



2024/949

2.4.2024

REGLAMENTO DE EJECUCIÓN (UE) 2024/949 DE LA COMISIÓN
de 27 de marzo de 2024

por el que se establece un formulario común para las solicitudes de reintegro y de indemnización de los viajeros de ferrocarril por retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones de servicios ferroviarios de conformidad con el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo

(Texto pertinente a efectos del EEE)

LA COMISIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea,

Visto el 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 ⁽¹⁾, y en particular su artículo 18, apartado 6, y su artículo 19, apartado 5,

Considerando lo siguiente:

- (1) El Reglamento (UE) 2021/782 establece normas aplicables al transporte ferroviario con el fin de garantizar una protección eficaz de los viajeros y fomentar los viajes en tren.
- (2) De conformidad con el artículo 18, apartado 7, y el artículo 19, apartado 6, del Reglamento (UE) 2021/782, los viajeros tienen derecho a presentar sus solicitudes de reintegro y de indemnización utilizando un formulario común. Sin embargo, las empresas ferroviarias no deben rechazar una solicitud de reintegro por el mero hecho de que el viajero no haya utilizado ese formulario.
- (3) El uso del formulario debe permitir a los viajeros proporcionar a las empresas ferroviarias todos los datos personales y del viaje pertinentes que sean necesarios, facilitando así la tramitación de las solicitudes de reintegro y de indemnización por parte de dichas empresas.
- (4) En aras de la transparencia y para facilitar la presentación de solicitudes por parte de los viajeros, las solicitudes de reintegro y de indemnización deben integrarse en un único formulario común, en el que los viajeros deben especificar si solicitan un reintegro, una indemnización o ambas cosas.
- (5) Con el fin de simplificar el procedimiento para que los viajeros soliciten una indemnización o un reintegro y garantizar su accesibilidad, los viajeros deben tener la posibilidad de presentar el formulario común para las solicitudes de reintegro y de indemnización bien como un documento físico o bien por medios electrónicos.
- (6) A fin de fomentar su uso por parte de los viajeros, la Comisión debe publicar en su sitio web el formulario común de reintegro y de indemnización en todas las lenguas oficiales de la Unión, incluida una versión accesible para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.
- (7) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽²⁾, emitió un dictamen el 29 de marzo de 2023.
- (8) Las medidas previstas en el presente Reglamento se ajustan al dictamen del Comité de Derechos de los Pasajeros.

⁽¹⁾ DO L 172 de 17.5.2021, p. 1.

⁽²⁾ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39).

HA ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

Artículo 1

El presente Reglamento establece un formulario común para las solicitudes de reintegro y de indemnización, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 18, apartado 6, y el artículo 19, apartado 5, del Reglamento (UE) 2021/782.

El formulario común podrá presentarse como un documento físico o por medios electrónicos.

Artículo 2

La Comisión publicará el formulario común en su sitio web en todas las lenguas oficiales de la Unión, junto con una versión accesible para personas con discapacidad y personas con movilidad reducida.

Artículo 3

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 2 de julio de 2024.

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

Hecho en Bruselas, el 27 de marzo de 2024.

Por la Comisión
La Presidenta
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

FORMULARIO DE SOLICITUD DE REINTEGRO Y DE INDEMNIZACIÓN

con arreglo al Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo

Los viajeros pueden utilizar este formulario para solicitar un reintegro, una indemnización o ambas cosas a las empresas ferroviarias.

Los viajeros tienen derecho a utilizar este formulario. No obstante, tenga en cuenta que el uso de este formulario no es obligatorio. Puede que algunas empresas ferroviarias dispongan de su propio formulario en línea o de un sistema similar en su sitio web o a través de una aplicación móvil para tramitar las solicitudes de reintegro o de indemnización. Es posible que la legislación nacional establezca plazos para la presentación de las solicitudes.

Tenga en cuenta que es posible que algunas empresas ferroviarias ofrezcan condiciones más favorables para el reintegro y la indemnización que las previstas en el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo ⁽¹⁾. Por lo tanto, se recomienda comprobar las condiciones de la empresa ferroviaria de que se trate.

Rellene claramente las partes pertinentes del formulario EN LETRAS MAYÚSCULAS.

1. Motivos de la solicitud

Indique con una cruz [X] todos los incidentes que se apliquen a la solicitud

- Retraso
 Cancelación
 Pérdida de enlace debido a un retraso o una cancelación

2. Solicitud previa de reintegro/indemnización por retraso/cancelación/pérdida de enlace relativa al mismo viaje en tren

Es posible que las empresas ferroviarias dispongan de su propio formulario en línea o de un sistema similar en su sitio web o a través de una aplicación móvil para tramitar las solicitudes de reintegro o de indemnización.

¿Ha solicitado ya el reintegro o la indemnización por una cancelación, un retraso o una pérdida de enlace durante el mismo viaje en tren a través de dichos canales? En caso afirmativo, rellene la siguiente información.

- 2.1. Fecha de la solicitud previa de reintegro/indemnización relativa al mismo viaje en tren (día/mes/año):
/..../....
- 2.2. Solicitud dirigida a (indique el nombre de la compañía ferroviaria; en caso de que haya varias compañías ferroviarias, menciónelas todas):

- 2.3. Medios utilizados para la solicitud previa (por ejemplo, formulario en línea o aplicación para dispositivos móviles; indique la referencia de la solicitud, si la conoce):

3. Datos del viaje

3.1. Nombre de la compañía ferroviaria

3.2. Viaje previsto

3.2.1. Fecha de salida (día/mes/año):/..../....

⁽¹⁾ 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 (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1).

3.2.2.	Estación de origen:
3.2.3.	Estación de destino:
3.2.4.	Hora prevista de salida (hora/minutos)::....
3.2.5.	Hora prevista de llegada al destino (hora/minutos)::....
3.2.6.	N.º del tren/categoría:
3.2.7.	Números de los billetes/Referencia de la reserva:
3.2.8.	Precio de los billetes:
3.3.	Viaje real
3.3.1.	Fecha real de llegada (día/mes/año):/.../....
3.3.2.	Hora real de salida (hora/minutos)::....
3.3.3.	Hora real de llegada al destino (hora/minutos)::....
3.3.4.	N.º del tren/categoría:
3.3.5.	Enlace perdido en (estación):

4. Naturaleza de su solicitud a la empresa ferroviaria

Especifique sus reclamaciones con una cruz [X].

- Reintegro del importe de los billetes por parte de la empresa ferroviaria (*)**, (**) debido a la cancelación o el retraso de un tren o a la pérdida de un enlace que daría lugar a un retraso previsto en la llegada al destino final de 60 minutos o más.
- Indemnización por parte de la empresa ferroviaria (**)** (seleccione una de las opciones siguientes)
 - Por un retraso de entre 60 y 119 minutos en la llegada al destino final (***)
 - Por un retraso de 120 minutos o más en la llegada al destino final.
 - Por retrasos o cancelaciones recurrentes sufridos por un viajero titular de un abono de transporte o un abono de temporada (****).
- Reintegro por parte de la empresa ferroviaria de los costes originados por la utilización de otros proveedores de servicios de transporte o de otros costes** (facturas de otra empresa ferroviaria, de autobús, autocar, taxi, hotel u otro tipo de alojamiento, de comidas o refrigerios) (*****).

Tenga en cuenta que no puede solicitar una indemnización o un reintegro a las empresas ferroviarias en caso de que haya perdido uno o varios enlaces si se cumplen todas las condiciones siguientes:

1. Compró uno o varios billetes en una única transacción comercial para un viaje que incluía uno o varios enlaces;
2. En los billetes, o en otro documento (electrónico), se menciona que los billetes representan contratos de transporte separados;
3. Se le informó de ello antes de la compra.

(*) El reembolso se abonará en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud. No tiene derecho al reintegro de los billetes cuando la empresa ferroviaria le haya propuesto y haya tomado las medidas necesarias para ofrecerle la conducción por una vía alternativa o la continuación del viaje hasta su destino final, y usted haya aceptado esta oferta.

<p>(**) <i>La indemnización por el precio del billete se abonará en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud de indemnización. Tenga en cuenta que las empresas ferroviarias pueden introducir un importe mínimo por debajo del cual no se realizarán pagos en concepto de indemnización. Ese importe no podrá ser superior a 4 EUR por billete. Asimismo, tenga en cuenta que puede solicitar a la empresa ferroviaria una indemnización o el reintegro del importe de los billetes, pero no ambas cosas para el mismo viaje.</i></p> <p>(***) <i>Tenga en cuenta que es posible que algunas empresas ferroviarias ofrezcan indemnizaciones por retrasos de menos de 60 minutos.</i></p> <p>(****) <i>Tenga en cuenta que los criterios aplicables para la determinación de los retrasos y para el cálculo de la indemnización se establecen en las disposiciones de la empresa ferroviaria en materia de indemnización de conformidad con el artículo 19, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782.</i></p> <p>(*****) <i>Solo se tendrán en cuenta los costes que sean adecuados con arreglo al artículo 18, apartado 3, y el artículo 20, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782. Tenga en cuenta que la empresa ferroviaria debe ofrecer comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si se dispone de ellos en el tren o en la terminal, o si es razonablemente posible suministrarlos, teniendo en cuenta factores como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste. El reembolso de los costes originados por la utilización de otros proveedores de servicios de transporte se abonará en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud. Se recomienda encarecidamente la presentación de los documentos justificativos necesarios.</i></p>	
<p>Más información sobre sus derechos como viajero y sobre los medios para reclamar sus derechos en:</p> <ul style="list-style-type: none"> — El sitio web «Your Europe»: www.europa.eu/youreurope/citizens/travel — La aplicación «Your Passenger Rights» («Derechos de los pasajeros») escaneando el código QR. — Europe Direct por teléfono: 00 800 6 7 8 9 10 11 	

5. Datos personales

5.1. Nombre
5.1.1. Nombre: 5.1.2. Apellidos:
5.2. Dirección
5.2.1. Nombre de la calle: 5.2.2. Número:
5.2.3. País: 5.2.4. Código postal: 5.2.5. Municipio:
5.3. Datos de contacto
5.3.1. Dirección de correo electrónico (si procede, indique la dirección que utilizó al hacer la reserva):
5.3.2. Teléfono:
5.4. Forma de pago preferida para el reintegro o la indemnización: (marque solo una casilla)
<input type="checkbox"/> Dinero <input type="checkbox"/> Vales u otros servicios (si se ofrecen)

SÍ NO

Declaro que toda la información facilitada en el presente formulario es veraz y exacta en todos los aspectos y con respecto a todos los viajeros.

Fecha de la solicitud (*día/mes/año*):/..../.... Lugar de la solicitud:

Nombre del viajero o de su representante:
