS REGLAS UNIFORMES RELATIVAS AL CONTRATO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL DE VIAJEROS Y EQUIPAJES POR FERROCARRIL (CIV)

Apéndice A del Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril (COTIF), de 9 de mayo de 1980, modificado por el Protocolo por el que se modifica el Convenio relativo a los Transportes Internacionales por Ferrocarril de 3 de junio de 1999

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES*Artículo 3***Definiciones**

A los fines de las presentes Reglas Uniformes, se entenderá por:

- a) «transportista», el transportista contractual con quien el viajero haya celebrado el contrato de transporte en virtud de estas Reglas Uniformes, o un transportista subsiguiente, que sea responsable sobre la base de este contrato;
- b) «transportista sustituto», un transportista que no haya celebrado el contrato de transporte con el viajero, pero a quien el transportista a que se refiere la letra a) haya confiado total o parcialmente la ejecución del transporte por ferrocarril;
- c) «condiciones generales de transporte», las condiciones del transportista en forma de condiciones generales o de tarifas legalmente en vigor en cada Estado miembro y que se hayan convertido, mediante la celebración del contrato de transporte, en parte integrante de este;
- d) «vehículo», un vehículo automóvil o un remolque transportados con motivo de un transporte de viajeros.

TÍTULO II

CONCLUSIÓN Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE*Artículo 6***Contrato de transporte**

1. Por medio del contrato de transporte, el transportista se compromete a transportar al viajero, así como, en su caso, equipajes y vehículos, al lugar de destino y a entregar los equipajes y vehículos en el lugar de destino.
2. El contrato de transporte deberá hacerse constar por medio de uno o varios títulos de transporte entregados al viajero. No obstante, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 9, la falta, la irregularidad o la pérdida del título de transporte no afectarán ni a la existencia ni a la validez del contrato, que quedará sometido a las presentes Reglas Uniformes.
3. El título de transporte hará fe, salvo prueba en contrario, de la conclusión y del contenido del contrato de transporte.

*Artículo 7***Título de transporte**

1. Las condiciones generales de transporte determinan la forma y el contenido de los títulos de transporte, así como la lengua y los caracteres en que deberán estar impresos y ser cumplimentados.
2. Deberá indicarse, como mínimo, en el título de transporte:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas Uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para probar la conclusión y el contenido del contrato de transporte y que permita al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar de este contrato.
3. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el título de transporte, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.

4. El título de transporte es transferible si no es nominativo y el viaje no ha comenzado.
5. El título de transporte podrá emitirse en forma de registro electrónico de datos, que puedan transformarse en signos de escritura legibles. Los procedimientos empleados para el registro y el tratamiento de datos deberán ser equivalentes desde el punto de vista funcional, en particular en lo que se refiere a la fuerza probatoria del título de transporte representado por dichos datos.

Artículo 8

Pago y reembolso del precio del transporte

1. Salvo convenio en contrario entre el viajero y el transportista, el precio del transporte será pagadero por adelantado.
2. Las condiciones generales de transporte determinarán las condiciones en que tendrá lugar un reembolso del precio del transporte.

Artículo 9

Derecho al transporte. Exclusión del transporte

1. Desde el comienzo del viaje, el viajero deberá ir provisto de un título válido de transporte y deberá presentarlo en el momento del control de los títulos de transporte. Las condiciones generales de transporte podrán prever:
 - a) que un viajero que no presente un título válido de transporte deba pagar, además del precio del transporte, una sobretasa;
 - b) que un viajero que se niegue al pago inmediato del precio del transporte o de la sobretasa pueda ser excluido del transporte;
 - c) cuándo y en qué condiciones podrá tener lugar un reembolso de la sobretasa.
2. Las condiciones generales de transporte podrán prever que queden excluidos del transporte o que puedan ser excluidos del transporte durante el viaje, los viajeros que:
 - a) representen un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación o para la seguridad de los demás viajeros;
 - b) que incomoden de manera intolerable a los demás viajeros,y que dichas personas no tendrán derecho al reembolso ni del precio del transporte ni del precio que hubieran pagado por el transporte de sus equipajes.

Artículo 10

Cumplimiento de las formalidades administrativas

El viajero deberá atenerse a las formalidades requeridas por las aduanas o por otras autoridades administrativas.

Artículo 11

Supresión y retraso de un tren. Enlaces perdidos

El transportista deberá certificar, cuando proceda, en el título de transporte, que el tren ha sido suprimido o el enlace perdido.

TÍTULO III

TRANSPORTE DE BULTOS DE MANO, ANIMALES, EQUIPAJE FACTURADO Y VEHÍCULOS

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 12

Objetos y animales admitidos

1. El viajero podrá llevar consigo objetos fáciles de portar (bultos de mano), así como animales vivos, conforme a las condiciones generales de transporte. Por otra parte, el viajero podrá llevar consigo objetos voluminosos conforme a las disposiciones particulares contenidas en las condiciones generales de transporte. No podrán transportarse como bultos de mano los objetos o animales que puedan molestar o incomodar a los viajeros o que puedan causar un daño.
2. El viajero podrá expedir objetos y animales como equipaje facturado, conforme a las condiciones generales de transporte.

3. El transportista podrá admitir el transporte de vehículos cuando se efectúe un transporte de viajeros, conforme a las disposiciones particulares contenidas en las condiciones generales de transporte.
4. El transporte de mercancías peligrosas en bultos de mano, equipaje facturado, así como dentro o sobre vehículos que, conforme a este título, se transporten por ferrocarril, deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Ferrocarril (RID).

Artículo 13

Comprobación

1. El transportista tendrá el derecho a comprobar, en caso de presunción grave de inobservancia de las condiciones del transporte, si los objetos (bultos de mano, equipaje facturado, vehículos, incluida su carga) y animales transportados responden a las condiciones de transporte, cuando no lo prohíban las leyes y reglamentos del Estado en que la comprobación deba tener lugar. El viajero deberá ser invitado a asistir a la comprobación. Si no se presenta o no puede ser localizado, el transportista deberá llamar a dos testigos independientes.
2. Cuando se compruebe que no han sido respetadas las condiciones de transporte, el transportista podrá exigir del viajero el pago de los gastos ocasionados por la comprobación.

Artículo 14

Cumplimiento de las formalidades administrativas

El viajero deberá atenerse a las disposiciones requeridas por las aduanas o por otras autoridades administrativas cuando con motivo de su propio transporte lleve objetos (bultos de mano, equipaje facturado, vehículos, incluida su carga) y animales. Deberá asistir a la inspección de dichos objetos, salvo excepción prevista por las leyes y reglamentos de cada Estado.

CAPÍTULO II

Bultos de mano y animales

Artículo 15

Vigilancia

La vigilancia de los bultos de mano y animales que lleve consigo incumbirá al viajero.

CAPÍTULO III

Equipaje facturado

Artículo 16

Expedición de equipaje facturado

1. Las obligaciones contractuales relativas al despacho de equipaje facturado deberán hacerse constar mediante un talón de equipajes entregado al viajero.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 22, la falta, la irregularidad o la pérdida del talón de equipajes no afectarán ni a la existencia ni a la validez de los convenios relativos al despacho de equipaje facturado, que quedan sometidos a las presentes Reglas Uniformes.
3. El talón de equipajes hará fe, salvo prueba en contrario, de la facturación de equipajes y de las condiciones de su transporte.
4. Salvo prueba en contrario, existe la presunción de que en el momento de hacerse cargo el transportista de los equipajes, estos se encontraban en buen estado aparente y el número y el peso de los bultos correspondía a las indicaciones efectuadas en el talón de equipajes.

Artículo 17

Talón de equipajes

1. Las Condiciones generales de transporte determinarán la forma y el contenido del talón de equipajes, así como la lengua y los caracteres en que deberá estar impreso y ser cumplimentado. El artículo 7, apartado 5, se aplicará por analogía.

2. Deberá indicarse, como mínimo, en el talón de equipajes:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas Uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para la prueba de las obligaciones contractuales relativas al despacho de equipaje facturado y que permitan al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar del contrato de transporte.
3. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el talón de equipajes, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.

Artículo 18

Facturación y transporte

1. Salvo excepción prevista en las condiciones generales de transporte, la facturación de equipajes solo se hará previa presentación de un título válido de transporte hasta el lugar de destino de los equipajes. Por lo demás, la facturación se efectuará según las disposiciones vigentes en el lugar de expedición.
2. Cuando en las condiciones generales de transporte esté previsto que puedan admitirse al transporte equipajes sin presentación de un título de transporte, las disposiciones de las presentes Reglas Uniformes por las que se establecen los derechos y obligaciones del viajero relativos a sus equipajes facturados se aplicarán por analogía al expedidor de equipajes facturados.
3. El transportista podrá despachar los equipajes facturados en otro tren u otro medio de transporte y por otro itinerario distintos de los utilizados por el viajero.

Artículo 19

Pago del precio por el transporte de equipaje facturado

Salvo convenio en contrario entre el viajero y el transportista, el precio por el transporte de equipaje facturado será pagadero al efectuarse la facturación.

Artículo 20

Rotulación de equipajes

El viajero deberá indicar en cada bulto, en un lugar bien visible y de un modo suficientemente estable y claro:

- a) su nombre y dirección;
- b) el lugar de destino.

Artículo 21

Derecho a disponer del equipaje facturado

1. Cuando las circunstancias lo permitan y las disposiciones aduaneras o de otras autoridades administrativas no se opongan a ello, el viajero podrá solicitar la restitución de los equipajes al lugar de expedición, contra entrega del talón de equipajes y, cuando ello esté previsto en las condiciones generales de transporte, mediante la presentación del título de transporte.
2. Las condiciones generales de transporte podrán prever otras disposiciones relativas al derecho a disponer del equipaje facturado, en particular modificaciones acerca del lugar de destino y las posibles consecuencias económicas que deberá soportar el viajero.

Artículo 22

Entrega

1. La entrega de equipajes facturados tendrá lugar contra entrega del talón de equipajes y, en su caso, contra el pago de los gastos que graven el envío.

El transportista tendrá derecho a comprobar, sin estar obligado a ello, si el portador del talón está facultado para hacerse cargo de la entrega.

2. Se asimilan a la entrega al portador del talón de equipajes, cuando se efectúen conforme a las disposiciones vigentes en el lugar de destino:
 - a) la entrega de equipajes a autoridades aduaneras o tributarias en sus locales de expedición o en sus almacenes, cuando aquellos no se encuentren bajo custodia del transportista;
 - b) el hecho de confiar animales vivos a un tercero.
3. El portador de un talón de equipajes podrá solicitar la entrega de equipajes en el lugar de destino tan pronto haya transcurrido el tiempo convenido, así como en su caso, el tiempo necesario para las operaciones efectuadas por las aduanas o por otras autoridades administrativas.
4. En caso de falta de entrega del talón de equipajes, el transportista no estará obligado a entregar los equipajes más que a quien justifique su derecho; si dicha justificación no parece suficiente, el transportista podrá exigir una fianza.
5. Los equipajes serán entregados en el lugar de destino para el que hayan sido facturados.
6. El portador del talón de equipajes al que no se entreguen los equipajes podrá exigir que se deje constancia, en el talón de equipajes, del día y la hora en que haya pedido la entrega conforme al apartado 3.
7. El derechohabiente podrá negarse a recibir los equipajes si el transportista no atiende a su petición de que se proceda a la comprobación de los equipajes con el fin de dejar constancia de un daño alegado.
8. Por lo demás, la entrega de equipajes se efectuará conforme a las disposiciones vigentes en el lugar de destino.

CAPÍTULO IV

Vehículos

Artículo 23

Condiciones de transporte

Las disposiciones particulares para el transporte de vehículos, contenidas en las condiciones generales de transporte, determinarán en especial las condiciones de admisión al transporte, facturación, carga y transporte, descarga y entrega, así como las obligaciones del viajero.

Artículo 24

Talón de transporte

1. Las obligaciones contractuales relativas al transporte de vehículos deberán hacerse constar mediante un talón de transporte remitido al viajero. El talón de transporte podrá estar integrado en el título de transporte del viajero.
2. Las disposiciones particulares para el transporte de vehículos contenidas en las condiciones generales de transporte determinarán la forma y el contenido del talón de transporte, así como la lengua y los caracteres en que deberá estar impreso y ser cumplimentado. El artículo 7, apartado 5, se aplicará por analogía.
3. Deberá indicarse, como mínimo, en el talón de transporte:
 - a) el transportista o los transportistas;
 - b) la observación de que el transporte queda sometido, pese a cualquier cláusula en contrario, a las presentes Reglas Uniformes; ello podrá hacerse mediante la sigla CIV;
 - c) cualquier otra indicación necesaria para probar las obligaciones contractuales relativas a los transportes de vehículos y que permitan al viajero hacer valer los derechos que puedan resultar del contrato de transporte.
4. El viajero deberá asegurarse, cuando reciba el talón de transporte, de que este ha sido cumplimentado siguiendo sus indicaciones.

*Artículo 25***Derecho aplicable**

Con sujeción a lo dispuesto en el presente capítulo, las disposiciones del capítulo III relativas al transporte de equipajes se aplicarán a los vehículos.

TÍTULO IV

RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA

CAPÍTULO I

Responsabilidad en caso de muerte y lesiones de los viajeros*Artículo 26***Fundamento de la responsabilidad**

1. El transportista será responsable del daño resultante de la muerte, de las lesiones o de cualquier otro daño a la integridad física o mental del viajero, causado por un accidente en relación con la explotación ferroviaria ocurrido durante la estancia del viajero en los coches ferroviarios, su entrada o salida de ellos, cualquiera que fuere la infraestructura ferroviaria utilizada.
2. El transportista quedará exento de esta responsabilidad:
 - a) si el accidente hubiera sido causado por circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;
 - b) en la medida en que el accidente haya sido debido a culpa del viajero;
 - c) si el accidente se hubiera producido a causa del comportamiento de terceros que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar; otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria no será considerada como tercero; el derecho a repetir no se verá afectado.
3. Si el accidente se hubiera producido a causa del comportamiento de terceros y, a pesar de ello, el transportista no estuviera totalmente exento de responsabilidad conforme al apartado 2, letra c), el transportista responderá por la totalidad de los daños dentro de los límites establecidos en las presentes Reglas Uniformes y sin perjuicio de su eventual derecho a recurrir contra terceros.
4. Las presentes Reglas Uniformes no afectarán a la responsabilidad que pueda incumbir al transportista en los casos no previstos en el apartado 1.
5. Cuando un transporte, objeto de un contrato de transporte único, sea efectuado por transportistas subsiguientes, será responsable, en caso de muerte y lesiones de los viajeros, el transportista a quien incumbiera, según el contrato de transporte, la prestación del servicio de transporte en cuyo transcurso el accidente se hubiera producido. Cuando esta prestación no hubiere sido efectuada por el transportista, sino por un transportista sustituto, ambos transportistas serán responsables solidariamente, conforme a las presentes Reglas Uniformes.

*Artículo 27***Daños y perjuicios en caso de muerte**

1. En caso de muerte del viajero, los daños y perjuicios comprenderán:
 - a) los gastos necesarios a consecuencia del fallecimiento, especialmente los de transporte del cadáver y los de las exequias;
 - b) si la muerte no hubiere sido instantánea, los daños y perjuicios previstos en el artículo 28.
2. Si, por muerte del viajero, personas con las que este tuviera o hubiera tenido en el futuro una obligación de alimentos en virtud de la ley, se vieran privadas de su sustento, también habrá lugar a indemnizarlas de dicha pérdida. La acción por daños y perjuicios de las personas cuyo mantenimiento corra a cargo del viajero sin estar obligado a ello por ley quedará sometida al Derecho nacional.

*Artículo 28***Daños y perjuicios en caso de lesiones**

En caso de lesiones o de cualquier otro daño a la integridad física o mental del viajero, los daños y perjuicios comprenderán:

- a) los gastos necesarios, especialmente los de tratamiento y los de transporte;
- b) la reparación del perjuicio económico causado, bien por la incapacidad total o parcial para el trabajo, bien por el aumento de las necesidades.

*Artículo 29***Reparación de otros daños corporales**

El Derecho nacional determinará cuándo y en qué medida el transportista deberá abonar daños y perjuicios por daños corporales distintos de los previstos en los artículos 27 y 28.

*Artículo 30***Forma y limitación de los daños y perjuicios en caso de muerte y de lesiones**

1. Los daños y perjuicios previstos en el artículo 27, apartado 2, y en el artículo 28, letra b), deberán satisfacerse en forma de capital. No obstante, si el Derecho nacional permite la asignación de una renta, se satisfarán de esta forma cuando el viajero perjudicado o los derechohabientes mencionados en el artículo 27, apartado 2, lo soliciten.
2. El importe que deba satisfacerse por daños y perjuicios en virtud del apartado 1 se determinará con arreglo al Derecho nacional. No obstante, para la aplicación de las presentes Reglas Uniformes, se fijará un límite máximo de 175 000 unidades de cuenta en capital o en renta anual correspondiente a dicho capital por cada viajero, cuando el Derecho nacional prevea un límite máximo por un importe inferior.

*Artículo 31***Otros medios de transporte**

1. Con sujeción a lo dispuesto en el apartado 2, las disposiciones relativas a la responsabilidad en caso de muerte y de lesiones de viajeros no se aplicarán a los daños acaecidos durante el transporte que, conforme al contrato de transporte, no fuera un transporte ferroviario.
2. No obstante, cuando los vehículos ferroviarios se transporten por transbordador (ferry), las disposiciones relativas a la responsabilidad en caso de muerte y de lesiones de los viajeros se aplicarán a los daños contemplados en el artículo 26, apartado 1, y en el artículo 33, apartado 1, causados por un accidente en relación con la explotación ferroviaria, acaecido durante la estancia del viajero en el mencionado vehículo o a su entrada o salida del mismo.
3. Cuando, por circunstancias excepcionales, la explotación ferroviaria se vea provisionalmente interrumpida y los viajeros sean transportados por otro medio de transporte, el transportista será responsable en virtud de las presentes Reglas Uniformes.

*CAPÍTULO II***Responsabilidad en caso de incumplimiento del horario***Artículo 32***Responsabilidad en caso de supresión, retraso o enlaces perdidos**

1. El transportista será responsable frente al viajero del daño resultante del hecho de que, a causa de la supresión, del retraso o de un enlace perdido, el viaje no pueda continuar el mismo día, o que su continuación no sea razonablemente exigible el mismo día a causa de las circunstancias. Los daños y perjuicios comprenderán los gastos razonables de alojamiento, así como los gastos razonables en que pueda incurrirse para avisar a las personas que esperan al viajero.
2. El transportista quedará exento de dicha responsabilidad, cuando la supresión, el retraso o el enlace perdido sean imputables a una de las causas siguientes:
 - a) circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar;

- b) culpa del viajero, o
- c) el comportamiento de terceros que el transportista, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar; otra empresa que utilice la misma infraestructura ferroviaria no será considerada como tercero; el derecho a repetir no se verá afectado.

3. El Derecho nacional determinará cuándo y en qué medida el transportista deberá abonar daños y perjuicios por daños distintos de los previstos en el apartado 1. Esta disposición no afectará a lo dispuesto en el artículo 44.

CAPÍTULO III

Responsabilidad por bultos de mano, animales, equipajes facturados y vehículos

Sección 1

Bultos de mano y animales

Artículo 33

Responsabilidad

1. En caso de muerte y de lesiones de viajeros, el transportista será responsable, además, del daño resultante de la pérdida total o parcial, o de la avería, de los objetos que el viajero llevara sobre sí o consigo como bultos de mano; lo mismo sucederá con respecto a los animales que el viajero lleve consigo. El artículo 26 se aplicará por analogía.
2. Por lo demás, el transportista solo será responsable del daño resultante de la pérdida total o parcial o de la avería o daños que pudieran sufrir los objetos, bultos de mano o animales cuya vigilancia incumba al viajero, conforme al artículo 15, cuando dicho daño haya sido causado por culpa del transportista. Los demás artículos del título IV, a excepción del artículo 51, y el título VI, no serán aplicables en este caso.

Artículo 34

Limitaciones de los daños y perjuicios en caso de pérdida o de avería de objetos

Cuando el transportista sea responsable en virtud del artículo 33, apartado 1, deberá reparar el daño hasta un límite de 1 400 unidades de cuenta por cada viajero.

Artículo 35

Exención de responsabilidad

El transportista no será responsable frente al viajero del daño resultante del hecho de que el viajero no se atenga a las disposiciones de las aduanas o de otras autoridades administrativas.

Sección 2

Equipaje facturado

Artículo 36

Fundamento de la responsabilidad

1. El transportista será responsable del daño resultante de la pérdida total o parcial y de la avería de los equipajes facturados que se produzcan desde el momento en que el transportista se hace cargo de los mismos hasta su entrega, así como del retraso en la entrega.
2. El transportista quedará exento de esta responsabilidad en la medida en que la pérdida, la avería o el retraso en la entrega hubiera tenido como causa una falta del viajero, una orden dada por este que no sea resultado de una falta del transportista, un vicio propio de los equipajes facturados o circunstancias que el transportista no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar.
3. El transportista quedará exento de esta responsabilidad en la medida en que la pérdida o la avería resulten de riesgos particulares inherentes a uno o varios de los siguientes hechos:
 - a) falta o defecto de embalaje;
 - b) naturaleza especial de los equipajes;
 - c) expedición como equipajes de objetos excluidos del transporte.

*Artículo 37***Carga de la prueba**

1. La prueba de que la pérdida, la avería o el retraso en la entrega hubieren sido motivados por uno de los hechos previstos en el artículo 36, apartado 2, incumbirá al transportista.
2. Cuando el transportista, teniendo en cuenta las circunstancias del caso, establezca que la pérdida o la avería haya podido resultar de uno o varios de los riesgos particulares previstos en el artículo 36, apartado 3, existirá la presunción de que se ha producido por dichas causas. No obstante, el derechohabiente seguirá teniendo derecho a probar que el daño no ha sido motivado, total o parcialmente, por uno de dichos riesgos.

*Artículo 38***Transportistas subsiguientes**

Cuando un transporte, objeto de un contrato de transporte único, sea efectuado por varios transportistas subsiguientes, cada transportista que tome a cargo los equipajes con el talón de equipajes o el vehículo con el talón de transporte, participará, en lo que respecta al despacho de equipajes o el transporte de vehículos, en el contrato de transporte conforme a las estipulaciones del talón de equipajes o del talón de transporte y asumirá las obligaciones que se deriven de los mismos. En este caso, cada transportista responderá de la ejecución del transporte por el trayecto total hasta la entrega.

*Artículo 39***Transportista sustituto**

1. El transportista que haya confiado, total o parcialmente, la ejecución de un transporte a un transportista sustituto, bien sea o no en el ejercicio de una facultad que le sea reconocida en el contrato de transporte, no dejará por ello de ser responsable de la totalidad del transporte.
2. Todas las disposiciones de las presentes Reglas Uniformes que rigen la responsabilidad del transportista se aplicarán igualmente a la responsabilidad del transportista sustituto en lo que respecta al transporte efectuado por este último. Los artículos 48 y 52 se aplicarán cuando se entable una acción contra los agentes y cualesquiera otras personas a cuyos servicios recurra el transportista sustituto para la ejecución del transporte.
3. Cualquier convenio particular mediante el cual el transportista asuma obligaciones que no le incumban en virtud de las presentes Reglas Uniformes, o renuncie a derechos que le sean conferidos por dichas Reglas Uniformes, quedará sin efecto con respecto al transportista sustituto que no lo haya aceptado expresamente y por escrito. Con independencia de que el transportista sustituto haya aceptado o no dicho convenio, el transportista seguirá, no obstante, estando vinculado por las obligaciones o las renunciaciones que resulten del mencionado convenio particular.
4. En el caso y en la medida en que el transportista y el transportista sustituto sean responsables, su responsabilidad será solidaria.
5. El importe total de la indemnización debida por el transportista, el transportista sustituto y sus agentes, así como las demás personas a cuyos servicios recurran para la ejecución del transporte, no excederá de los límites previstos en las presentes Reglas Uniformes.
6. El presente artículo no afectará a los derechos de repetición que puedan existir entre el transportista y el transportista sustituto.

*Artículo 40***Presunción de pérdida**

1. El derechohabiente podrá considerar perdido un bulto, sin tener que presentar otras pruebas, cuando no haya sido entregado o puesto a su disposición dentro de los catorce días siguientes a su petición de entrega, presentada conforme al artículo 22, apartado 3.
2. Si un bulto que se haya considerado perdido se hallase dentro del año siguiente a la petición de entrega, el transportista estará obligado a notificárselo al derechohabiente, cuando su domicilio sea conocido o pueda averiguarse.

3. Dentro de los treinta días siguientes a la recepción de la notificación a que se refiere el apartado 2, el derechohabiente podrá exigir que el bulto le sea entregado. En este caso, deberá pagar los gastos relacionados con el transporte del bulto desde el lugar de expedición hasta aquel en que deba tener lugar la entrega y restituir la indemnización recibida, una vez deducidos los gastos que, en su caso, hubieran sido comprendidos en dicha indemnización. No obstante, conservará sus derechos a la indemnización por retraso en la entrega previstos en el artículo 43.

4. Si el bulto encontrado no ha sido reclamado en el plazo previsto en el apartado 3, o si el bulto ha sido hallado transcurrido más de un año desde la petición de entrega, el transportista dispondrá del mismo conforme a las leyes y reglamentos vigentes en el lugar donde se encuentre el bulto.

Artículo 41

Indemnización en caso de pérdida

1. En caso de pérdida total o parcial de los equipajes facturados, el transportista deberá pagar, con exclusión de los demás daños y perjuicios:

- a) si se ha probado el importe del daño, una indemnización igual a dicho importe, sin que exceda, no obstante, de 80 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 1 200 unidades de cuenta por bulto;
- b) si no se ha probado el importe del daño, una indemnización calculada a tanto alzado de 20 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto que falte o de 300 unidades de cuenta por bulto.

La modalidad de la indemnización, por kilogramo que falte o por bulto, quedará determinada por las condiciones generales de transporte.

2. El transportista deberá reembolsar, además, el precio pagado por el transporte de los equipajes y las restantes cantidades desembolsadas con ocasión del transporte del bulto perdido, así como los derechos de aduana e impuestos sobre consumos específicos que ya se hubieran abonado.

Artículo 42

Indemnización en caso de avería

1. En caso de avería de equipaje facturado, el transportista deberá pagar, con exclusión de los demás daños y perjuicios, una indemnización equivalente a la depreciación sufrida por el equipaje.

2. La indemnización no podrá exceder de:

- a) la cantidad a que habría ascendido en caso de pérdida total si la totalidad de los equipajes resultase depreciada por la avería;
- b) la cantidad a que habría ascendido en caso de pérdida de la parte depreciada si solamente una parte de los equipajes resultase depreciada por la avería.

Artículo 43

Indemnización por retraso en la entrega

1. En caso de retraso en la entrega de los equipajes facturados, el transportista deberá pagar, por cada período indivisible de 24 horas a partir de la petición de entrega y hasta un máximo de catorce días:

- a) si el derechohabiente prueba que se ha producido un perjuicio, comprendida una avería, una indemnización igual al importe del perjuicio hasta un máximo de 0,80 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto de los equipajes o de 14 unidades de cuenta por bulto, entregados con retraso;
- b) si el derechohabiente no prueba que por ello se ha producido un perjuicio, una indemnización a tanto alzado de 0,14 unidades de cuenta por kilogramo de peso bruto de los equipajes o de 2,80 unidades de cuenta por bulto, entregados con retraso.

La modalidad de indemnización, por kilogramo o por bulto, quedará determinada por las condiciones generales de transporte.

2. En caso de pérdida total de los equipajes, la indemnización prevista en el apartado 1 no podrá acumularse a la del artículo 41.

3. En caso de pérdida parcial de los equipajes, la indemnización prevista en el apartado 1 será abonada por la parte no perdida.
4. En caso de avería de los equipajes no debida al retraso en la entrega, la indemnización prevista en el apartado 1 se acumulará, si ha lugar, a la del artículo 42.
5. En ningún caso la acumulación de la indemnización prevista en el apartado 1 a las previstas en los artículos 41 y 42 podrá dar lugar al pago de una indemnización superior a la que correspondería en caso de pérdida total de los equipajes.

Sección 3

Vehículos

Artículo 44

Indemnización en caso de retraso

1. En caso de retraso en la carga por causa imputable al transportista o de retraso en la entrega de un vehículo, el transportista deberá pagar, cuando el derechohabiente pruebe que de ello ha resultado un perjuicio, una indemnización cuyo importe no podrá exceder del precio del transporte.
2. Si el derechohabiente renuncia al contrato de transporte, en caso de retraso en la carga por causa imputable al transportista, el precio del transporte será reembolsado al derechohabiente. Además, este podrá reclamar, si prueba que ha resultado un perjuicio de ese retraso, una indemnización cuyo importe no podrá exceder del precio del transporte.

Artículo 45

Indemnización en caso de pérdida

En caso de pérdida total o parcial de un vehículo, la indemnización que deberá pagarse al derechohabiente por el daño probado será calculada de acuerdo con el valor usual del vehículo y no podrá exceder de 8 000 unidades de cuenta. Un remolque, con o sin carga, será considerado como un vehículo independiente.

Artículo 46

Responsabilidad en lo que se refiere a otros objetos

1. En lo referente a los objetos dejados en el vehículo, o que se hallen en cofres (por ejemplo, cofres portaequipajes o para esquís), sólidamente fijados al vehículo, el transportista solo será responsable del daño causado por su culpa. La indemnización total a pagar no podrá exceder de 1 400 unidades de cuenta.
2. En lo que se refiere a los objetos fijados en el exterior del vehículo, comprendidos los cofres mencionados en el apartado 1, el transportista solo será responsable en el caso de que se pruebe que el daño está motivado por un acto u por una omisión cometidos por el transportista, bien con intención de provocarlo o de modo temerario y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

Artículo 47

Derecho aplicable

Con sujeción a lo dispuesto en la presente sección, las disposiciones de la sección 2 relativas a la responsabilidad respecto a los equipajes serán igualmente aplicables a los vehículos.

CAPÍTULO IV

Disposiciones comunes

Artículo 48

Inaplicabilidad del derecho a invocar los límites de responsabilidad

Los límites de responsabilidad previstos en las presentes Reglas Uniformes, así como las disposiciones del Derecho nacional que limiten las indemnizaciones a una cantidad determinada, no se aplicarán cuando se pruebe que el daño es resultado de un acto o de una omisión cometidos por el transportista, bien con intención de provocarlo, o de modo temerario y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

*Artículo 49***Conversión e intereses**

1. Cuando el cálculo de la indemnización implique la conversión de cantidades expresadas en unidades monetarias extranjeras, la conversión se hará con arreglo al tipo de cambio del día y del lugar de pago de la indemnización.
2. El derechohabiente podrá pedir intereses sobre la indemnización, calculados a razón del 5 % anual, a partir del día de la reclamación prevista en el artículo 55 o, de no existir reclamación, desde la fecha de presentación de la demanda judicial.
3. No obstante, las indemnizaciones establecidas en virtud de los artículos 27 y 28 solo devengarán intereses a contar desde el día en que se produjeron los hechos que sirvieron de base para la determinación de su importe, si ese día fuese posterior al de la reclamación o al de presentación de la demanda judicial.
4. En lo que se refiere a los equipajes, solo se abonarán intereses si la indemnización excede de 16 unidades de cuenta por talón de equipajes.
5. En lo que se refiere a los equipajes, si el derechohabiente no entrega al transportista, dentro del plazo razonable que le haya sido fijado, los documentos justificativos necesarios para la liquidación definitiva de la reclamación, no se devengarán intereses entre la expiración del plazo fijado y la entrega efectiva de los documentos.

*Artículo 50***Responsabilidad en caso de accidente nuclear**

El transportista quedará liberado de la responsabilidad que le incumbe en virtud de las presentes Reglas Uniformes cuando el daño haya sido causado por un accidente nuclear y cuando, en aplicación de las leyes y reglamentos de un Estado que regulen la responsabilidad en el ámbito de la energía nuclear, sea responsable de ese daño quien explote una instalación nuclear u otra persona que le sustituya.

*Artículo 51***Personas de las que responde el transportista**

El transportista será responsable de sus agentes y de las demás personas a cuyos servicios recurra para la ejecución del transporte, cuando dichos agentes o personas actúen en el ejercicio de sus funciones. Los gestores de la infraestructura ferroviaria en que se efectúe el transporte serán considerados como personas a cuyos servicios recurre el transportista para la ejecución del transporte.

*Artículo 52***Otras acciones**

1. En todos los casos en que sean aplicadas las presentes Reglas Uniformes no se podrá ejercer contra el transportista ninguna acción de responsabilidad, por cualquier causa que sea, si no es bajo las condiciones y límites establecidos en estas Reglas Uniformes.
2. Lo mismo sucederá con cualquier acción que se ejerza contra los agentes y demás personas de las que responda el transportista en virtud del artículo 51.

TÍTULO V

RESPONSABILIDAD DEL VIAJERO*Artículo 53***Principios particulares de responsabilidad**

El viajero será responsable frente al transportista por cualquier daño o perjuicio:

- a) resultante del incumplimiento por el viajero de las obligaciones que le incumben en virtud:

1. de los artículos 10, 14 y 20,

2. de las disposiciones particulares para el transporte de vehículos, contenidas en las condiciones generales de transporte, o
3. del Reglamento relativo al Transporte Internacional de Mercancías Peligrosas por Ferrocarril (RID), o

b) causado por los objetos o animales que lleve consigo el viajero,

a no ser que este pruebe que el daño o perjuicio ha sido motivado por circunstancias que no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, a pesar de haber actuado con la diligencia requerida de un viajero cuidadoso. Esta disposición no afectará a la responsabilidad que pueda incumbir al transportista en virtud del artículo 26 y del artículo 33, apartado 1.

TÍTULO VI

EJERCICIO DE LOS DERECHOS

Artículo 54

Comprobación de la pérdida parcial o de la avería

1. Cuando el transportista descubra o presuma la existencia de una pérdida parcial o de una avería de un objeto transportado bajo su custodia (equipajes, vehículos), o el derechohabiente alegue su existencia, el transportista estará obligado a levantar sin demora, y a ser posible, en presencia del derechohabiente, un acta en la que se haga constar, según la naturaleza del daño, el estado del objeto y, en lo posible, la cuantía del daño, su causa y el momento en que se produjo.
2. Deberá entregarse gratuitamente una copia del acta al derechohabiente.
3. Si el derechohabiente no aceptase lo indicado en el acta, podrá pedir que el estado de los equipajes o del vehículo, así como la causa y el importe del daño sean comprobados por un perito designado por las partes en el contrato de transporte o por vía judicial. El procedimiento quedará sometido a las leyes y reglamentos del Estado en que tenga lugar la comprobación.

Artículo 55

Reclamaciones

1. Las reclamaciones relativas a la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros deberán dirigirse por escrito al transportista contra quien pueda ejercerse la acción judicial. En el caso de un transporte objeto de un contrato único y efectuado por transportistas subsiguientes, las reclamaciones podrán igualmente dirigirse al primero o al último transportista, así como al transportista que tenga su sede principal o la sucursal o el establecimiento que haya concluido el contrato de transporte en el Estado del domicilio o de residencia habitual del viajero.
2. Las demás reclamaciones relativas al contrato de transporte deberán dirigirse por escrito al transportista designado en el artículo 56, apartados 2 y 3.
3. Los documentos que el derechohabiente desee adjuntar a la reclamación por considerarlos de utilidad deberán ser presentados, bien en el original, bien en copia, debidamente legalizada si el transportista así lo solicita. Al producirse el pago de la reclamación, el transportista podrá exigir la restitución del título de transporte, el talón de equipajes y el talón de transporte.

Artículo 56

Transportistas que pueden ser demandados

1. La acción judicial fundada en la responsabilidad del transportista en caso de muerte y de lesiones de los viajeros solo podrá ejercitarse contra un transportista responsable en el sentido del artículo 26, apartado 5.
2. A reserva de lo dispuesto en el apartado 4, las demás acciones judiciales de los viajeros fundadas en el contrato de transporte podrán ejercerse únicamente contra el primero o el último transportista o contra aquel que hubiera efectuado la parte del transporte durante la cual se hubiera producido el hecho generador de la acción.
3. Cuando, en el caso de transportes efectuados por transportistas subsiguientes, el transportista que deba hacer entrega del equipaje o del vehículo esté designado con su consentimiento en el talón de equipajes o en el talón de transporte, podrá entablarse una acción contra él conforme al apartado 2, aunque no hubiera recibido los equipajes o el vehículo.
4. La acción judicial para la restitución de una cantidad pagada en virtud del contrato de transporte podrá ejercitarse contra el transportista que haya percibido dicha cantidad o contra aquel a cuyo favor se hubiera cobrado.

5. La acción judicial podrá ejercitarse contra un transportista distinto de los indicados en los apartados 2 y 4 cuando se presente como demanda reconvenzional o como excepción en el procedimiento relativo a una demanda principal fundada en el mismo contrato de transporte.
6. En la medida en que las presentes Reglas Uniformes sean aplicables al transportista sustituto, podrá igualmente entablarse una acción contra él.
7. Si el demandante pudiera elegir entre varios transportistas, su derecho de opción se extinguirá desde el momento en que entable la acción judicial contra uno de ellos; lo mismo sucederá si el demandante puede elegir entre uno o varios transportistas y un transportista sustituto.

Artículo 58

Extinción del derecho de acción en caso de muerte o de lesiones

1. Todo derecho de acción del derechohabiente fundado en la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros quedará extinguido si el derechohabiente no notifica el accidente ocurrido al viajero, dentro de los doce meses a partir del conocimiento del daño, a uno de los transportistas a los que se pueda presentar una reclamación con arreglo al artículo 55, apartado 1. En caso de que el derechohabiente notifique el accidente verbalmente al transportista, este deberá entregarle una certificación de dicha notificación verbal.
2. No obstante, no se extinguirá el derecho de acción si:
 - a) dentro del plazo previsto en el apartado 1, el derechohabiente hubiera presentado una reclamación ante uno de los transportistas indicados en el artículo 55, apartado 1;
 - b) dentro del plazo previsto en el apartado 1, el transportista responsable hubiera tenido conocimiento por otro medio del accidente ocurrido al viajero;
 - c) el accidente no hubiera sido notificado o lo hubiera sido con retraso, por circunstancias que no sean imputables al derechohabiente;
 - d) el derechohabiente presenta la prueba de que el accidente ha sido causado por culpa del transportista.

Artículo 59

Extinción del derecho de acción derivado del transporte de equipajes

1. La recepción de los equipajes por parte del derechohabiente extinguirá todo derecho de acción contra el transportista, derivado del contrato de transporte, en caso de pérdida parcial, avería o retraso en la entrega.
2. No obstante, no se extinguirá el derecho de acción:
 - a) en caso de pérdida parcial o de avería,
 1. si la pérdida o la avería ha sido comprobada conforme al artículo 54 antes de la recepción de los equipajes por el derechohabiente,
 2. si la comprobación que hubiera debido hacerse conforme al artículo 54 no se ha efectuado por culpa únicamente del transportista;
 - b) en el caso de daño no aparente cuya existencia se comprueba después de la recepción de los equipajes por el derechohabiente, si este
 1. solicita la comprobación conforme al artículo 54 inmediatamente después del descubrimiento del daño y a más tardar en los tres días siguientes a la recepción de los equipajes, y
 2. prueba, además, que el daño se ha producido entre el momento de hacerse cargo el transportista del equipaje y la entrega;
 - c) en caso de retraso en la entrega, si el derechohabiente ha hecho valer sus derechos ante uno de los transportistas señalados en el artículo 56, apartado 3, en un plazo que no exceda de veintidós días;
 - d) si el derechohabiente presenta pruebas de que el daño ha sido causado por culpa del transportista.

Artículo 60

Prescripción

1. Las acciones por daños y perjuicios basadas en la responsabilidad del transportista en caso de muerte o de lesiones de viajeros prescribirán:
 - a) en lo que respecta al viajero, a los tres años, que se contarán a partir del día siguiente al del accidente;

b) con respecto a los demás derechohabientes, a los tres años, que se contarán a partir del día siguiente al de fallecimiento del viajero, sin que, no obstante, este plazo pueda sobrepasar de cinco años a partir del día siguiente al del accidente.

2. Las demás acciones nacidas del contrato de transporte prescribirán al transcurrir un año. No obstante, prescribirán a los dos años si se trata de una acción fundada en un daño resultante de un acto o una omisión cometidos, bien con intención de provocar ese daño, o bien temerariamente y sabiendo que de ello podría resultar dicho daño.

3. El plazo de prescripción previsto en el apartado 2 correrá:

- a) para la acción de indemnización por pérdida total: desde el decimocuarto día siguiente al de expiración del plazo previsto en el artículo 22, apartado 3;
- b) para la acción de indemnización por pérdida parcial, avería o retraso en la entrega: desde el día en que haya tenido lugar la entrega;
- c) para todas las demás acciones relativas al transporte de viajeros: desde el día de expiración de la validez del título de transporte.

El día indicado como punto de partida del plazo de prescripción nunca estará comprendido en el plazo.

4. A reserva de lo anteriormente dispuesto, la suspensión y la interrupción de la prescripción se regirán por el Derecho nacional.

TÍTULO VII

RELACIONES ENTRE TRANSPORTISTAS

Artículo 61

Repartición del precio del transporte

1. Todo transportista estará obligado a pagar a los transportistas interesados la parte que les corresponda del precio de transporte que haya percibido o que hubiera debido percibir. Las modalidades de pago quedarán fijadas por convenio entre los transportistas.

2. El artículo 6, apartado 3, el artículo 16, apartado 3, y el artículo 25 se aplicarán igualmente en las relaciones entre transportistas subsiguientes.

Artículo 62

Derecho de repetición

1. El transportista que haya pagado una indemnización en virtud de las presentes Reglas Uniformes tendrá derecho a repetir contra los transportistas que hayan participado en el transporte conforme a las disposiciones siguientes:

- a) el transportista causante del daño será el único responsable del mismo;
- b) si son varios los transportistas causantes del daño, cada uno de ellos responderá del daño que hubiera causado; si la distinción es imposible, se repartirá entre ellos la carga de la indemnización, conforme los principios enunciados en la letra c);
- c) si no puede probarse cuál de los transportistas ha causado el daño, se repartirá la carga de la indemnización entre todos los transportistas que hayan participado en el transporte, a excepción de aquellos que demuestren que no fueron causantes del daño acaecido; el reparto se hará proporcionalmente a la parte del precio del transporte que corresponda a cada uno de los transportistas.

2. En caso de insolvencia de uno de dichos transportistas, la parte que le corresponda y que no haya pagado se repartirá entre todos los demás transportistas que hubieren intervenido en el transporte, proporcionalmente a la parte del precio del transporte que corresponda a cada uno de ellos.

Artículo 63

Procedimiento en caso de repetición

1. El transportista contra el que se entable una acción de repetición no estará facultado para impugnar el fundamento de un pago efectuado por el transportista que la haya entablado en virtud del artículo 62 si la indemnización ha sido fijada judicialmente y el primer transportista ha recibido debidamente la notificación de las actuaciones y ha tenido oportunidad de intervenir en el proceso. El juez que entienda de la acción principal fijará los plazos concedidos para la notificación de la demanda y para la intervención.

2. El transportista que desee ejercer su derecho de repetición deberá formular la demanda en una sola y única instancia contra todos los transportistas con los cuales no hubiere transigido, so pena de perder su derecho de repetición contra aquellos a quienes no haya incluido en la demanda.

3. El juez deberá resolver en una misma sentencia todas las acciones de que sea competente sometidas a su decisión.
4. El transportista que desee hacer valer su derecho de repetición podrá entablar la correspondiente acción ante los tribunales del Estado en cuyo territorio alguno de los transportistas participantes en el transporte tenga su sede principal o la sucursal o el establecimiento que hubiera concluido el contrato de transporte.
5. Cuando la acción deba entablarse contra varios transportistas, el transportista que la ejercite podrá elegir para hacerlo uno cualquiera de los tribunales competentes en virtud del apartado 4.
6. No podrán acumularse los procedimientos de repetición a las acciones de indemnización ejercidas por el derechohabiente con arreglo al contrato de transporte.

Artículo 64

Acuerdos relativos a las acciones

Los transportistas gozan de libertad para convenir entre ellos disposiciones que dejen sin efecto lo dispuesto en los artículos 61 y 62.

ANEXO II

INFORMACIÓN MÍNIMA QUE DEBEN FACILITAR LAS EMPRESAS FERROVIARIAS Y LOS PROVEEDORES DE BILLETES

Parte I: Información previa al viaje

Condiciones generales aplicables al contrato

Horarios y condiciones del viaje más rápido

Horarios y condiciones de todas las tarifas disponibles, que indiquen de modo destacado las tarifas más baratas

Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida de conformidad con la Directiva (UE) 2019/882 y de los Reglamentos (UE) n.º 454/2011 y (UE) n.º 1300/2014

Disponibilidad de capacidad para bicicletas y condiciones de acceso a esta

Asientos o plazas disponibles en primera y en segunda clase, así como en los coches-litera y coches-cama

Perturbaciones y retrasos (planificados y en tiempo real)

Disponibilidad de instalaciones a bordo, con inclusión de la wifi y los aseos, y de servicios a bordo, con inclusión de la asistencia a los viajeros prestada por el personal

Información previa a la compra que indique si el billete o los billetes constituyen un billete combinado

Procedimientos para recuperar el equipaje extraviado

Procedimientos para presentar reclamaciones

Parte II: Información durante el viaje

Servicios e instalaciones a bordo, incluida la wifi

Estación siguiente

Perturbaciones y retrasos (planificados y en tiempo real)

Principales servicios de enlace

Cuestiones de seguridad

Parte III: Operaciones relacionadas con los sistemas de reserva

Solicitudes de disponibilidad de servicios de transporte ferroviario, incluidas las tarifas aplicables

Solicitudes de reserva de servicios de transporte ferroviario

Solicitudes de anulación parcial o total de una reserva

ANEXO III

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información y billetes

Puntualidad de los servicios y principios generales para hacer frente a las perturbaciones de los servicios

Retrasos

- i) retraso medio global de los servicios, en porcentaje, por categoría de servicio (largo recorrido, regional y urbano/suburbano)
- ii) porcentaje de retrasos causados por las circunstancias a que se refiere el artículo 19, apartado 10
- iii) porcentaje de servicios con retraso en la salida
- iv) porcentaje de servicios con retraso en la llegada:
 - porcentaje de retrasos de menos de 60 minutos
 - porcentaje de retrasos de entre 60 y 119 minutos
 - porcentaje de retrasos de 120 minutos o más

Cancelaciones de servicios

- i) cancelación de servicios, en porcentaje, por categoría de servicio (internacional, nacional de largo recorrido, regional y urbano/suburbano)
- ii) cancelación de servicios, en porcentaje, por categoría de servicio (internacional, nacional de largo recorrido, regional y urbano/suburbano) causada por las circunstancias a que se refiere el artículo 19, apartado 10

Limpieza del material rodante y de las instalaciones de las estaciones (control de calidad del aire y temperatura en los vagones, higiene de las instalaciones sanitarias, etc.)

Estudios sobre satisfacción de los usuarios

Tramitación de reclamaciones, reembolsos e indemnizaciones por el incumplimiento de las normas de calidad del servicio

Prestación de asistencia a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida y diálogo sobre dicha asistencia con organizaciones representativas, así como, cuando proceda, representantes de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida

—

ANEXO IV

TABLA DE CORRESPONDENCIAS

Reglamento (CE) n.º 1371/2007	El presente Reglamento
Artículo 1	Artículo 1
Artículo 1, letra a)	Artículo 1, letra a)
Artículo 1, letra b)	Artículo 1, letra b)
—	Artículo 1, letra c)
Artículo 1, letra c)	Artículo 1, letra d)
—	Artículo 1, letra e)
Artículo 1, letra d)	Artículo 1, letra f)
Artículo 1, letra e)	Artículo 1, letra g)
—	Artículo 1, letra h)
Artículo 1, letra f)	Artículo 1, letra i)
Artículo 2	Artículo 2
Artículo 2, apartado 1	Artículo 2, apartado 1
Artículo 2, apartado 2	—
Artículo 2, apartado 3	—
Artículo 2, apartado 4	—
Artículo 2, apartado 5	Artículo 2, apartado 6, letra a), y apartado 8
Artículo 2, apartado 6	Artículo 2, apartado 6, letra b)
Artículo 2, apartado 7	Artículo 2, apartado 7
—	Artículo 2, apartado 2
—	Artículo 2, apartado 3
—	Artículo 2, apartado 4
—	Artículo 2, apartado 5
Artículo 3	Artículo 3
Artículo 3, punto 1	Artículo 3, punto 1
Artículo 3, puntos 2 y 3	—
Artículo 3, punto 4	Artículo 3, punto 2

Reglamento (CE) n.º 1371/2007	El presente Reglamento
Artículo 3, punto 5	Artículo 3, punto 3
Artículo 3, punto 6	Artículo 3, punto 4
Artículo 3, punto 7	Artículo 3, punto 5
Artículo 3, punto 8	Artículo 3, punto 6
—	Artículo 3, punto 7
Artículo 3, punto 9	Artículo 3, punto 8
Artículo 3, punto 10	Artículo 3, punto 9
—	Artículo 3, punto 10
—	Artículo 3, punto 11
Artículo 3, punto 11	Artículo 3, punto 12
—	Artículo 3, punto 13
—	Artículo 3, punto 14
—	Artículo 3, punto 15
—	Artículo 3, punto 16
Artículo 3, punto 12	Artículo 3, punto 17
—	Artículo 3, punto 18
Artículo 3, punto 13	Artículo 3, punto 19
—	Artículo 3, punto 20
Artículo 3, punto 15	Artículo 3, punto 21
—	Artículo 3, punto 22
Artículo 4	Artículo 4
—	Artículo 5
Artículo 5	Artículo 6
Artículo 6	Artículo 7
Artículo 7	Artículo 8
Artículo 8	Artículo 9
—	Artículo 10
Artículo 9	Artículo 11
—	Artículo 12

Reglamento (CE) n.º 1371/2007	El presente Reglamento
Artículo 11	Artículo 13
Artículo 12	Artículo 14
Artículo 13	Artículo 15
Artículo 14	Artículo 16
Artículo 15	Artículo 17
Artículo 16	Artículo 18
—	Artículo 18, apartados 2, 3, 4, 5, 6 y 7
Artículo 17, apartado 1	Artículo 19, apartados 1, 2, 3 y 4
—	Artículo 19, apartados 5 y 6
Artículo 17, apartado 2	Artículo 19, apartado 7
Artículo 17, apartado 3	Artículo 19, apartado 8
Artículo 17, apartado 4	Artículo 19, apartado 9
—	Artículo 19, apartado 10
Artículo 18	Artículo 20
—	Artículo 20, apartado 6
Artículo 19	Artículo 21
Artículo 20	Artículo 22
Artículo 21, apartado 1	—
Artículo 21, apartado 2	Artículo 23, apartado 1, letra g)
Artículos 22 y 23	Artículo 23
Artículo 22, apartado 2	—
Artículo 24	Artículo 24
Artículo 25	Artículo 25, apartados 1, 2 y 3
—	Artículo 26
Artículo 26	Artículo 27
Artículo 27	Artículo 28
—	Artículo 28, apartado 3
Artículo 27, apartado 3	Artículo 28, apartado 4

Reglamento (CE) n.º 1371/2007	El presente Reglamento
Artículo 28	Artículo 29
Artículo 29	Artículo 30
Artículo 30	Artículo 31
—	Artículos 32 y 33
Artículo 31	Artículo 34
—	Artículo 34, apartados 1 y 3
Artículo 32	Artículo 35
—	Artículo 35, apartado 2
Artículo 33	—
Artículo 34	Artículo 36
Artículo 35	Artículo 38
—	Artículo 37
Artículo 36	Artículo 39
—	Artículo 40
Artículo 37	Artículo 41
Anexo I	Anexo I
Anexo II	Anexo II
Anexo III	Anexo III
—	Anexos IV