



DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO



BASE LEGAL:

- **Regulamento (UE) n.º 1177/2010**, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro - estabelece as regras para o transporte marítimo e por vias navegáveis interiores;
- **Decreto-Lei n.º 7/2014** de 15 de janeiro de 2014 - assegura a execução e garante o cumprimento, na ordem jurídica portuguesa, do Regulamento (UE) n.º 1177/2010, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de novembro de 2010.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO



SAIBA QUE A UE O PROTEGE QUANDO VIAJA DE NAVIO!

A legislação salvaguarda os seus direitos quando viaja no espaço europeu, nomeadamente, em *ferries* de grande porte ou em navios de cruzeiro.



PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA

Se esta for a sua condição, saiba que está protegido mas não se esqueça de:

- notificar o transportador, operador de terminal, agente de viagens ou operador turístico sobre as suas necessidades de assistência, pelo menos 48 horas antes da sua viagem;
- indicar as suas necessidades específicas de alojamento, lugares, serviços ou equipamento médico, aquando da reserva do bilhete.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO



TENHA ATENÇÃO AOS SEUS DIREITOS EM CASO DE
CANCELAMENTO OU ATRASO



DIREITO À INFORMAÇÃO

Em caso de cancelamento ou atraso, o transportador, ou o operador de terminal, devem:

- informá-lo desse facto, no máximo 30 minutos após a hora programada de partida, bem como das horas de partida e de chegada, logo que disponíveis;
- realizar as diligências razoáveis para o informar sobre as alternativas, no caso de perder um serviço de ligação de transporte (não se aplica aos navios de cruzeiro!).



🕒 DIREITO À ASSISTÊNCIA

Se a partida estiver mais de 90 minutos atrasada ou for cancelada, tem direito:

- a assistência gratuita (salvo se tiver sido informado do atraso antes de adquirir o bilhete): lanches, refeições ou bebidas razoáveis ao tempo de espera (se disponíveis no terminal ou puderem razoavelmente ser fornecidas).
- se necessário, até três noites de alojamento (máx. 80 EUR/noite, por passageiro) e transporte para o local de alojamento (salvo se a situação se dever a condições meteorológicas adversas).



DIREITO AO REENCAMINHAMENTO OU REEMBOLSO

Se a partida for cancelada ou estiver atrasada mais de 90 minutos, deve ser-lhe oferecido a escolha entre:

- reencaminhamento para o destino final ou continuação da viagem na primeira oportunidade possível, ou
- reembolso do preço do bilhete, no prazo de sete dias (e, se necessário, o regresso gratuito ao ponto de partida inicial).



€ DIREITO À INDEMNIZAÇÃO

Se chegar atrasado ao destino final, tem direito a uma indemnização, paga no prazo de um mês (após ter pedido), no valor de 25 % ou 50 % do preço do bilhete, consoante a duração do atraso.

Não lhe assiste este direito se for informado do atraso antes de adquirir o bilhete ou o atraso se dever a condições meteorológicas desfavoráveis ou motivos de força maior.

Não aplicável aos navios de cruzeiro!



RECLAMAÇÕES

Se os seus direitos não forem respeitados, deve contactar a empresa que emitiu o bilhete e apresentar a sua reclamação (por escrito).

Saiba que tem 2 meses para o fazer!

A empresa deve dar-lhe uma resposta definitiva no prazo de 2 meses.

Se não ficar satisfeito, pode recorrer ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes, organismo nacional com competência para aplicar o Regulamento (UE) n.º 1177/2010.

DIREITOS DOS PASSAGEIROS DO TRANSPORTE MARÍTIMO



DIREÇÃO REGIONAL DA CIDADANIA E DOS ASSUNTOS SOCIAIS

Rua do Esmeraldo n.º 64

9004-554 Funchal

Email: dras@madeira.gov.pt

Telefone: 291 145 717



Secretaria Regional
de Inclusão, Trabalho e Juventude
Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais