

**REGLAMENTO (CE) N° 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**

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea y, en particular, su artículo 71, apartado 1,

Vista la propuesta de la Comisión,

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo <sup>(1)</sup>,

Visto el dictamen del Comité de las Regiones <sup>(2)</sup>,

De conformidad con el procedimiento establecido en el artículo 251 del Tratado, a la vista del texto conjunto aprobado el 31 de julio de 2007 por el Comité de conciliación <sup>(3)</sup>,

Considerando lo siguiente:

- (1) 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.
- (2) La Comunicación de la Comisión «Estrategia en materia de política de los consumidores 2002-2006» <sup>(4)</sup> establece el objetivo de conseguir un elevado nivel de protección de los consumidores en el sector de los transportes de conformidad con el artículo 153, apartado 2, del Tratado.
- (3) El viajero de ferrocarril es la parte más débil del contrato de transporte, motivo por el que deben defenderse sus derechos en ese contexto.
- (4) Los derechos de los usuarios de servicios de ferrocarril incluyen la obtención de información sobre el servicio, antes y durante el viaje. Siempre que sea factible las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deben facilitar esta información con antelación y lo antes posible.
- (5) Se establecerán disposiciones más detalladas para la oferta de información sobre el viaje en las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) a que se refiere el capítulo II de la Directiva 2001/16/CE del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 19 de marzo de 2001, relativa a la interoperabilidad del sistema ferroviario convencional <sup>(5)</sup>.

- (6) La mejora de los derechos de los viajeros de ferrocarril debe basarse en el sistema existente de Derecho internacional sobre esta cuestión 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 proteger no solo a los viajeros internacionales sino también a los viajeros nacionales.
- (7) Las empresas ferroviarias deben cooperar para facilitar la transferencia de los viajeros de ferrocarril de un operador a otro ofreciendo, cuando sea posible, billetes directos.
- (8) El suministro de la información y de billetes a los viajeros de ferrocarril debe facilitarse adaptando los sistemas informáticos a una especificación común.
- (9) La implantación de los sistemas de información y reserva de viajes debe realizarse de acuerdo con las ETI.
- (10) Los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril deben beneficiar a toda la ciudadanía. Por consiguiente, las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida provocada por la discapacidad, la edad o cualquier otro factor deben disponer al viajar por ferrocarril de oportunidades equivalentes a las de los demás ciudadanos. Las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida tienen el mismo derecho que todos los demás ciudadanos a la libertad de movimiento, a la libertad de elección y a la no discriminación. Entre otras cosas, debe prestarse especial atención a que se dé a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida información sobre las posibilidades de acceso de los servicios ferroviarios, las condiciones de acceso al material rodante y 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 y las personas de movilidad reducida deben poder comprar los billetes a bordo del tren sin recargo.

<sup>(1)</sup> DO C 221 de 8.9.2005, p. 8.

<sup>(2)</sup> DO C 71 de 22.3.2005, p. 26.

<sup>(3)</sup> Dictamen del Parlamento Europeo de 28 de septiembre de 2005 (DO C 227 E de 21.9.2006, p. 490), Posición Común del Consejo de 24 de julio de 2006 (DO C 289 E de 28.11.2006, p. 1), Posición del Parlamento Europeo de 18 de enero de 2007 (no publicada aún en el Diario Oficial), Resolución legislativa del Parlamento Europeo de 25 de septiembre de 2007 y Decisión del Consejo de 26 de septiembre de 2007.

<sup>(4)</sup> DO C 137 de 8.6.2002, p. 2.

<sup>(5)</sup> DO L 110 de 20.4.2001, p. 1. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2007/32/CE (DO L 141 de 2.6.2007, p. 63).

- (11) Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones deben tener en cuenta las necesidades de las personas con discapacidad y de las personas de movilidad reducida, mediante el cumplimiento de las ETI para las personas de movilidad reducida, con el fin de garantizar que, cuando se realizan adquisiciones de nuevo material o se llevan a cabo nuevas construcciones o renovaciones importantes, respetando la normativa comunitaria vigente en materia de contratación pública, todos los edificios y todo el material rodante es accesible gracias a la eliminación progresiva de los obstáculos físicos y funcionales.
- (12) Las empresas ferroviarias deben tener la obligación de suscribir un seguro o contar con un sistema equivalente de cobertura de su responsabilidad respecto de los viajeros de ferrocarril en caso de accidente. El importe mínimo del seguro por empresa ferroviaria debe ser revisado sucesivamente.
- (13) 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.
- (14) Es conveniente que el presente Reglamento instaure un sistema de indemnización para los viajeros en caso de retraso relacionado con la responsabilidad de la empresa ferroviaria, sobre la misma base que el sistema internacional creado por el COTIF y en particular su apéndice CIV sobre los derechos de los viajeros.
- (15) Cuando un Estado miembro conceda a las empresas ferroviarias una exención respecto de lo dispuesto en el presente Reglamento, debe alentarlas a que, en consulta con las organizaciones representativas de los viajeros, establezcan regímenes de indemnización y asistencia en caso de perturbación grave del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.
- (16) 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.
- (17) 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.
- (18) Los viajeros de ferrocarril deben poder presentar, a la empresa ferroviaria que proceda, reclamación sobre los derechos y obligaciones que el presente Reglamento determina y deben recibir respuesta en un período de tiempo razonable.
- (19) Las empresas ferroviarias deben definir, gestionar y controlar las normas de calidad del servicio de transporte de viajeros por ferrocarril.
- (20) El contenido del presente Reglamento debe revisarse para adaptar los importes a la inflación y adecuar los requisitos de calidad de la información y de los servicios a la evolución del mercado, así como a las consecuencias del presente Reglamento sobre la calidad del servicio.
- (21) El presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de la Directiva 95/46/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos <sup>(1)</sup>.
- (22) 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.
- (23) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, el desarrollo de los ferrocarriles de la Comunidad y la introducción de derechos de los viajeros, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros y, por consiguiente, pueden lograrse mejor a nivel comunitario, la Comunidad puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad consagrado en el artículo 5 del Tratado. De conformidad con el principio de proporcionalidad enunciado en dicho artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (24) El presente Reglamento pretende mejorar los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril dentro de la Comunidad. 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 Comunidad.
- (25) Es posible que a las empresas ferroviarias de algunos Estados miembros les resulte difícil aplicar todas las disposiciones del presente Reglamento en su fecha de entrada en vigor. Por consiguiente, los Estados miembros deben poder conceder exenciones temporales respecto de la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a los servicios nacionales de transporte ferroviario de viajeros de largo recorrido. No obstante, las exenciones temporales no deben afectar a las disposiciones del presente Reglamento que conceden a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida acceso a los viajes en tren, ni al derecho de toda persona a adquirir sin dificultades indebidas un billete para viajar en tren, ni a las disposiciones relativas a la responsabilidad de las empresas ferroviarias para con los viajeros y su equipaje, al requisito de que las empresas cuenten con un seguro adecuado ni al requisito de que estas tomen las medidas adecuadas para garantizar la seguridad personal de los viajeros en las estaciones de tren y en los trenes y para gestionar los riesgos.

<sup>(1)</sup> DO L 281 de 23.11.1995, p. 31. Directiva modificada por el Reglamento (CE) n° 1882/2003 (DO L 284 de 31.10.2003, p. 1).

- (26) La naturaleza de los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril urbano, suburbano y regional es distinta de la de los servicios de largo recorrido. Por consiguiente, y con la salvedad de ciertas disposiciones que deban aplicarse a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en la Comunidad, los Estados miembros deben poder conceder exenciones respecto de la aplicación de lo dispuesto en el presente Reglamento a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril urbano, suburbano y regional.
- (27) Procede aprobar las medidas necesarias para la ejecución del presente Reglamento con arreglo a la Decisión 1999/468/CE del Consejo, de 28 de junio de 1999, por la que se establecen los procedimientos para el ejercicio de las competencias de ejecución atribuidas a la Comisión <sup>(1)</sup>.
- (28) Conviene, en particular, conferir competencias a la Comisión para que adopte medidas de ejecución. Dado que estas medidas son de alcance general, y están destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento o a completarlo añadiendo nuevos elementos no esenciales, deben adoptarse con arreglo al procedimiento de reglamentación con control previsto en el artículo 5 bis de la Decisión 1999/468/CE.

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### Artículo 1

##### Objeto

El presente Reglamento establece normas aplicables:

- a) a la información que deben facilitar las empresas ferroviarias, a la celebración de contratos de transporte, a la expedición de billetes y a la instauración de un sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario;
- b) a la responsabilidad de las empresas ferroviarias y a sus obligaciones en materia de seguros para los viajeros y sus equipajes;
- c) a las obligaciones de las empresas ferroviarias para con los viajeros en caso de retraso;
- d) a la protección y asistencia que debe ofrecerse a las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida que viajen en tren;
- e) a la definición y control de normas de calidad del servicio, la gestión del riesgo para la seguridad personal de los viajeros y la tramitación de las reclamaciones, y
- f) a normas generales en materia de ejecución.

<sup>(1)</sup> DO L 184 de 17.7.1999, p. 23. Decisión modificada por la Decisión 2006/512/CE (DO L 200 de 22.7.2006, p. 11).

#### Artículo 2

#### Ámbito de aplicación

1. El presente Reglamento se aplicará a todos los viajes y servicios de ferrocarril en toda la Comunidad prestados por una o varias empresas ferroviarias que dispongan de una licencia de conformidad con la Directiva 95/18/CE del Consejo, de 19 de junio de 1995, sobre licencias de empresas ferroviarias <sup>(2)</sup>.
2. El presente Reglamento no se aplicará a las empresas ferroviarias y a los servicios de transporte que no dispongan de una licencia de conformidad con la Directiva 95/18/CE.
3. A partir de la entrada en vigor del presente Reglamento, los artículos 9, 11, 12, 19, el artículo 20, apartado 1, y el artículo 26 se aplicarán a todos los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril en toda la Comunidad.
4. Salvo en lo que concierne a las disposiciones establecidas en el apartado 3, un Estado miembro podrá conceder, sobre la base de la transparencia y la no discriminación, una exención por un período máximo de cinco años, que podrá renovarse dos veces por sendos períodos máximos de cinco años, respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a los servicios nacionales de transporte de viajeros por ferrocarril.
5. Salvo en lo que concierne a las disposiciones establecidas en el apartado 3 del presente artículo, un Estado miembro podrá conceder una exención respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento a los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril suburbano, urbano y regional. Para distinguir entre los servicios de transporte de viajeros por ferrocarril suburbano, urbano y regional, los Estados miembros utilizarán las definiciones que figuran en la Directiva 91/440/CEE del Consejo, de 29 julio de 1991, sobre el desarrollo de los ferrocarriles comunitarios <sup>(3)</sup>. Al aplicar estas definiciones, los Estados miembros tendrán en cuenta los siguientes criterios: distancia, frecuencia de los servicios, número de paradas previstas, material rodante utilizado, sistemas de expedición de billetes, variaciones del número de viajeros entre los servicios en horas punta y en horas de baja frecuentación, códigos de trenes y horarios.
6. Durante un período máximo de cinco años, todo Estado miembro podrá conceder, con transparencia y carácter no discriminatorio, una exención prorrogable respecto de la aplicación de las disposiciones del presente Reglamento para servicios o trayectos específicos por efectuarse fuera de la Comunidad una parte significativa del servicio ferroviario de transporte de viajeros, que incluya 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 4, 5, y 6. La Comisión adoptará las medidas adecuadas cuando dicha exención no se considere conforme a lo dispuesto en el presente artículo. A más tardar el 3 de diciembre de 2014, la Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre las exenciones concedidas de conformidad con los apartados 4, 5 y 6.

<sup>(2)</sup> DO L 143 de 27.6.1995, p. 70. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2004/49/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 164 de 30.4.2004, p. 44).

<sup>(3)</sup> DO L 237 de 24.8.1991, p. 25. Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2006/103/CE (DO L 363 de 20.12.2006, p. 344).

## Artículo 3

**Definiciones**

A efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «empresa ferroviaria»: toda empresa ferroviaria tal como se define en el artículo 2 de la Directiva 2001/14/CE <sup>(1)</sup> y cualquier empresa privada o pública cuya actividad consista en prestar servicios de transporte de mercancías y/o viajeros por ferrocarril, debiendo ser dicha empresa quien aporte la tracción; esta definición incluye asimismo las empresas que solo proporcionen la tracción;
- 2) «transportista»: la empresa ferroviaria contractual con quien el viajero ha celebrado el contrato de transporte, o una serie de empresas ferroviarias consecutivas que sean responsables sobre la base de dicho contrato;
- 3) «transportista sustituto»: una empresa ferroviaria que no ha celebrado un contrato de transporte con el viajero, pero a quien la empresa ferroviaria parte en el contrato ha confiado total o parcialmente la ejecución del transporte por ferrocarril;
- 4) «administrador de infraestructuras»: todo organismo o empresa encargado principalmente de la instalación y mantenimiento de infraestructuras ferroviarias, o de parte de las mismas, con arreglo a la definición del artículo 3 de la Directiva 91/440/CEE, lo que también podrá incluir la gestión de los sistemas de control y de seguridad de la infraestructura. Las funciones del administrador de infraestructuras de una red o de parte de una red podrán encomendarse a diferentes organismos o empresas;
- 5) «administrador de estaciones»: entidad organizativa a quien, en cada Estado miembro, se confía la responsabilidad de la gestión de las estaciones de ferrocarril y que puede ser el administrador de infraestructuras;
- 6) «operador turístico»: organizador o detallista, distinto de las empresas ferroviarias, según las definiciones de los puntos 2 y 3 del artículo 2 de la Directiva 90/314/CEE <sup>(2)</sup>;
- 7) «proveedor de billetes»: cualquier detallista de servicios de transporte ferroviario que celebre contratos de transporte y venda billetes por cuenta de una empresa ferroviaria o por cuenta propia;
- 8) «contrato de transporte»: contrato de transporte, a título oneroso o gratuito, entre una empresa ferroviaria o un proveedor de billetes y un viajero, para la prestación de uno o más servicios de transporte;
- 9) «reserva»: autorización, en papel o en forma electrónica, que da derecho al transporte, siempre que se haya confirmado previamente el plan personalizado de transporte;
- 10) «billete directo»: billete o billetes que constituyen un contrato para servicios de transporte ferroviario sucesivos explotados por una o varias empresas ferroviarias;
- 11) «servicio nacional de transporte de viajeros por ferrocarril»: servicio de transporte de viajeros por ferrocarril que no cruza la frontera de ningún Estado miembro;
- 12) «retraso»: tiempo transcurrido entre la hora programada de llegada del viajero según el horario publicado y la hora real o prevista de llegada;
- 13) «contrato 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;
- 14) «sistema informatizado de datos y reservas para el transporte ferroviario (SIDRTF)»: sistema informatizado que contiene información sobre los servicios de ferrocarril ofrecidos por las empresas ferroviarias; la información sobre los servicios de viajeros archivada en el SIDRTF deberá incluir datos sobre:
  - a) programas y horarios de los servicios de viajeros;
  - b) disponibilidad de asientos en los servicios de viajeros;
  - c) tarifas y condiciones especiales;
  - d) accesibilidad de los trenes para las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida;
  - e) dispositivos que permiten la realización de reservas o la expedición de billetes o billetes directos, en la medida en que algunos de esos dispositivos o todos ellos se pongan a disposición de los usuarios;
- 15) «persona con discapacidad» o «persona de movilidad reducida»: toda persona cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halle reducida por motivos de discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad, o por la edad, y cuya situación requiera una atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de los demás pasajeros;
- 16) «condiciones generales de transporte»: las condiciones del transportista, expresadas en forma de condiciones generales o de tarifas legalmente vigentes en cada Estado miembro y que se han convertido, mediante la celebración del contrato de transporte, en parte integrante de este;
- 17) «vehículo»: un vehículo automóvil o un remolque transportados con motivo de un transporte de viajeros.

<sup>(1)</sup> Directiva 2001/14/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2001, relativa a la adjudicación de la capacidad de infraestructura ferroviaria, aplicación de cánones por su utilización (DO L 75 de 15.3.2001, p. 29). Directiva modificada en último lugar por la Directiva 2004/49/CE.

<sup>(2)</sup> Directiva 90/314/CEE del Consejo, de 13 de junio de 1990, relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados (DO L 158 de 23.6.1990, p. 59).

## CAPÍTULO II

**CONTRATO DE TRANSPORTE, INFORMACIÓN Y BILLETES***Artículo 4***Contrato de transporte**

Sin perjuicio 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***Bicicletas**

Las empresas ferroviarias posibilitarán que los viajeros lleven a bordo bicicletas, en su caso previo pago, siempre que sean fácilmente manejables, que ello no afecte de manera adversa al servicio ferroviario en cuestión y que el material rodante lo permita.

*Artículo 6***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.

2. Las empresas ferroviarias podrán ofrecer a los viajeros condiciones contractuales más favorables que las establecidas en el presente Reglamento.

*Artículo 7***Obligación de informar sobre la interrupción de los servicios**

Las empresas ferroviarias o, en su caso, las autoridades competentes encargadas de los contratos ferroviarios de servicio público, deberán hacer pública por los medios apropiados toda decisión de interrumpir un servicio antes de llevarla a cabo.

*Artículo 8***Información sobre el viaje**

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 10, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta de una o varias empresas ferroviarias deberán facilitar 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. Los proveedores de billetes que ofrezcan contratos de transporte por cuenta propia y los operadores turísticos ofrecerán esta información si está disponible.

2. Las empresas ferroviarias facilitarán a los viajeros durante el viaje, como mínimo, la información que se indica en el anexo II, parte II.

3. La información mencionada en los apartados 1 y 2 se facilitará en el formato más apropiado. Se prestará especial atención en este sentido a las necesidades de las personas con discapacidad auditiva o visual.

*Artículo 9***Disponibilidad de billetes, billetes directos y reservas**

1. Las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes deberán ofrecer, en caso de disponibilidad, billetes, billetes directos y reservas.

2. Sin perjuicio del apartado 4, las empresas ferroviarias deberán expedir billetes a los viajeros a través de al menos uno de los siguientes puntos de venta:

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

3. Sin perjuicio de los apartados 4 y 5, las empresas ferroviarias deberán expedir billetes para servicios prestados con arreglo a contratos de servicio público a través de al menos uno de los siguientes puntos de venta:

- a) taquillas o taquillas automáticas;
- b) a bordo de los trenes.

4. Las empresas ferroviarias deberán ofrecer la posibilidad de adquirir a bordo del tren billetes para el correspondiente servicio, a menos que esta opción esté limitada o prohibida por razones de seguridad, por medidas de lucha contra el fraude, por la obligación de reservar plaza o por otros motivos comerciales razonables.

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

- a) de 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) de la estación de ferrocarril o del lugar más próximos en que se disponga de taquillas o taquillas automáticas.

*Artículo 10***Sistemas de información sobre viajes y de reserva**

1. A fin de facilitar la información y de expedir los billetes a que se refiere el presente Reglamento, las empresas ferroviarias y los proveedores de billetes utilizarán el SIDRTF que se establecerá aplicando los procedimientos contemplados en el presente artículo.

2. A los efectos del presente Reglamento, serán de aplicación las especificaciones técnicas de interoperabilidad (ETI) a que se refiere la Directiva 2001/16/CE.

3. La Comisión, sobre la base de una propuesta que le presentará la Agencia Ferroviaria Europea, adoptará las ETI de las aplicaciones telemáticas destinadas a servicios de viajeros a más tardar el 3 de diciembre de 2010. Las ETI deberán permitir el suministro de la información indicada en el anexo II y la expedición de billetes, a tenor de las disposiciones del presente Reglamento.

4. Las empresas ferroviarias adecuarán sus SIDRTF a los requisitos estipulados en las ETI de conformidad con el plan de instalación indicado en las ETI.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 95/46/CE, ni la empresa ferroviaria ni el proveedor de billetes revelarán a otras empresas ferroviarias o proveedores de billetes información personal sobre reservas individuales.

### CAPÍTULO III

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

##### Artículo 11

#### Responsabilidad respecto de los viajeros y de sus equipajes

Sin perjuicio de las disposiciones del presente capítulo y 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 12

#### Seguros

1. La obligación establecida en el artículo 9 de la Directiva 95/18/CE, en lo que respecta a la responsabilidad respecto de los viajeros, se entenderá como la obligación de que las empresas ferroviarias estén convenientemente aseguradas o tomen disposiciones equivalentes para la cobertura de sus responsabilidades en virtud del presente Reglamento.

2. La Comisión presentará al Parlamento Europeo y al Consejo un informe sobre la fijación de un importe mínimo para el seguro de las empresas ferroviarias a más tardar el 3 de diciembre de 2010. El informe irá acompañado cuando proceda de las propuestas o recomendaciones pertinentes al respecto.

##### Artículo 13

#### 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 15 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 en caso de que 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 14

#### 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 15

#### Responsabilidad por retrasos, pérdida de enlaces y cancelaciones

Sin perjuicio 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 16

#### Reintegro y conducción por una vía alternativa

En caso de que sea razonable prever que la llegada al destino final previsto en el contrato de transporte sufra un retraso superior a 60 minutos, el viajero tendrá de inmediato la opción entre:

- 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. El reintegro del importe correspondiente se realizará en las mismas condiciones que el pago de la indemnización contemplada en el artículo 17;
- 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;
- 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.

## Artículo 17

**Indemnización por el precio del billete**

1. El viajero que vaya a sufrir un retraso entre los lugares de partida y de destino especificados en el billete por el cual no se le haya reintegrado el importe del billete con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 podrá solicitar a la empresa ferroviaria una indemnización por retraso sin por ello renunciar a su derecho al transporte. Las indemnizaciones mínimas por causa de retraso serán las siguientes:

- 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.

Los pasajeros titulares de un contrato de transporte o abono de temporada que sufran repetidamente retrasos o cancelaciones durante su período de validez podrán reclamar 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.

La indemnización por retrasos se calculará en relación con el precio 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 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 permita recorrer varios trayectos sucesivos se calculará en proporción al precio total del billete.

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 los territorios en los que se aplica el Tratado constitutivo de la Comunidad Europea.

2. 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.

3. 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.

4. El viajero no tendrá derecho a indemnización si se le informa del retraso antes de que compre 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.

## Artículo 18

**Asistencia**

1. En caso de retraso de la salida o de la llegada, la empresa ferroviaria o el administrador de estación mantendrán informados a los viajeros de la situación y de la hora estimada de salida y de llegada en cuanto esa información esté disponible.

2. En caso de que el retraso a que se refiere el apartado 1 sea superior a 60 minutos, se ofrecerá además gratuitamente a los viajeros:

- 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;
- 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;
- 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 resulta imposible continuar el servicio ferroviario, las empresas ferroviarias organizarán lo antes posible servicios alternativos de transporte para los viajeros.

4. A petición de los viajeros, las empresas ferroviarias certificarán en el billete que el servicio ferroviario ha sufrido un retraso o un retraso que ha ocasionado la pérdida de un enlace o ha sido cancelado, según corresponda.

5. A la hora de aplicar lo dispuesto en los apartados 1, 2 y 3, la empresa ferroviaria correspondiente prestará una especial atención a las necesidades de las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida y sus acompañantes.

## CAPÍTULO V

**PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS DE MOVILIDAD REDUCIDA**

## Artículo 19

**Derecho al transporte**

1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones establecerán o poseerán, con la participación activa de las organizaciones que representan a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, unas normas de acceso no discriminatorias aplicables al transporte de personas con discapacidad y personas de movilidad reducida.

2. Las reservas y los billetes se ofrecerán a las personas con discapacidad y a las personas de 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 de movilidad reducida o 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 20

### Información a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida

1. Las empresas ferroviarias, los proveedores de billetes o los operadores turísticos facilitarán a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida, previa solicitud, información acerca de la accesibilidad 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 19, 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 19, apartado 2, deberán, previa solicitud, informar por escrito a la persona con discapacidad o persona de 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 denegado la reserva o el billete o se haya exigido que la persona viaje acompañada.

#### Artículo 21

### Accesibilidad

1. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones garantizarán, mediante el respeto de las ETI referidas a las personas de movilidad reducida, que las estaciones, los andenes, el material rodante y otras instalaciones sean accesibles para las personas con discapacidad y personas de movilidad reducida

2. Cuando no haya personal de acompañamiento a bordo del tren o no haya personal en la estación, las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones harán todos los esfuerzos razonables para que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida puedan tener acceso a viajar en tren.

#### Artículo 22

### Asistencia en las estaciones de ferrocarril

1. A la salida de la persona con discapacidad o persona de movilidad reducida de una estación de ferrocarril dotada de personal, durante su tránsito por la misma o a su llegada a ella, el administrador de la estación ofrecerá asistencia gratuita de modo que dicha persona pueda embarcar en el tren saliente o desembarcar del tren entrante para el que haya adquirido un billete, sin perjuicio de las normas de acceso a las que se refiere el artículo 19, apartado 1.

2. Los Estados miembros podrán prever excepciones a lo dispuesto en el apartado 1 en lo que respecta a las personas que viajen en servicios que hayan sido objeto de un contrato de servicio público adjudicado de conformidad con la legislación comunitaria vigente, a condición de que la autoridad competente haya establecido facilidades o disposiciones alternativas que garanticen unas posibilidades de acceso a los servicios de transporte equivalentes o mayores.

3. En el caso de una estación no dotada de personal, la empresa ferroviaria y el administrador de la estación garantizarán que una información fácilmente disponible se exponga y se ofrezca de conformidad con las normas de acceso mencionadas en el artículo 19, 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 a bordo del tren

Sin perjuicio de las normas de acceso a que se refiere el artículo 19, apartado 1, las empresas ferroviarias prestarán gratuitamente a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida asistencia a bordo del tren y en el momento de embarcar en un tren y desembarcar de él.

A los efectos del presente artículo, se entenderá por asistencia a bordo del tren cualquier esfuerzo razonable para ofrecer asistencia a la persona con discapacidad y a la persona de movilidad reducida a fin de que estas puedan acceder en el tren a los mismos servicios que los demás viajeros en caso de que sus problemas de movilidad no les permitan acceder a ellos de forma independiente y segura.

#### 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 a las personas con discapacidad y a las personas de movilidad reducida con arreglo a los artículos 22 y 23 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 a la empresa ferroviaria, al administrador de la estación, al proveedor de billetes o al operador turístico al que se haya comprado el billete como mínimo 48 horas antes del momento en que se precise la asistencia. En caso de que el billete 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;
- 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;
- c) si no se efectúa ninguna notificación de conformidad con la letra a), la empresa ferroviaria y el administrador de estación harán cuanto razonablemente esté en su mano para prestar la asistencia necesaria, de modo que la persona con discapacidad o la persona de movilidad reducida pueda realizar su viaje;



- d) sin perjuicio de las competencias de otras entidades en lo que respecta a las zonas situadas fuera de la propia estación de ferrocarril, el administrador de la estación o cualquier otra persona autorizada designará los lugares, dentro o fuera de la estación, en los que las personas con discapacidad y las personas de movilidad reducida puedan anunciar su llegada a la estación y, en caso necesario, solicitar asistencia;
- e) se facilitará asistencia a condición de que la persona con discapacidad o la persona de movilidad reducida se presente en el lugar designado a la hora estipulada por la empresa ferroviaria o por el administrador de la estación 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 de movilidad reducida, dicha persona se presentará en el lugar designado al menos 30 minutos antes de la hora de salida publicada o de la hora a que se pide a todos los pasajeros que embarquen.

#### Artículo 25

#### **Indemnización en relación con el equipo de movilidad y otro material específico**

Si la empresa ferroviaria es responsable del extravío de la totalidad o de una parte del equipo de movilidad u otro material específico utilizado por personas con discapacidad o personas de movilidad reducida, o de los daños sufridos por este, no se aplicará ninguna limitación económica.

#### CAPÍTULO VI

#### **SEGURIDAD, RECLAMACIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO**

#### Artículo 26

#### **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 27

#### **Reclamaciones**

1. Las empresas ferroviarias establecerán un sistema de tramitación de reclamaciones relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento. La empresa ferroviaria ofrecerá a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con la empresa ferroviaria y sobre su lengua o lenguas de trabajo.

2. Los viajeros podrán dirigir su reclamación a cualquiera de las empresas ferroviarias pertinentes. En un plazo de un mes, el destinatario de la reclamación dará una respuesta motivada o, cuando el caso lo justifique, informará al viajero de la fecha para la cual cabe esperar una respuesta, sin que pueda superarse un plazo de tres meses desde la fecha de presentación de la reclamación.

3. La empresa ferroviaria publicará, en el informe anual a que se refiere el artículo 28, el número y tipo de las reclamaciones recibidas y de las reclamaciones tramitadas, el tiempo de respuesta y las eventuales medidas de mejora adoptadas.

#### Artículo 28

#### **Normas de calidad del servicio**

1. Las empresas ferroviarias definirán normas de calidad del servicio e implantarán un sistema de gestión de la calidad para el mantenimiento de la calidad del servicio. Las normas de calidad del servicio cubrirán, como mínimo, los aspectos indicados en el anexo III.

2. Las empresas ferroviarias controlarán sus propios resultados en materia de calidad según las normas de calidad del servicio. Además, publicarán cada año, junto con su informe anual, un informe sobre sus resultados en materia de calidad del servicio. Los informes sobre sus resultados en materia de calidad del servicio se publicarán en la página de Internet de las empresas ferroviarias. Además, estos informes estarán disponibles en la página de Internet de la Agencia Ferroviaria Europea.

#### CAPÍTULO VII

#### **INFORMACIÓN Y EJECUCIÓN**

#### Artículo 29

#### **Información de los viajeros sobre sus derechos**

1. Las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los operadores turísticos, cuando vendan billetes de transporte ferroviario, 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, las empresas ferroviarias, los administradores de estaciones y los operadores turísticos podrán usar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento preparado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de las instituciones de la Unión Europea y puesto a disposición de las empresas ferroviarias, los administradores de empresas y los operadores turísticos.

2. Las empresas ferroviarias y los administradores de estaciones informarán adecuadamente a los viajeros, en la estación y en el tren, sobre los datos para ponerse en contacto con el organismo designado por los Estados miembros conforme al artículo 30.

#### Artículo 30

#### **Ejecución**

1. Cada Estado miembro deberá designar 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.

En lo que respecta a su organización, decisiones de financiación, estructura jurídica y procedimiento de adopción de decisiones, el organismo será independiente de los administradores de la infraestructura, organismos de tarificación, organismos adjudicadores y empresas ferroviarias.

Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos que designen conforme al presente apartado y le comunicarán sus responsabilidades o, si son varios, sus responsabilidades respectivas.

2. Todo viajero podrá presentar reclamaciones relacionadas con supuestas infracciones del presente Reglamento al organismo pertinente designado con arreglo al apartado 1, o a cualquier otro organismo pertinente designado por el Estado miembro correspondiente.

#### Artículo 31

### Cooperación entre los organismos de ejecución

Los organismos de ejecución mencionados en el artículo 30 deberán intercambiar información sobre su actividad, sus principios de adopción de decisiones y sus prácticas en la materia con el fin de coordinar dichos principios en toda la Comunidad. Para esa tarea, contarán con la asistencia de la Comisión.

#### CAPÍTULO VIII

### DISPOSICIONES FINALES

#### Artículo 32

### Sanciones

Los Estados miembros establecerán el régimen de sanciones aplicable en caso de infracción de las disposiciones del presente Reglamento y adoptarán cuantas medidas sean necesarias para garantizar su ejecución. Las sanciones deberán ser eficaces, proporcionales y disuasorias. Los Estados miembros notificarán esas disposiciones a la Comisión a más tardar el 3 de junio de 2010 y le comunicarán sin demora toda modificación posterior de las mismas.

#### Artículo 33

### Anexos

Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, adaptando los anexos de mismo, con excepción del anexo I, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.

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

Hecho en Estrasburgo, el 23 de octubre de 2007.

Por el Parlamento Europeo  
El Presidente  
H.-G. PÖTTERING

#### Artículo 34

### Disposiciones modificadoras

1. Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, completándolo, necesarias para la aplicación de los artículos 2, 10 y 12 se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.

2. Las medidas destinadas a modificar elementos no esenciales del presente Reglamento, ajustando los importes indicados en el presente Reglamento, con excepción del anexo I, para tener en cuenta la inflación, se adoptarán con arreglo al procedimiento de reglamentación con control contemplado en el artículo 35, apartado 2.

#### Artículo 35

### Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por el Comité establecido por el artículo 11 *bis* de la Directiva 91/440/CEE.

2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, serán de aplicación el artículo 5 *bis*, apartados 1 a 4, y el artículo 7 de la Decisión 1999/468/CE, observando lo dispuesto en su artículo 8.

#### Artículo 36

### 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 3 de diciembre de 2012, en particular en lo que se refiere a los normas de calidad del servicio.

El informe se basará en la información que ha de facilitarse en virtud del presente Reglamento y del artículo 10 *ter* de la Directiva 91/440/CEE. En caso necesario, el informe irá acompañado de las oportunas propuestas.

#### Artículo 37

### Entrada en vigor

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

Por el Consejo  
El Presidente  
M. LOBO ANTUNES

## 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 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 esperado, 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 en materia de transporte cuando 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. Se aplicará el artículo 7, apartado 5, 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 de repetición 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 repetir 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 30 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 ejercerse 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 12 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 21 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. [...]
5. [...]
6. 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/O 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 las tarifas más baratas

Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones a bordo para personas con discapacidad y personas de movilidad reducida

Accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas

Asientos o plazas disponibles en los vagones de fumadores y de no fumadores, en primera y en segunda clase y en literas y coches-cama

Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios

Disponibilidad de servicios a bordo

Procedimientos para recuperar el equipaje extraviado

Procedimientos para presentar reclamaciones.

**Parte II: Información durante el viaje**

Servicios a bordo

Estación siguiente

Retrasos

Principales servicios de enlace

Cuestiones de seguridad.

---

## 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

Cancelaciones de servicios

Limpieza del material rodante y de las instalaciones de las estaciones (calidad del aire 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.

---