

Bruselas, 29 de noviembre de 2024
(OR. en)

16127/24

**Expediente interinstitucional:
2023/0436(COD)**

**TRANS 510
CODEC 2207**

NOTA

De:	Secretaría General del Consejo
A:	Consejo
N.º doc. prec.:	15766/24 + COR1
N.º doc. Ción.:	16307/23 + ADD1
Asunto:	Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales - Orientación general

I. INTRODUCCIÓN

1. El 29 de noviembre de 2023, la Comisión remitió al Consejo y al Parlamento Europeo una propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales. La propuesta se presentó en el marco de un paquete de medidas para abordar las deficiencias en el actual marco regulador de los derechos de los pasajeros, junto con la propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 en lo que respecta a la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión.

2. La propuesta sobre los viajes multimodales tiene por objeto establecer un marco normativo para determinar las obligaciones y responsabilidades respectivas de los distintos proveedores de servicios de viaje que participan en un viaje multimodal. El proyecto de Reglamento prevé:
 - la prohibición de la discriminación entre viajeros en lo que respecta a las condiciones de transporte y la emisión de billetes;
 - la obligación de facilitar la información mínima y exacta a los viajeros a su debido tiempo y en un formato accesible;
 - la protección de los derechos de los viajeros en caso de perturbación, en particular cuando pierden una conexión entre distintos modos de transporte durante un viaje multimodal; y
 - la no discriminación y la asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.
3. La propuesta tiene por objeto completar las normas ya existentes de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros¹ garantizando que los viajeros disfruten de un nivel de protección similar al cambiar entre diferentes modos de transporte durante un viaje.
4. El presente proyecto de Reglamento se basa en el artículo 91, apartado 1, y en el artículo 100, apartado 2, del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea.

¹ A efectos del presente Reglamento, se entiende por legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros, según proceda, el Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>); el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>); el Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>); el Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>); y el Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

II. TRABAJOS EN OTRAS INSTITUCIONES

5. En el Parlamento Europeo, la Comisión de Transportes y Turismo (TRAN) es la principal responsable. Se nombra ponente D. Jens GIESEKE (PPE, DE). La propuesta está pendiente de que la comisión se pronuncie.
6. El Comité Económico y Social Europeo emitió su dictamen el 30 de marzo de 2024². El Comité Europeo de las Regiones decidió no emitir ningún dictamen sobre la propuesta.

III. TRABAJOS EN EL CONSEJO Y SUS ÓRGANOS PREPARATORIOS

7. Tanto la propuesta sobre los viajes multimodales como la propuesta sobre la garantía del cumplimiento se presentaron en el Grupo «Transporte - Cuestiones y Redes Intermodales» el 12 de enero de 2024. La propuesta sobre los viajes multimodales se debatió ampliamente durante la Presidencia belga, que concluyó el examen con un informe de situación³ presentado en el Consejo el 12 de junio de 2024. La Presidencia húngara prosiguió los debates y el 12 de noviembre de 2024, se celebró una última reunión del Grupo.
8. Las delegaciones convinieron en que los derechos de los viajeros, especialmente los de los más vulnerables, deben protegerse también en el contexto de los viajes multimodales, al tiempo que deben evitarse la posible burocracia y la carga administrativa para un mercado tan incipiente. Señalaron los desafíos que conlleva crear un marco unificado y coherente para los viajes multimodales, en los que las normativas de los diferentes modos de transporte confieren a los viajeros niveles diferentes de derechos. Asimismo, hicieron hincapié en la importancia de garantizar la aplicabilidad, la viabilidad y el blindaje contra el fraude de las nuevas disposiciones.

² DO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

³ ST 10924/24 + COR 1.

9. A partir de las observaciones de las delegaciones, se ha redefinido el ámbito de aplicación del Reglamento a fin de mejorar la claridad del texto, de modo que los transportistas y los intermediarios puedan reconocer mejor sus obligaciones y, los pasajeros, sus derechos:
- a) el texto transaccional final solo incluye en el ámbito de aplicación los billetes multimodales únicos y los billetes multimodales combinados; **se han excluido del ámbito de aplicación los billetes multimodales separados**, dado que en caso de compra separada, a los operadores les resulta imposible saber que tienen obligaciones;
 - b) el texto transaccional establece claramente las condiciones que debe cumplir el viaje para entrar en el ámbito de aplicación, especialmente en el contexto de las **exenciones nacionales** aplicables a la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros;
 - c) dado que deben colmarse las lagunas reglamentarias, basándose en las estructuras y responsabilidades existentes, el texto transaccional traslada las obligaciones de los gestores de los **intercambiadores multimodales de pasajeros** a los gestores de las terminales principales. El texto transaccional introduce un umbral para las terminales afectadas y una obligación para los gestores de terminales de cooperar entre sí;
 - d) a fin de evitar una complejidad excesiva en la aplicación paralela de las disposiciones con arreglo al presente Reglamento y a la **Directiva sobre los Viajes Combinados**⁴, la Presidencia propone excluir del ámbito de aplicación del presente Reglamento los billetes multimodales que formen parte de un viaje combinado.
10. Además de las modificaciones relativas al ámbito de aplicación del Reglamento, se ha propuesto otra serie de modificaciones de la propuesta de la Comisión destinadas, por una parte, a aclarar las disposiciones, y por otra parte, a reducir la carga administrativa. Se ha reorganizado el orden de determinados artículos o de partes de los artículos a fin de mejorar la legibilidad del texto. La Presidencia también ha tratado de mantener la coherencia entre la presente propuesta y la propuesta sobre la garantía del cumplimiento de los derechos de los viajeros en la Unión.

⁴ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

11. Conviene destacar las siguientes modificaciones respecto de la propuesta original de la Comisión:

- a) dado que la propuesta introduce obligaciones importantes para los operadores que participan en viajes multimodales realizados en el marco de un **billete multimodal único**, se ha aclarado el concepto de billete multimodal único a fin de especificar que los transportistas que operan servicios de transporte sucesivos que constituyen el viaje multimodal deben celebrar entre ellos un acuerdo para ofrecer esos servicios de transporte como parte de dicho viaje multimodal;
- b) se ha aclarado la **relación con otros actos jurídicos de la Unión**, incluida la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros;
- c) se ha aclarado el **tratamiento de los datos personales** a fin de cumplir los requisitos legales;
- d) se ha aclarado el **reembolso del coste íntegro del billete** reservado a través de un intermediario para reflejar mejor la jurisprudencia, en particular en lo que respecta a las comisiones de intermediación;
- e) por lo que respecta al **formulario común para las solicitudes de reembolso y de indemnización**, el texto transaccional propone aclarar y simplificar el procedimiento de presentación de solicitudes de reembolso y de indemnización; se ha simplificado el régimen lingüístico para la presentación de formularios con el objeto de reducir la carga administrativa de los transportistas e intermediarios por una parte, y por otra parte, de facilitarles a los viajeros el procedimiento;
- f) a fin de salvaguardar **la alta calidad de los servicios para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida**, se ha introducido la obligación de que los transportistas y los gestores de terminales establezcan normas de calidad en relación con los requisitos de información y de acceso y hagan un seguimiento de sus resultados;
- g) se ha aclarado la **responsabilidad de los gestores de terminales y los transportistas que asisten a personas con discapacidad o personas con movilidad reducida** para cumplir el Derecho de la Unión, por una parte, y los convenios internacionales de los que es parte la Unión, por otra;

- h) por lo que se refiere a las **normas de calidad del servicio**, varias delegaciones desearían, en primer lugar, evaluar la aplicación de los requisitos existentes en el Reglamento (UE) 2021/782 antes de extenderlos a otros sectores;
 - i) las delegaciones coincidieron en la importancia de garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos de los pasajeros en la Unión. Para evitar una carga administrativa excesiva a los organismos nacionales responsables del cumplimiento y preservar su independencia, se han suprimido disposiciones relativas a un **enfoque basado en el riesgo para supervisar el cumplimiento** y a la **cooperación entre los Estados miembros y la Comisión**;
 - j) con el fin de facilitar el seguimiento que dichos organismos nacionales hacen del cumplimiento por parte de los intermediarios de sus obligaciones en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los **intermediarios de terceros países** tendrán la obligación de designar un representante legal.
12. En la última reunión del Grupo, las delegaciones acogieron con satisfacción los progresos realizados y una gran mayoría consideró factible elaborar una orientación general en diciembre.
13. El Comité de Representantes Permanentes refrendó el texto transaccional el 27 de noviembre de 2024 con vistas al Consejo. El texto transaccional que figura en el anexo de la presente nota recoge una modificación adicional, introducida durante la reunión del Comité de Representantes Permanentes, relativa a la referencia que se hace en el artículo 2, apartado 1, letra b), a los servicios ocasionales de transporte por autobús. En su conjunto, el texto recibió el apoyo de una amplia mayoría de las delegaciones.

IV. CONCLUSIÓN

14. En vista de lo anterior, se invita al Consejo de Transporte, Telecomunicaciones y Energía que acuerde una orientación general sobre el texto transaccional adjunto a la presente nota en su sesión del 5 de diciembre de 2024.
-

2023/0436 (COD)

Propuesta de

REGLAMENTO DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO

relativo a los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales

(Texto pertinente a efectos del EEE)

EL PARLAMENTO EUROPEO Y EL CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA,

Visto el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, y en particular su artículo 91, apartado 1, y su artículo 100, apartado 2,

Vista la propuesta de la Comisión Europea,

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

Visto el dictamen del Comité Económico y Social Europeo¹,

Previa consulta al Comité de las Regiones,

De conformidad con el procedimiento legislativo ordinario,

Considerando lo siguiente:

¹ DO C, C/2024/3382, 31.5.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/3382/oj>.

- (1) La protección de los derechos de quienes viajan en avión, por mar y vías navegables interiores, en autobús y autocar y ferrocarril cuando sus planes de viaje se ven perturbados por grandes retrasos y cancelaciones ha mejorado significativamente gracias a la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros, en particular los Reglamentos (CE) n.º 261/2004², (CE) n.º 1107/2006³, (UE) n.º 1177/2010⁴, (UE) n.º 181/2011⁵ y (UE) 2021/782⁶ del Parlamento Europeo y del Consejo.
- (2) No obstante, la aplicación de los derechos establecidos y protegidos en virtud de dichos Reglamentos ha puesto de manifiesto deficiencias para los viajeros que realizan o tienen intención de realizar un viaje que implique una combinación de modos de transporte, lo que impide que se respeten plenamente sus derechos.
- (3) En el marco de la política común de transportes, es importante salvaguardar los derechos de los viajeros que cambian de modo de transporte, a fin de contribuir al desarrollo de los viajes multimodales y mejorar sus posibilidades de elección en cuanto a opciones de viaje.

² Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91 (DO L 46 de 17.2.2004, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

³ Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo (DO L 204 de 26.7.2006, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁴ Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 334 de 17.12.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>).

⁵ Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 55 de 28.2.2011, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁶ Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril (DO L 172 de 17.5.2021, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

- (4) Por consiguiente, las normas de protección de la Unión establecidas por los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782 para viajar utilizando un modo de transporte deben ampliarse para abarcar los derechos de los viajeros que cambian de modo de transporte y garantizar que las empresas involucradas en un viaje multimodal operen con arreglo a normas armonizadas.
- (5) Debe ofrecerse protección jurídica a los viajeros que realicen viajes multimodales en caso de que no exista legislación sectorial específica de la Unión.
- (6) Los derechos de los viajeros que realicen los viajes multimodales establecidos en el presente Reglamento deben completar la protección de la que ya se benefician esos mismos viajeros en virtud de la legislación vigente de la Unión en materia de derechos de los viajeros. Por consiguiente, el presente Reglamento debe entenderse sin perjuicio de los derechos y obligaciones en virtud de dicha legislación.
- (6 bis) Los billetes para un viaje multimodal deben entrar en el ámbito de aplicación de la definición de «billete multimodal único» cuando los transportistas que ofrecen tales billetes hayan celebrado entre ellos un acuerdo para ofrecer servicios de transporte sucesivos como parte de dicho viaje, incluso si cada transportista tiene condiciones de transporte independientes además de dicho acuerdo.
- (7) El presente Reglamento no debe aplicarse a los billetes multimodales únicos cuando formen parte de un viaje combinado y el derecho a reembolso se deriva de la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo⁷. Habida cuenta de la protección de los viajeros prevista en dicha Directiva, el presente Reglamento tampoco debe aplicarse a los billetes multimodales combinados cuando un organizador los haya combinado como parte de un viaje combinado.

⁷ Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, por la que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y por la que se deroga la Directiva 90/314/CEE del Consejo (DO L 326 de 11.12.2015, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (8) Los Estados miembros deben velar por que se prohíba la discriminación por razón de la nacionalidad del viajero o del lugar de establecimiento del transportista o intermediario dentro de la Unión cuando los transportistas o intermediarios ofrezcan al público en general condiciones contractuales y tarifas para viajes multimodales. No deben prohibirse las tarifas sociales, a condición de que tales medidas sean proporcionadas e independientes de la nacionalidad del viajero de que se trate. Habida cuenta del desarrollo de las plataformas en línea que venden billetes de transporte de viajeros, los Estados miembros deben velar especialmente por que durante el proceso de acceso a interfaces en línea o de compra de billetes no se produzca ninguna discriminación por razón de la nacionalidad del viajero o del lugar de establecimiento en la Unión del transportista o intermediario. Además, independientemente de cómo se adquiriera un determinado tipo de billete, el nivel de protección del viajero debe ser el mismo.
- (9) Los Estados miembros deben velar por que los transportistas e intermediarios que ofrezcan contratos de transporte a efectos de un viaje multimodal informen al viajero del tipo de billete o billetes asociados a dicho viaje y de sus derechos correspondientes, en particular en lo que respecta a las conexiones perdidas. En particular, los transportistas y los intermediarios que ofrezcan tipos de billetes o billetes para viajes multimodales no incluidos en el ámbito de aplicación general del presente Reglamento deben informar a los viajeros de que dichos billetes no dan derecho a su titular a ningún derecho en virtud del presente Reglamento, sin perjuicio de su derecho a ser informados de las condiciones generales aplicables a dichos billetes y de los derechos y obligaciones aplicables en virtud de la legislación sectorial pertinente de la Unión en materia de derechos de los viajeros.

- (10) El acceso a la información sobre viajes, incluidos los datos en tiempo real, facilita los desplazamientos multimodales y ofrece a los viajeros una gama más amplia de posibilidades de viaje. A este respecto, el Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión⁸ establece la accesibilidad de dicha información sobre desplazamientos y tráfico a través de los puntos de acceso nacionales. A fin de evitar cualquier carga innecesaria para los transportistas que ofrezcan billetes multimodales únicos, estos deben poder cumplir las disposiciones del presente Reglamento de facilitar información sobre viajes a otros transportistas e intermediarios que vendan sus servicios, en la medida en que faciliten estos datos a esos puntos de acceso nacionales.
- 11) [...]
- (11 *bis*) La puntualidad de los servicios de transporte es importante para el buen desarrollo de los viajes multimodales, pero no debe prevalecer sobre la seguridad del servicio de transporte y de otros usuarios de la infraestructura de transporte. En particular, en el caso del transporte en autobús y autocar, en el que los servicios de transporte comparten las carreteras con muchos otros usuarios de la carretera y se ven afectados por medidas de construcción o de tráfico que siempre pueden dar lugar a retrasos (por ejemplo, debido a accidentes, embotellamientos, obras, cierres de carreteras o desvíos), debe prestarse especial atención al respeto de la normativa de tráfico y al cumplimiento de los tiempos de conducción y los períodos de descanso prescritos por la ley.
- (12) Los viajeros que tengan un billete multimodal único y pierdan una conexión debido a un retraso o a la cancelación de un servicio anterior incluido en dicho billete deben poder obtener el reembolso de sus billetes u obtener un transporte alternativo en condiciones satisfactorias, y deben recibir la atención adecuada mientras esperen una conexión posterior.

⁸ Reglamento Delegado (UE) 2017/1926 de la Comisión, de 31 de mayo de 2017, que complementa la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que se refiere al suministro de servicios de información sobre desplazamientos multimodales en toda la Unión (DO L 272 de 21.10.2017, p. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_del/2017/1926/oj).

- (12 *bis*) En los casos en que sea necesaria una estancia adicional debido a condiciones meteorológicas que pongan en peligro el funcionamiento seguro del servicio de transporte o a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista debe poder limitar la duración del alojamiento. Conforme a los principios generalmente aceptados, debe incumbir a los transportistas la carga de la prueba de que la estancia es necesaria por tales condiciones meteorológicas o circunstancias extraordinarias.
- (13) Cuando se reserve un billete multimodal único a través de un intermediario, este debe informar al viajero sobre el proceso de reembolso. Para ello, el transportista contratante debe indicar públicamente si coopera con intermediarios para la tramitación de los reembolsos y, en caso afirmativo, con quién lo hace; también debe considerarse que el transportista contratante cumple esta obligación si facilita una lista negativa de intermediarios con los que decide no cooperar.
- (14) También es esencial facilitar la información correcta sobre un servicio de transporte multimodal cuando los viajeros compren billetes a intermediarios. En caso de que los intermediarios o transportistas vendan billetes separados para distintos servicios de transporte como un paquete en forma de billete multimodal combinado, deben informar claramente al viajero de que los billetes no ofrecen el mismo nivel de protección que los billetes multimodales únicos y de que no han sido expedidos como billetes multimodales únicos por el transportista o transportistas que prestan el servicio. Cuando los intermediarios o transportistas que hayan vendido el billete multimodal combinado incumplan este requisito, entre sus obligaciones debe figurar el reembolso del coste íntegro del billete en las mismas condiciones que se aplicarían al billete multimodal único.
- (14 *bis*) Los procedimientos de reembolso deben ser no discriminatorios y fácilmente accesibles. Con el fin de facilitar a los viajeros la solicitud de reembolso de conformidad con el presente Reglamento, debe establecerse un formulario que sea válido en toda la Unión. Los viajeros deben tener la posibilidad de presentar sus solicitudes utilizando dicho formulario. Si bien la presentación de solicitudes de reembolso por medios electrónicos se ha convertido en una práctica generalizada, los viajeros deben contar con oportunidades suficientes de presentar solicitudes por medios distintos del electrónico y de que sus asuntos se tramiten eficazmente a través de un canal distinto del electrónico, por ejemplo, por teléfono o por correo postal.

- (15) A la luz de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de las Naciones Unidas —que entró en vigor para la Unión el 22 de enero de 2011— y con objeto de brindar a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida posibilidades de viajes multimodales comparables a las de los demás ciudadanos, deben establecerse normas que regulen la no discriminación y la asistencia a esas personas durante su viaje multimodal. En particular, debe prestarse especial atención a que se dé a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida información sobre la accesibilidad de los servicios de transporte, las condiciones de acceso de los vehículos y las instalaciones a bordo cuando se cambie de un modo a otro. Si la información a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida se facilita en formatos accesibles, esto debe hacerse de conformidad con la legislación aplicable, como los requisitos de accesibilidad establecidos en el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo⁹. A la luz de los beneficios en cuanto a seguridad, comodidad y accesibilidad, los Estados miembros deben fomentar el uso de carteras europeas de identidad digital para la identificación y la autenticación en escenarios de transporte multimodal, ayudando en particular a las personas vulnerables o con discapacidad.
- (15 *bis*) Por lo que se refiere a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, debe prestarse especial atención a garantizar que puedan realizar la transición de un medio de transporte a otro. Los transportistas y, cuando proceda, los gestores de terminales deben prestar asistencia de tal manera que la persona pueda llegar a los servicios de transporte de conexión para los que disponga de reserva en el marco del billete multimodal único. La asistencia posterior debe prestarse de conformidad con la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros.
- (15 *ter*) Las normas de acceso para el transporte de personas con discapacidad y el transporte de personas con movilidad reducida deben establecerse con la participación activa de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y, cuando proceda, de los representantes de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Esos representantes deben ser consultados sobre el contenido de dichas normas de acceso y deben poder dar su opinión al respecto.

⁹ Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de abril de 2019, sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios (DO L 151 de 7.6.2019, p. 70, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/882/oj>).

- (16) Con el fin de facilitar el acceso a los servicios multimodales para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, los Estados miembros podrán exigir a los transportistas y a los gestores de terminales que establezcan ventanillas únicas para coordinar la información y la asistencia.
- (17) [...]
- (17 *bis*) Cuando los gestores de terminales y los transportistas que asistan a personas con discapacidad y a personas con movilidad reducida desde un servicio de transporte hasta un servicios de transporte de conexión, en el contexto de un billete multimodal único, causen el extravío de equipos de movilidad y dispositivos de asistencia, o daños en estos, incluidas las sillas de ruedas, o el extravío o lesión de perros de asistencia reconocidos utilizados por personas con discapacidad y personas con movilidad reducida, durante el período en el que estén encargados de asistir a las personas afectadas, serán responsables de dicho extravío, daño o lesión. Por lo que respecta a los transportistas, dado que, para determinados modos de transporte, en particular el transporte aéreo y marítimo, las condiciones de dicha responsabilidad se rigen por los convenios internacionales de los que es parte la Unión, en particular el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal), celebrado mediante la Decisión 2001/539/CE del Consejo¹⁰, y el Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, 1974, modificado por el Protocolo de 2002 al que la Unión se adhirió mediante las Decisiones 2012/22/UE¹¹ y 2012/23/UE¹² del Consejo, debe hacerse referencia a la legislación sectorial de la Unión aplicable al modo de transporte de que se trate, que establece normas específicas y, en su caso, incorpora dichos convenios al Derecho de la Unión.
- (18) [...]

¹⁰ Decisión 2001/539/CE del Consejo, de 5 de abril de 2001, sobre la celebración por la Comunidad Europea del Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal) (DO L 194 de 18.7.2011, p. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2001/539/oj>).

¹¹ Decisión 2012/22/UE del Consejo, de 12 de diciembre de 2011, sobre la adhesión de la Unión Europea al Protocolo de 2002 al Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 1974, a excepción de sus artículos 10 y 11 (DO L 8 de 12.1.2012, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dec/2012/22/oj>).

¹² Decisión 2012/23/UE del Consejo, de 12 de diciembre de 2011, sobre la adhesión de la Unión Europea al Protocolo de 2002 al Convenio de Atenas relativo al transporte de pasajeros y sus equipajes por mar, de 1974, a excepción de sus artículos 10 y 11 [DO L 8 de 12.1.2012, p. 13, ELI: [http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23\(1\)/oj](http://data.europa.eu/eli/dec/2012/23(1)/oj)].

- (19) El presente Reglamento no debe afectar al derecho de los viajeros a presentar una reclamación ante un organismo nacional o intentar obtener reparación judicial de conformidad con el Derecho nacional y las convenciones internacionales, cuando corresponda, incluido para solicitar indemnizaciones por daños. El presente Reglamento también se entiende sin perjuicio del derecho de los transportistas, intermediarios y gestores de terminales a solicitar reparaciones entre ellos o a terceros, en particular las acciones en materia de responsabilidad contractual o extracontractual, de conformidad con el Derecho nacional.
- (20) Con objeto de mantener un nivel elevado de protección de los consumidores en el transporte multimodal, debe exigirse a los Estados miembros que designen organismos nacionales responsables del cumplimiento que hagan un estrecho seguimiento de la aplicación del presente Reglamento y lo hagan cumplir a escala nacional. Esos organismos deben poder adoptar una serie de medidas de garantía de cumplimiento. Los viajeros deben poder reclamar a dichos organismos, o a cualquier otro organismo designado a tal efecto por un Estado miembro, las presuntas infracciones del Reglamento. Cabe señalar que los Estados miembros pueden optar por designar un organismo nacional responsable del cumplimiento que también haya sido designado organismo responsable de hacer cumplir otras normas de la Unión sobre derechos de los viajeros.

- (21) La aplicación del presente Reglamento implicará el tratamiento de datos personales, incluidos los datos de contacto de los viajeros, en particular para facilitar información a los viajeros, atender las solicitudes de asistencia, reembolso y transporte alternativo, y tramitar las reclamaciones de los viajeros. El tratamiento de datos personales de conformidad con el presente Reglamento por parte de transportistas, intermediarios y gestores de terminales debe llevarse a cabo de conformidad con el Derecho de la Unión sobre la protección de los datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo¹³, a los efectos y por la duración establecidos en el presente Reglamento. Los transportistas, intermediarios y gestores de terminales deben poder conservar, durante un máximo de setenta y dos horas a partir de la finalización del viaje, los datos de contacto de los viajeros recogidos a efectos del cumplimiento de su obligación con respecto a la información sobre el viaje. La conservación de estos datos personales durante setenta y dos horas puede ser necesaria, en especial, para que los operadores puedan informar a los viajeros una vez concluido el viaje, en caso de que durante el viaje se hubiera producido un incidente, como una cancelación, una denegación de embarque, una pérdida de conexión o un retraso.

En caso de perturbación o cancelación del viaje, o de falta de información sobre los derechos de los viajeros en relación con un billete multimodal combinado, que posteriormente pueda dar lugar, en particular, a solicitudes de reembolso y reclamaciones, podría ser necesario un período de conservación más largo para permitir a los transportistas, intermediarios y gestores de terminales cumplir sus obligaciones en virtud del presente Reglamento en relación con la prestación de asistencia, el reembolso, el transporte alternativo y la tramitación de reclamaciones. Todo tratamiento de datos personales debe llevarse a cabo de conformidad con el artículo 5, apartado 1, y el artículo 6, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679.

¹³ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) (*DO L 119 de 4.5.2016, p. 1*, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>).

Todo tratamiento de los datos personales de los viajeros, incluida la conservación de dichos datos por transportistas, intermediarios y gestores de terminales, para fines distintos de los fines para los que se recogieron inicialmente los datos personales en virtud del presente Reglamento, debe llevarse a cabo de conformidad con el artículo 6, apartado 4, del Reglamento (UE) 2016/679. Los transportistas, intermediarios y gestores de terminales podrán utilizar los datos personales de los viajeros o conservarlos durante un período más largo que el período de conservación previsto en el presente Reglamento y para tales otros fines cuando dicho tratamiento se base en otras disposiciones del Derecho de la Unión o del Derecho nacional. Estas podrán incluir el tratamiento a efectos de resolución de litigios, incluidos los procedimientos judiciales, relativos a la aplicación del presente Reglamento. Además, el presente Reglamento se entiende sin perjuicio del tratamiento de datos personales basado en el Derecho de la Unión o en el Derecho nacional que constituya una medida necesaria y proporcionada en una sociedad democrática para salvaguardar los objetivos a que se refiere el artículo 23, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679. En particular, se entiende sin perjuicio del tratamiento de datos personales basado en la Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁴ y el Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁵, o en el Derecho nacional de conformidad con el artículo 6, apartado 4, del Reglamento (UE) 2016/679, o en el Derecho de la Unión aplicable en materia de seguridad y protección de la aviación. También cabe señalar que las obligaciones de facilitar información a los viajeros sobre sus derechos se entienden sin perjuicio de la obligación del responsable del tratamiento de facilitar información al interesado de conformidad con los artículos 12, 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679.

(22) [...]

¹⁴ Directiva (UE) 2016/681 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativa a la utilización de datos del registro de nombres de los pasajeros (PNR) para la prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de los delitos de terrorismo y de la delincuencia grave (DO L 119 de 4.5.2016, p. 132, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/681/oj>).

¹⁵ Reglamento (CE) n.º 2111/2005 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, relativo al establecimiento de una lista comunitaria de las compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación en la Comunidad y a la información que deben recibir los pasajeros aéreos sobre la identidad de la compañía operadora, y por el que se deroga el artículo 9 de la Directiva 2004/36/CE (DO L 344 de 27.12.2005, p. 15, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2005/2111/oj>).

- (23) Los Estados miembros deben establecer las sanciones aplicables a las infracciones del presente Reglamento y asegurarse de que se apliquen. Las sanciones deben ser eficaces, proporcionadas y disuasorias.
- (24) Dado que los objetivos del presente Reglamento, a saber, el desarrollo del mercado de la Unión del transporte multimodal de viajeros y el establecimiento de los derechos de los viajeros en el contexto de los viajes multimodales, no pueden ser alcanzados de manera suficiente por los Estados miembros, sino que pueden lograrse mejor a escala de la Unión, esta puede adoptar medidas, de acuerdo con el principio de subsidiariedad establecido en el artículo 5 del Tratado de la Unión Europea. De conformidad con el principio de proporcionalidad establecido en el mismo artículo, el presente Reglamento no excede de lo necesario para alcanzar dichos objetivos.
- (25) A fin de garantizar condiciones uniformes de ejecución del presente Reglamento, deben conferirse a la Comisión competencias de ejecución. Dichas competencias deben ejercerse de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁶. El procedimiento de examen debe utilizarse para la adopción de los formularios comunes para las solicitudes de reembolso y de indemnización y para los modelos de informes de actividad.
- (26) El presente Reglamento respeta los derechos fundamentales y observa los principios reconocidos en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, en particular los artículos 21, 26, 38 y 47, sobre la prohibición de toda discriminación, la integración de las personas con discapacidad, la garantía de un grado elevado de protección de los consumidores y el derecho a la tutela judicial efectiva y a un juicio imparcial, respectivamente. Los órganos jurisdiccionales de los Estados miembros deben aplicar el presente Reglamento de manera coherente con esos derechos y principios.

¹⁶ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

- (27) El Supervisor Europeo de Protección de Datos, al que se consultó de conformidad con el artículo 42, apartado 1, del Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁷, emitió su dictamen el 24 de enero de 2024,

HAN ADOPTADO EL PRESENTE REGLAMENTO:

¹⁷ Reglamento (UE) 2018/1725 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2018, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales por las instituciones, órganos y organismos de la Unión, y a la libre circulación de esos datos, y por el que se derogan el Reglamento (CE) n.º 45/2001 y la Decisión n.º 1247/2002/CE (DO L 295 de 21.11.2018, p. 39, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2018/1725/oj>).

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1

Objeto

El presente Reglamento establece normas para el transporte multimodal, aplicables a:

- a) la no discriminación entre viajeros en lo que respecta a las condiciones de transporte y la emisión de billetes;
- b) la información a los viajeros;
- c) los derechos de los viajeros en caso de perturbación, en particular cuando pierdan una conexión entre distintos modos de transporte;
- d) la no discriminación y la asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida;
- e) [...]
- f) la tramitación de las reclamaciones;
- g) las normas generales en materia de garantía de cumplimiento;
- h) las sanciones.

Ámbito de aplicación

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1 *bis*, del presente artículo y en el apartado 4 del artículo 2 *bis*, el presente Reglamento, se aplicará a los viajes multimodales ofrecidos por transportistas o intermediarios a los viajeros en forma de billetes multimodales únicos o billetes multimodales combinados, cuando se cumplan las siguientes condiciones:
 - a) el viaje comprende servicios de transporte, todos los cuales entran en el ámbito de aplicación de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros a que se refiere el párrafo segundo del presente apartado y ninguno de los cuales está cubierto por una exención concedida por los Estados miembros de conformidad con el artículo 2, apartado 4, del Reglamento (UE) n.º 1177/2010 o el artículo 2, apartado 2, del Reglamento (UE) 2021/782. Cuando los Estados miembros se hayan acogido a una exención con arreglo al artículo 2, apartado 5, del Reglamento (UE) 2021/782 para los servicios ferroviarios, el artículo 6 del presente Reglamento no se aplicará al tramo ferroviario del viaje multimodal. Los Estados miembros podrán eximir de la aplicación del presente Reglamento a los servicios urbanos, suburbanos y regionales de transporte de viajeros por ferrocarril, así como a los servicios internacionales de transporte de viajeros por ferrocarril en los que una parte significativa se efectúe fuera de la Unión, que incluyan al menos una parada programada en una estación, en la misma medida en que eximen a los servicios de la aplicación del Reglamento (UE) 2021/782;
 - b) cuando el viaje comprende un servicio regular de transporte en autobús o autocar en el sentido del artículo 3, letra a), del Reglamento (UE) n.º 181/2011, la distancia programada de dicho servicio de transporte es igual o superior a 250 km; y
 - c) el viaje comprende servicios de transporte, cada uno de los cuales tiene un horario fijado, comunicado al viajero antes de la compra del billete para el viaje multimodal.

A efectos del presente Reglamento, la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros incluye, según proceda, los Reglamentos (CE) n.º 261/2004, (CE) n.º 1107/2006, (UE) n.º 1177/2010, (UE) n.º 181/2011 y (UE) 2021/782.

La condición establecida en la letra c) no se cumple cuando el viajero utiliza un abono de transporte o un abono de temporada para uno o varios servicios de transporte que forman parte del viaje, excepto en caso de que el viajero haya realizado una reserva que indique explícitamente un horario específico de todos los servicios de transporte que formen parte de ese viaje multimodal. Cuando uno o más servicios de transporte que forman parte del viaje no cumplan las condiciones establecidas en las letras a), b) y c) del párrafo primero, el presente Reglamento se aplicará a las partes del viaje que consistan al menos en dos servicios de transporte consecutivos de diferentes modos de transporte y que sí cumplan dichas condiciones.

1 *bis*. Las disposiciones del presente Reglamento relativas a las terminales se aplicarán a aquellas terminales situadas en los nodos urbanos enumerados en el anexo II del Reglamento (UE) 2024/1679¹⁸ que cumplan todas las condiciones siguientes:

- a) la terminal sirve de punto de conexión entre los servicios de transporte de al menos dos modos de transporte diferentes que cumplan las condiciones indicadas en el apartado 1, letras a) y b), del presente artículo;
- b) la terminal cuenta con un gestor de terminal; y
- c) la terminal gestiona un promedio de al menos 10 000 viajeros al día a lo largo de un año natural.

Los Estados miembros podrán decidir que las disposiciones del presente Reglamento relativas a las terminales se apliquen también a las terminales que transporten un promedio de menos de 10 000 viajeros al día a lo largo de un año natural.

¹⁸ Reglamento (UE) 2024/1679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de junio de 2024, relativo a las orientaciones de la Unión para el desarrollo de la red transeuropea de transporte, y por el que se modifican el Reglamento (UE) 2021/1153 y el Reglamento (UE) n.º 913/2010 y se deroga el Reglamento (UE) n.º 1315/2013 (DO L, 2024/1679, 28.6.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/1679/oj>).

A más tardar el ... [dos años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento], los Estados miembros notificarán a la Comisión la lista de terminales de su territorio a las que se aplica el presente Reglamento y facilitarán a la Comisión actualizaciones de dicha lista, según proceda. A partir de la información recibida de los Estados miembros, la Comisión publicará en su sitio web la lista de terminales a las que se aplica el presente Reglamento.

2. El presente Reglamento se aplicará a los transportistas, intermediarios y gestores de terminales.

Artículo 2 bis

Relación con otros actos jurídicos de la Unión

1. El presente Reglamento completa la protección que ofrece la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros. Salvo disposición en contrario del presente Reglamento, este se aplicará sin perjuicio de las disposiciones pertinentes de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros.
2. El presente Reglamento se aplica sin perjuicio de la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores.

A efectos del presente Reglamento, la legislación de la Unión en materia de protección de los consumidores incluye, en concreto, el Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo¹⁹ y las Directivas 2005/29/CE²⁰, 2011/83/UE²¹, 2013/11/UE²² y (UE) 2020/1828²³ del Parlamento Europeo y del Consejo, así como la Directiva 93/13/CEE del Consejo²⁴.

3. El presente Reglamento no será aplicable a los billetes multimodales cuando formen parte de un viaje combinado con arreglo a la Directiva (UE) 2015/2302.

-
- ¹⁹ Reglamento (UE) 2017/2394 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, sobre la cooperación entre las autoridades nacionales responsables de la aplicación de la legislación en materia de protección de los consumidores y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 (DO L 345 de 27.12.2017, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).
- ²⁰ Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que modifica la Directiva 84/450/CEE del Consejo, las Directivas 97/7/CE, 98/27/CE y 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo (Directiva sobre las Prácticas Comerciales Desleales) (DO L 149 de 11.6.2005, p. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).
- ²¹ Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo (DO L 304 de 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).
- ²² Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).
- ²³ Directiva (UE) 2020/1828 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2020, relativa a las acciones de representación para la protección de los intereses colectivos de los consumidores, y por la que se deroga la Directiva 2009/22/CE (DO L 409 de 4.12.2020, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).
- ²⁴ Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores (DO L 95 de 21.4.1993, p. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

Definiciones

A los efectos del presente Reglamento, se entenderá por:

- 1) «viaje multimodal», un viaje realizado por un viajero entre un punto de partida y un destino final que abarque al menos dos servicios de transporte y al menos dos modos de transporte diferentes;
- 2) «transportista», persona física o jurídica, distinta de un intermediario, que ofrece servicios de transporte al público en general, a saber:
 - a) un transportista aéreo encargado de efectuar un vuelo, tal como se define en el artículo 2, letra b), del Reglamento (CE) n.º 261/2004;
 - b) una empresa ferroviaria, tal como se define en el artículo 3, punto 1, del Reglamento (UE) 2021/782;
 - c) un transportista, tal como se define en el artículo 3, letra d), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010; y
 - d) un transportista, tal como se define en el artículo 3, letra e), del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
- 2 bis) «transportista contratante», un transportista que celebra un contrato de transporte con un viajero en forma de billete multimodal único;
- 3) «intermediario», cualquier persona física o jurídica, que no sea un transportista, que actúe, con fines relacionados con su actividad comercial, negocio o profesión, en nombre de un transportista o de un viajero para la celebración de contratos de transporte para viajes multimodales;
- 4) [...]
- 5) «billete», prueba válida de la celebración de un contrato de transporte, independientemente de su forma;
- 5 bis) «abono de transporte» o «abono de temporada», billete para un número ilimitado de viajes que permite al titular autorizado realizar viajes multimodales durante un período de tiempo especificado;

- 5 *ter*) «reserva», autorización, en papel o en forma electrónica, que da derecho al transporte, siempre que se haya confirmado previamente el plan personalizado de transporte;
- 5 *quater*) «coste íntegro del billete», el precio final que debe pagarse al final del proceso de reserva, que incluye las tarifas de los servicios de transporte y todos los impuestos, cargos, cargos adicionales y comisiones aplicables pagados por todos los servicios opcionales y no opcionales incluidos en el billete, excluidas las comisiones de intermediación, independientemente de que dichos cargos adicionales y comisiones se hayan pagado junto con las tarifas del servicio de transporte o por separado en un momento posterior;
- 5 *quinques*) «comisión de intermediación», cualquier diferencia entre el importe pagado por el viajero y el importe recibido por el transportista por el mismo servicio, y que recauda el intermediario;
- 5 *sexies*) «soporte duradero», todo instrumento que permita al viajero almacenar información de forma que en el futuro pueda recuperarse fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios;
- 6) «contrato de transporte», un contrato entre un transportista y un viajero para la prestación de uno o más servicios de transporte;
- 7) «billete multimodal único», un billete para un viaje multimodal, adquirido en una única operación comercial, que constituye un único contrato de transporte y comprende servicios de transporte sucesivos, cada uno de los cuales tiene un horario fijado y es operado por uno o varios transportistas que han celebrado entre ellos un acuerdo para ofrecer esos servicios de transporte como parte de dicho viaje;
- 8) «billete multimodal combinado», billete o billetes para un viaje multimodal que constituyen contratos de transporte separados y comprenden servicios de transporte sucesivos, cada uno de los cuales tiene un horario fijado, que han sido combinados por un transportista o un intermediario por iniciativa propia, y que son adquiridos en una única operación comercial;
- 9) [...]

- 10) «servicio de transporte», un servicio de transporte de viajeros que se efectúa entre terminales o paradas con arreglo a un horario, incluidos los servicios de transporte ofrecidos para un transporte alternativo;
- 11) a 18) [...]
- 19) «terminal», un aeropuerto tal como se define en el artículo 2, letra j, del Reglamento (CE) n.º 1107/2006; una estación tal como se define en el artículo 3, punto 22, del Reglamento (UE) 2021/782; una terminal portuaria tal como se define en el artículo 3, letra k), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, o una estación de autobús o autocar tal como se define en el artículo 3, letra m), del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
- 20) «gestor de terminal», una entidad gestora del aeropuerto tal como se define en el artículo 2, letra f), del Reglamento (CE) n.º 1107/2006; un administrador de estaciones de ferrocarril tal como se define en el artículo 3, punto 3, del Reglamento (UE) 2021/782; un operador de terminal portuaria tal como se define en el artículo 3, letra s), del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, o un gestor de la estación de autobús o autocar tal como se define en el artículo 3, letra o), del Reglamento (UE) n.º 181/2011;
- 21) [...]
- 22) [...]
- 23) «pérdida de conexión durante un viaje multimodal», situación en la que un viajero pierde uno o varios servicios de transporte durante un viaje multimodal, como consecuencia del retraso en la salida o la llegada, de la cancelación de uno o varios servicios de transporte precedentes, de la salida de un servicio de transporte antes de la hora de salida programada o de la denegación de embarque tal como se define en el artículo 2, letra j), del Reglamento (CE) n.º 261/2004;
- 24) «persona con discapacidad» y «persona con movilidad reducida», toda persona con una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial, permanente o temporal que, en interacción con distintas barreras, puede obstaculizar su uso pleno y efectivo del transporte en condiciones de igualdad con otros viajeros o cuya movilidad a la hora de utilizar el transporte se halla reducida por la edad;

- 24 *bis*) «formato accesible», un formato que da a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida acceso a cualquier información pertinente, lo que incluye facilitar a dicha persona un acceso tan viable y cómodo como el de una persona sin ninguna deficiencia o discapacidad, y que cumple los requisitos de accesibilidad definidos de conformidad con la legislación aplicable, como el anexo I de la Directiva (UE) 2019/882;
- 24 *ter*) «perro de asistencia reconocido», perro adiestrado específicamente para aumentar la independencia y la autodeterminación de las personas con discapacidad, reconocido oficialmente de conformidad con las normas nacionales aplicables, cuando existan tales normas.
- 25) [...]

Artículo 3 bis

Cooperación entre gestores de terminales

Los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, cooperarán entre sí para cumplir sus obligaciones en virtud del presente Reglamento e informarán a los viajeros de los acuerdos vigentes.

Para ello, los Estados miembros podrán exigir a los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, que celebren un acuerdo de cooperación para determinar sus responsabilidades operativas y la distribución razonable y proporcionada de sus consecuencias financieras o, en ausencia de tal acuerdo, que determinen las normas de cooperación aplicables a los gestores de terminales de que se trate.

Artículo 3 ter

Tratamiento de datos personales

Los transportistas, intermediarios y gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, solo podrán utilizar datos personales tratados con arreglo al presente Reglamento en la medida necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Reglamento en relación con el derecho de los viajeros a la información, la prestación de asistencia, el transporte alternativo y el reembolso, así como la tramitación de reclamaciones.

A efectos del cumplimiento de sus obligaciones relativas al derecho de los viajeros a la información, los transportistas, los intermediarios y los gestores de terminales podrán conservar dichos datos durante un máximo de setenta y dos horas a partir de la finalización del viaje multimodal.

A efectos del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del presente Reglamento en relación con el derecho de los viajeros a la información relativa a un billete multimodal combinado con arreglo al artículo 4 *bis*, apartado 2, la prestación de asistencia, el transporte alternativo y el reembolso, los transportistas, intermediarios y gestores de terminales podrán conservar los datos personales de los viajeros durante más de setenta y dos horas tras la finalización del viaje multimodal en la medida estrictamente necesaria para cumplir dichas obligaciones de conformidad con los procedimientos establecidos en el Derecho de la Unión o nacional aplicable.

CAPÍTULO II

CONTRATOS DE TRANSPORTE E INFORMACIÓN

Artículo 4

Condiciones de contrato y tarifas no discriminatorias

Sin perjuicio de lo que se disponga para las tarifas sociales, los transportistas o intermediarios ofrecerán al público en general, para los viajes multimodales, condiciones contractuales y tarifas no discriminatorias, directa o indirectamente, por razones de nacionalidad del viajero o del lugar de establecimiento dentro de la Unión del transportista o intermediario.

Información a los viajeros sobre sus derechos

1. Al ofrecer billetes para un viaje multimodal, y antes de la compra, los transportistas y los intermediarios informarán a los viajeros de lo siguiente:
 - a) el tipo de billete o billetes ofrecidos, en particular si el billete o los billetes constituyen un billete multimodal único o un billete multimodal combinado;
 - b) las condiciones generales aplicables al billete;
 - c) los derechos y obligaciones, vinculados al tipo de billete, del viajero, del transportista y del intermediario en virtud del presente Reglamento y de la legislación sectorial pertinente de la Unión en materia de derechos de los viajeros, facilitando también información sobre el proceso de reembolso; y
 - d) en el caso de un billete multimodal único, la identificación del transportista contratante y sus datos de contacto.

Con objeto de cumplir el requisito de información establecido en el párrafo primero, letra c), el transportista y el intermediario podrán utilizar un resumen de las disposiciones del presente Reglamento y de la legislación sectorial pertinente de la Unión en materia de derechos de los viajeros, elaborado por la Comisión en todas las lenguas oficiales de la Unión y puesto a disposición del público.

2. El intermediario o el transportista que venda un billete multimodal combinado informará al viajero, antes de la compra, de que el billete multimodal combinado consiste en contratos de transporte separados sin derecho, en virtud de los artículos 7, 8 y 9, a reembolso, a transporte alternativo o a asistencia en caso de pérdida de una conexión. Dicha información se facilitará de manera clara y accesible en un soporte duradero al vender el billete.
- 2 bis. En el caso de que se produzca una transferencia a otro transportista de las obligaciones del transportista contratante establecidas en los artículos 7, 8 y 9, el intermediario que venda el billete multimodal único o el transportista contratante informará al viajero de la identificación de dicho transportista y de sus datos de contacto. Dicha información se comunicará antes de la compra o tan pronto como esté disponible.

3. Los transportistas e intermediarios que ofrezcan billetes multimodales únicos o combinados también informarán a los viajeros, de manera clara y accesible, de los datos de contacto del organismo u organismos designados por los Estados miembros de conformidad con el artículo 20, apartado 1, y, en su caso, de sus respectivas responsabilidades.
4. Los transportistas e intermediarios facilitarán la información con arreglo al presente artículo en un soporte duradero, también con formatos accesibles.
5. En caso de cancelación, denegación de embarque, pérdida de conexión o retraso en la salida o la llegada, en el marco de viajes multimodales con un billete multimodal único o un billete multimodal combinado, los transportistas que vendan el billete multimodal y, en la medida de lo posible, los intermediarios, indicarán dónde puede obtenerse la información a que se refiere el apartado 1.

Artículo 5

Información sobre el viaje destinada a los viajeros

1. [...]
2. Antes de la compra, los transportistas e intermediarios que ofrezcan billetes en nombre de uno o varios transportistas para un viaje multimodal facilitarán al viajero lo siguiente:
 - a) orientaciones generales sobre los tiempos mínimos de conexión entre los distintos tipos de servicios de transporte ofrecidos en el viaje multimodal;
 - b) los horarios y las condiciones del viaje más rápido para el viaje multimodal ofrecido por el transportista o el intermediario, incluido un horario específico para todos los servicios de transporte que formen parte del viaje multimodal;
 - c) los horarios y las condiciones de todas las tarifas disponibles para el viaje multimodal ofrecido por el transportista o el intermediario, incluido un horario específico para todos los servicios de transporte que formen parte del viaje multimodal, que indiquen de modo destacado las tarifas más baratas.

- 2 *bis*. Los intermediarios informarán a los viajeros, antes de la compra, de las comisiones de intermediación aplicadas y del importe de dichas comisiones que puede reembolsarse de conformidad con el artículo 8.
3. Los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, pondrán a disposición del público información sobre los tiempos mínimos de conexión entre los distintos tipos de servicios de transporte que operen en la terminal y cumplan las condiciones establecidas en el artículo 2, apartado 1, letras a) y b).
4. Los transportistas e intermediarios que ofrezcan billetes en nombre de uno o varios transportistas para un viaje multimodal facilitarán al viajero, antes del viaje multimodal, la siguiente información:
- a) a c) [...]
 - d) las perturbaciones y los retrasos que afecten al viaje multimodal, o una indicación de dónde puede encontrarse información en tiempo real sobre perturbaciones y retrasos; y
 - e) los procedimientos para la presentación de reclamaciones con arreglo al artículo 18.
5. Los transportistas y, en la medida de lo posible, los intermediarios, que ofrezcan billetes multimodales únicos y billetes multimodales combinados facilitarán al viajero durante el viaje la siguiente información:
- a *bis*) en caso de retraso en la llegada o en la salida o de cancelación de un servicio, la hora de salida y la hora de llegada estimadas del servicio o del servicio sustitutivo;
- a) [...]
 - b) principales servicios de conexión; y
 - c) problemas de seguridad y protección que se produzcan a bordo del servicio de transporte y en las terminales que afecten al viaje en cuestión.

6. El horario específico de todos los servicios de transporte que formen parte del viaje multimodal a que se refiere el apartado 2, letras b) y c), se indicará explícita y claramente en un soporte duradero. El resto de información que se menciona en los apartados 1 a 5 se facilitará en el formato más apropiado, con la utilización de las tecnologías de comunicación adecuadas.

Toda información se facilitará en un formato accesible.
7. Cuando la información se facilite por medios de comunicación electrónicos, los transportistas y los intermediarios velarán por que pueda conservarse para ulterior consulta toda la correspondencia escrita, incluidas la fecha y la hora de dicha correspondencia. La carga de la prueba de haber proporcionado la información necesaria a los viajeros y de cuándo se proporcionó dicha información recaerá sobre los transportistas y los intermediarios. Todos los medios de comunicación permitirán al viajero ponerse rápidamente en contacto con los transportistas y los intermediarios y comunicarse eficazmente.

Artículo 5 bis

Responsabilidad por no facilitar información sobre los derechos de los viajeros en relación con un billete multimodal combinado

1. En caso de que el viajero perdiera una conexión de un servicio de transporte posterior durante un viaje multimodal realizado en el marco de un billete multimodal combinado, el intermediario o el transportista que haya vendido el billete multimodal combinado que no logre demostrar que se facilitó al viajero la información a que se refiere el artículo 4 *bis*, apartado 2, estará obligado a reembolsar el importe pagado por dicho billete de conformidad con el artículo 7, apartado 1, letra a). El derecho a reembolso se entiende sin perjuicio del Derecho nacional aplicable que garantice a los viajeros una indemnización suplementaria por daños.
2. El intermediario o el transportista que haya vendido el billete multimodal combinado será responsable de la tramitación de las solicitudes y de las posibles reclamaciones del viajero con arreglo al apartado 1.
3. Los reembolsos a los que se refiere el apartado 1 se abonarán en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud.

Artículo 5 ter

Transmisión de información por el intermediario

Cuando el viajero no adquiera un billete multimodal único directamente con el transportista, sino a través de un intermediario, este último informará al transportista contratante, en el momento de la reserva, de que ha reservado el billete como intermediario y le facilitará los datos de contacto del viajero y los datos de la reserva. El intermediario también facilitará a dicho transportista sus propios datos de contacto postal y electrónico.

Artículo 6

Acceso de transportistas e intermediarios a la información sobre el viaje

1. Los transportistas que ofrezcan billetes multimodales únicos facilitarán a otros transportistas e intermediarios que vendan sus billetes en virtud de un contrato u otro acuerdo entre ellos el acceso a la información sobre el viaje a que se refiere el artículo 5, apartados 2 a 5.
2. Los transportistas que ofrezcan billetes multimodales únicos distribuirán esta información y concederán acceso a esta de manera no discriminatoria y sin demora indebida. Una solicitud única será suficiente para tener un acceso continuo a la información. El transportista obligado a facilitar información de conformidad con el apartado 1 podrá solicitar la celebración de un contrato u otro acuerdo sobre cuya base se facilite la información o se conceda el acceso. Los términos y condiciones de cualquier contrato o acuerdo de uso de la información no restringirán innecesariamente las posibilidades de reutilización de la información. Los términos y condiciones no podrán utilizarse para restringir la competencia.
3. La información se distribuirá y el acceso se facilitará por los medios técnicos adecuados, como interfaces de programación de aplicaciones. Se garantizará que estas interfaces de programación de aplicaciones se ajusten a las especificaciones establecidas en los actos de ejecución adoptados en virtud de la Directiva (UE) 2016/797.

4. Cuando la información a que se refiere el apartado 1 del presente artículo se facilite de conformidad con otros actos jurídicos de la Unión, en particular los actos delegados adoptados en virtud del artículo 6, apartado 8, de la Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁵, se considerarán cumplidas las obligaciones establecidas en el presente artículo con respecto a la información en cuestión.

CAPÍTULO III

PÉRDIDA DE CONEXIONES DURANTE LOS VIAJES MULTIMODALES REALIZADOS CON UN BILLETE MULTIMODAL ÚNICO

Artículo 7

Reembolso y transporte alternativo

1. Cuando se pierda una conexión o el transportista contratante pueda esperar razonablemente que se va a perder una conexión durante un viaje multimodal realizado en el marco de un billete multimodal único, el transportista contratante ofrecerá inmediatamente al viajero la posibilidad de elegir entre una de las siguientes opciones:
- a) el reembolso del coste íntegro 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 primer punto de partida;
 - b) la continuación del viaje o un transporte alternativo al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables y lo antes posible;

²⁵ Directiva 2010/40/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de julio de 2010, por la que se establece el marco para la implantación de los sistemas de transporte inteligentes en el sector del transporte por carretera y para las interfaces con otros modos de transporte (DO L 207 de 6.8.2010, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2010/40/oj>).

- c) la continuación del viaje o un transporte alternativo al punto de destino final, en condiciones de transporte comparables, en la fecha posterior que convenga al viajero.

El transportista contratante tomará las medidas necesarias para la opción elegida por el viajero. El transportista contratante podrá confiar a otro transportista la tramitación del reembolso o el transporte alternativo, siempre que se informe al viajero de esta transferencia de tareas de conformidad con el artículo 4 *bis*, apartado 1, letra d). La transferencia de tareas a otro transportista no afectará a la responsabilidad jurídica del transportista contratante.

- 2. En caso de que, a efectos de lo dispuesto en el apartado 1, letras b) y c), el transporte alternativo comparable sea efectuado por el mismo transportista o se encargue a otro, ello no supondrá un coste adicional para el viajero. Este requisito también es aplicable en caso de que el transporte alternativo suponga el recurso a una clase de servicio superior o a otros modos de transporte. Los transportistas harán todos los esfuerzos razonables por evitar conexiones adicionales y garantizar que el retraso en el tiempo total de viaje sea el menor posible.
- 3. Cuando ofrezcan un servicio alternativo, los proveedores de servicios de transporte alternativo ofrecerán a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida un nivel de asistencia y accesibilidad que sea comparable al de la conexión perdida. Los proveedores de servicios de transporte alternativo prestarán especial atención a facilitar a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida servicios alternativos adecuados a sus necesidades, que podrán ser diferentes de los ofrecidos a los demás viajeros.
- 4. Los reembolsos a los que se refiere el apartado 1, letra a), se abonarán en un plazo de treinta días a partir de la recepción de la solicitud. Los Estados miembros podrán exigir a los transportistas contratantes que acepten tales solicitudes por determinadas vías de comunicación, siempre que la solicitud no cree efectos discriminatorios. El reembolso podrá pagarse en forma de dinero, vales u otros servicios, siempre que las condiciones de esos vales y servicios sean suficientemente flexibles, en particular en términos de período de validez y destino, y que el viajero acepte expresamente esos vales y servicios. No se deducirán del reembolso del coste íntegro del billete los costes de transacción asociados al reembolso, como tasas, gastos telefónicos o sellos.

Reembolso cuando el billete multimodal único se haya reservado a través de un intermediario

1. Cuando el viajero haya reservado el billete multimodal único a través de un intermediario, el transportista contratante podrá efectuar el reembolso a que se refiere el artículo 7, apartado 1, letra a), a través de dicho intermediario. En tal caso, el intermediario reembolsará al viajero de conformidad con los apartados 3 y 5 del presente artículo.

Los transportistas indicarán públicamente, de manera clara, comprensible y fácilmente accesible, si aceptan tramitar los reembolsos a través de intermediarios, y con qué intermediarios aceptan hacerlo.

En caso de que el intermediario no participe en el proceso de reembolso, se aplicará al reembolso el artículo 7, apartado 1, letra a).
2. El intermediario informará al viajero sobre el proceso de reembolso previsto en el presente artículo de manera clara, comprensible y fácilmente accesible, en el momento de la reserva y en la confirmación de la reserva.
3. El reembolso a través del intermediario será gratuito para los viajeros. No se deducirán los costes de transacción asociados al reembolso, como tasas, gastos telefónicos o sellos.
4. [...]
5. En caso de reembolso a través de intermediarios que hayan pagado al transportista contratante el billete multimodal único con cargo a sus propias cuentas, las siguientes normas serán de aplicación:
 - a) el transportista contratante reembolsará al intermediario el importe que haya recibido del intermediario por el billete en un plazo de quince días a partir de la fecha en la que el transportista contratante haya sido informado sobre la opción de reembolso escogida por el viajero de conformidad con el artículo 7, apartado 1, letra a), del presente Reglamento.

El intermediario reembolsará al viajero el coste íntegro del billete y las comisiones de intermediación reembolsables de conformidad con el artículo 5, apartado 2 *bis*, mediante el método de pago original utilizado por el viajero o en su nombre en el momento de la reserva del servicio de transporte, a más tardar en un plazo adicional de quince días, e informará de ello al viajero y al transportista contratante. Si ese método de pago deja de estar disponible, el intermediario se pondrá en contacto con el viajero para obtener los datos de pago;

- b) si el viajero no recibe el reembolso en un plazo de treinta días a partir de la fecha en que eligió el reembolso de conformidad con el artículo 7, apartado 1, letra a), el transportista contratante se pondrá en contacto con el viajero a más tardar el día siguiente al de la expiración del plazo de treinta días, a fin de obtener los datos de pago para realizar el reembolso. Una vez recibidos estos datos de pago, el transportista contratante reembolsará al viajero el coste íntegro del billete y las comisiones de intermediación reembolsables de conformidad con el artículo 5, apartado 2 *bis*, a menos que esas comisiones se hayan cobrado sin el conocimiento del transportista contratante. El transportista contratante reembolsará al viajero en un plazo de treinta días e informará de ello tanto a este como al intermediario.

El transportista contratante podrá confiar a otro transportista la tramitación del reembolso siempre que se informe al viajero de esta transferencia de tareas de conformidad con el artículo 4 *bis*, apartado 1, letra d). La transferencia de tareas a otro transportista no afectará a la responsabilidad jurídica del transportista contratante.

Artículo 9

Asistencia

- 1. En caso de que se pierda una conexión durante un viaje multimodal realizado en el marco de un billete multimodal único, el transportista contratante ofrecerá gratuitamente a los viajeros lo siguiente:
 - a) comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si se dispone de ellos en el servicio de transporte o en la terminal, o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste;

- b) alojamiento en un hotel u otro lugar, y transporte entre la terminal y el lugar de alojamiento, en los casos que requieran una estancia de una o más noches, siempre y cuando sea físicamente posible. En los casos en que sea necesaria una estancia adicional debido a condiciones meteorológicas que pongan en peligro el funcionamiento seguro del servicio de transporte o a circunstancias extraordinarias que no podrían haberse evitado incluso si se hubieran tomado todas las medidas razonables, el transportista contratante podrá limitar la duración del alojamiento a un máximo de tres noches.
2. A la hora de aplicar lo dispuesto en el apartado 1, se prestará especial atención a las necesidades de los menores no acompañados, las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida, así como a las necesidades de sus acompañantes y perros de asistencia reconocidos.
3. El transportista contratante podrá confiar a otro transportista la tramitación de asistencia con arreglo al presente artículo siempre que se informe al viajero de esta transferencia de tareas de conformidad con el artículo 4 *bis*, apartado 1, letra d). La transferencia de tareas a otro transportista no afectará a la responsabilidad jurídica del transportista contratante.

Artículo 10

[...]

Artículo 11

Presentación de solicitudes de reembolso

0. Los transportistas e intermediarios informarán claramente al viajero de la información que debe facilitarse al solicitar el reembolso en virtud de los artículos 5 *bis*, 7 y 8.
- 0 *bis*. Los viajeros tendrán derecho a presentar sus solicitudes de reembolso mediante un formulario común mencionado en el apartado 1, el formulario facilitado por el transportista o el intermediario de conformidad con el apartado 3 o por otros medios. Los transportistas y los intermediarios no podrán rechazar una solicitud de reembolso por el hecho de que el viajero no haya utilizado el formulario facilitado por el transportista o por el intermediario o el formulario común a que se refiere el apartado 1, o haya enviado el formulario por medios distintos de los electrónicos a que se refiere el apartado 3.

Los viajeros tendrán derecho a presentar su solicitud en al menos la lengua de la reserva.

Si una solicitud no es lo suficientemente precisa, el transportista o el intermediario pedirá al viajero que aclare y complete la solicitud.

1. La Comisión adoptará un acto de ejecución por el que creará un formulario común para las solicitudes de reembolso en virtud del presente Reglamento. Tal formulario común se establecerá en formatos accesibles. Ese acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 26, apartado 2.

La Comisión publicará en su sitio web el formulario común en todas las lenguas oficiales de la Unión.

2. [...]

3. Cuando sea posible, y sin demora indebida, los transportistas y los intermediarios crearán un formulario de solicitud de reembolso y lo transmitirán a los viajeros con arreglo a los artículos 5 *bis*, 7 y 8, o facilitarán un enlace que permita acceder directamente a dicho formulario o al formulario común a que se refiere el apartado 1 del presente artículo.

Los transportistas e intermediarios facilitarán información detallada en su sitio web, como una dirección de correo electrónico a la que podrán enviarse, por medios electrónicos, las solicitudes de reembolso. Este requisito no será aplicable cuando existan otros medios de comunicación electrónicos que permitan a los viajeros solicitar un reembolso, como el formulario a que se refiere el párrafo primero del presente apartado, disponibles en un sitio web o en aplicaciones para dispositivos móviles, siempre que dichos medios ofrezcan, en un formato accesible, las opciones y la información establecidas en el formulario común a que se refiere el apartado 1 y estén disponibles al menos en la lengua de la reserva.

4. [...]

Artículo 11 bis

Relación con la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros en relación con el reembolso, la continuación del viaje, el transporte alternativo y la asistencia

En caso de que se pierda una conexión durante un viaje multimodal realizado en el marco de un billete multimodal único, se aplicarán los artículos 7, 8, 9 y 11 del presente Reglamento al reembolso, a la continuación del viaje, al transporte alternativo y a la asistencia. En tal caso, no se aplicarán los artículos 8 y 9 del Reglamento (CE) n.º 261/2004, los artículos 17 y 18 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, los artículos 19 y 21 del Reglamento (UE) n.º 181/2011, en la medida en que guarden relación con el reembolso, la continuación del viaje, el transporte alternativo y la asistencia, ni los artículos 18 y 20 del Reglamento (UE) 2021/782. La aplicación de los artículos 7, 8, 9 y 11 del presente Reglamento se entiende sin perjuicio del derecho a solicitar indemnización con arreglo a las disposiciones pertinentes de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros.

CAPÍTULO IV

PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

Artículo 12

Derecho al transporte

1. Los transportistas que ofrezcan billetes multimodales únicos y los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, establecerán normas de acceso no discriminatorias para el transporte de personas con discapacidad y el transporte de personas con movilidad reducida. Dichas normas cumplirán las normas establecidas en el presente Reglamento, las disposiciones pertinentes sobre la limitación del transporte de personas con discapacidad y de personas con movilidad reducida de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros, así como el Derecho de la Unión sobre los requisitos de accesibilidad.

- 1 *bis*. Las normas de acceso a que se refiere el apartado 1 se establecerán con la participación activa de las organizaciones representativas de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida y, cuando proceda, de los representantes de las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.
- 1 *ter*. Los transportistas que ofrezcan billetes multimodales únicos y los gestores de terminales publicarán las normas de acceso a que se refiere el apartado 1 y las facilitarán en un formato accesible.
2. Se ofrecerán reservas y billetes para viajes multimodales a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, sin ningún coste adicional, ya sea en forma de billete multimodal único o de billete multimodal combinado.
- Ni el transportista ni el intermediario podrán negarse a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o de una persona con movilidad reducida ni a expedir un billete a estas personas o, en el caso del transportista, este no podrá denegarles el embarque o pedirles que viajen acompañadas por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para cumplir las normas de acceso a que se refiere el apartado 1.
3. [...]
4. [...]
5. En caso de que un transportista pida que una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida vaya acompañada de otra persona capaz de prestar la asistencia necesaria de conformidad con el apartado 2, párrafo segundo, las condiciones para el transporte del acompañante cumplirán las disposiciones de la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros. El transportista permitirá a la persona con discapacidad o a la persona con movilidad reducida modificar el nombre del acompañante requerido sin cargo alguno y hasta cuarenta y ocho horas antes de la salida del viaje.

6. Si de conformidad con el apartado 2, párrafo segundo, un transportista o un intermediario se niega a aceptar una reserva de una persona con discapacidad o de una persona con movilidad reducida o a expedirles un billete o, en el caso de un transportista, este les deniega el embarque o les pide que viajen acompañadas por otra persona, informará de inmediato a la persona con discapacidad o persona con movilidad reducida afectada sobre los motivos correspondientes. Esta información se facilitará en un formato accesible y, a petición de la persona afectada, por escrito. El transportista o el intermediario hará todos los esfuerzos razonables para proponer una alternativa de transporte aceptable a la persona en cuestión, teniendo en cuenta sus necesidades de accesibilidad.
7. Los transportistas que ofrezcan billetes multimodales y los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, establecerán y pondrán a disposición del público normas de calidad del servicio que abarquen, como mínimo, los elementos que figuran en el anexo II. Harán un seguimiento de sus resultados en relación con las disposiciones del presente artículo y, previa solicitud, facilitarán información sobre sus resultados a los organismos nacionales responsables del cumplimiento.

Artículo 13

Información sobre accesibilidad para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida

Los transportistas e intermediarios que ofrezcan billetes para viajes multimodales en nombre de uno o varios transportistas y los gestores de terminales facilitarán a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida información sobre la accesibilidad de la terminal y las instalaciones conexas, así como sobre los servicios. Esta información se facilitará en formato accesible.

Asistencia a las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida

1. En el contexto de los billetes multimodales únicos, los transportistas, los gestores de terminales y los intermediarios cooperarán para prestar asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, de conformidad con el presente artículo y las normas de acceso a que se refiere el artículo 12, apartado 1. Los transportistas, los gestores de terminales y los intermediarios cooperarán para ofrecer un mecanismo de notificación único para las solicitudes de asistencia.
2. La asistencia a las personas con discapacidad y a las personas con movilidad reducida que deba prestar cada transportista, gestor de terminal o intermediario para cada servicio de transporte que participe en el viaje multimodal se definirá de conformidad con el presente artículo y, en lo que respecta a los aspectos no cubiertos por el presente artículo, por la legislación sectorial pertinente de la Unión aplicable a dicho servicio de transporte.
3. La asistencia a personas con discapacidad y personas con movilidad reducida se prestará de forma gratuita.

Se permitirá que un perro de asistencia reconocido acompañe gratuitamente a una persona con discapacidad o a una persona con movilidad reducida, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁶ y de la legislación nacional aplicable, y siempre que se mantenga la seguridad y la protección de otros viajeros y de la tripulación.
4. La asistencia se prestará en caso de que, como mínimo cuarenta y ocho horas antes del momento en que esta se precise, se notifique al transportista contratante, al intermediario con el que se adquirió el billete multimodal único, al gestor de terminal o a la ventanilla única a la que se refiere el artículo 15, según proceda, la necesidad de que se preste tal asistencia al viajero.

²⁶ Reglamento (UE) n.º 576/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de junio de 2013, relativo a los desplazamientos sin ánimo comercial de animales de compañía y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 998/2003 (DO L 178 de 28.6.2013, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/576/oj>).

Solo se requerirá una única notificación por viaje. Esa notificación se transmitirá a todos los transportistas, intermediarios, gestores de terminales y ventanillas únicas relacionados con el viaje al menos treinta y seis horas antes del momento en el que se precise la asistencia.

5. La notificación a que se refiere el apartado 4 se aceptará sin costes adicionales, sean cuales sean los medios de comunicación utilizados.
6. Los transportistas y los intermediarios o, en su caso, los gestores de terminales y las ventanillas únicas, tomarán todas las medidas necesarias para la recepción de las notificaciones; en caso de que los transportistas o los intermediarios no puedan tramitar dichas notificaciones, indicarán sin demora otros medios para efectuar la notificación.
7. Si la notificación a que se refiere el apartado 4 se efectúa dentro del plazo establecido en dicho apartado, los transportistas y, en su caso, los gestores de terminales prestarán asistencia de tal manera que la persona pueda utilizar los servicios de transporte para los que disponga de un billete.
8. Si dicha notificación no se efectúa dentro de ese plazo, o si no se ha efectuado tal notificación, los transportistas y, en su caso, los gestores de terminales harán cuanto razonablemente esté en su mano para prestar la asistencia, de modo que la persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida pueda realizar su viaje.

Artículo 15

Ventanillas únicas para la coordinación de la información y la asistencia

1. Los Estados miembros podrán exigir, para cualquier viaje multimodal, que los gestores de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, y los transportistas cooperen para crear en su territorio y hacer funcionar, de conformidad con el apartado 2, ventanillas únicas para las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.

- 1 *bis*. En aquellos casos en que los Estados miembros hagan uso de la posibilidad prevista en el apartado 1 del presente artículo, las condiciones de funcionamiento de las ventanillas únicas se establecerán en las normas de acceso a que se refiere el artículo 12, apartado 1, y dichas ventanillas únicas asumirán la responsabilidad de:
- a) aceptar las solicitudes de asistencia en las terminales;
 - b) comunicar las solicitudes individuales de asistencia a los operadores de terminal y a los transportistas.
2. [...]
3. En los casos en que los Estados miembros hagan uso de la posibilidad prevista en el apartado 1, podrán permitir que los gestores de terminales y los transportistas decidan si proporcionan ventanillas únicas físicas, digitales o telefónicas, siempre que dichas ventanillas únicas sean accesibles y permitan al viajero ponerse en contacto con ellos cuando sea necesario.

Artículo 16

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

1. Cuando los gestores de terminales que asistan a personas con discapacidad y personas con movilidad reducida desde un servicio de transporte hasta un servicios de transporte de conexión, en el contexto de un billete multimodal único, causen, durante el período en el que el gestor de terminal esté encargado de asistir a las personas afectadas, el extravío de equipos de movilidad y dispositivos de asistencia, o daños en estos, incluidas las sillas de ruedas, o el extravío o lesión de perros de asistencia reconocidos utilizados por dichas personas, serán responsables de dicho extravío, daño o lesión, y proporcionarán una indemnización sin demora indebida. Esa indemnización consistirá en:
- a) el coste de sustitución o reparación del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia extraviados o dañados;

- b) el coste de sustitución o tratamiento de la lesión del perro de asistencia reconocido extraviado o lesionado;
- c) los costes razonables de la sustitución temporal de equipos de movilidad, dispositivos de asistencia o perros de asistencia reconocidos cuando el transportista o el gestor de terminal no procedan a dicha sustitución de conformidad con el apartado 2.

No serán aplicables el artículo 12 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, el artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 1177/2010, el artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 181/2011 ni el artículo 25 del Reglamento (UE) 2021/782.

- 1 *bis*. Cuando los transportistas que asistan a personas con discapacidad y a personas con movilidad reducida desde un servicio de transporte hasta un servicios de transporte de conexión, en el contexto de un billete multimodal único, causen, durante el período en el que el transportista esté encargado de asistir a las personas afectadas, el extravío de equipos de movilidad y dispositivos de asistencia, o daños en estos, incluidas las sillas de ruedas, o el extravío o la lesión de perros de asistencia reconocidos utilizados por dichas personas, la responsabilidad de dichos transportistas se determinará de conformidad con las disposiciones aplicables a tal pérdida, daño o lesión en el contexto de un servicio de transporte único, tal como se establece en la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros para el modo de transporte de que se trate o, en su caso, en el Reglamento (CE) n.º 2027/97 y el Reglamento (CE) n.º 392/2009. Esas disposiciones se aplicarán *mutatis mutandis* a dicha situación.
- 2. Cuando sean de aplicación el apartado 1 y el apartado 1 *bis*, los transportistas y los gestores de terminales a que se refieren esos apartados harán rápidamente todos los esfuerzos razonables para proceder, de inmediato, a la sustitución temporal del equipo de movilidad o los dispositivos de asistencia que sean necesarios. La persona con discapacidad o la persona con movilidad reducida podrá conservar tal equipo o dispositivo temporal de sustitución hasta que se haya abonado la indemnización contemplada en el apartado 1, o, en su caso, la prevista en la legislación sectorial de la Unión en materia de derechos de los viajeros y en los Reglamentos (CE) n.º 2027/97 y (CE) n.º 392/2009.

3. Los apartados 1 y 1 *bis* se entenderán sin perjuicio del derecho del transportista o del gestor de terminal a solicitar reparación a cualquier tercero que haya contribuido al hecho que haya originado la indemnización en virtud de dichos apartados, de conformidad con el Derecho aplicable.

CAPÍTULO V

RECLAMACIONES

Artículo 17

[...]

Artículo 18

Reclamaciones a los transportistas, intermediarios y gestores de terminales

1. Cada transportista que ofrezca billetes multimodales únicos o billetes multimodales combinados, cada intermediario que ofrezca billetes multimodales combinados y cada gestor de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, establecerá un mecanismo de tramitación de reclamaciones en relación con los derechos y obligaciones cubiertos por el presente Reglamento en sus respectivos ámbitos de responsabilidad. Comunicarán a los viajeros amplia información sobre la forma de ponerse en contacto con ellos y sobre su lengua o lenguas de trabajo, también con formatos accesibles.
2. La información detallada acerca del procedimiento de tramitación de reclamaciones será accesible al público, incluidas las personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida. Esa información estará disponible en la lengua o lenguas oficiales del Estado miembro en el que el transportista, el intermediario o el gestor de terminal efectúe el servicio.
3. Cuando los viajeros presenten una reclamación mediante el mecanismo a que se refiere el apartado 1, dicha reclamación se presentará en un plazo de tres meses a partir del momento en que se produjo el hecho objeto de la reclamación. En un plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el destinatario proporcionará una respuesta motivada o, en casos debidamente justificados, informará al viajero de que recibirá una respuesta en un plazo de menos de tres meses desde la fecha de recepción de la reclamación.

CAPÍTULO VI

GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO

Artículo 19

[...]

Artículo 20

Organismos nacionales responsables del cumplimiento

1. Cada Estado miembro designará uno o varios organismos responsables de hacer que se cumpla el presente Reglamento. A tal efecto, los Estados miembros podrán designar un organismo que ya sea responsable de hacer que se cumpla el Derecho de la Unión en materia de derechos de los viajeros. Cada organismo adoptará las medidas necesarias para garantizar que se respeten los derechos de los viajeros.
2. Los Estados miembros notificarán a la Comisión el organismo u organismos que designen con arreglo al presente artículo y le comunicarán sus responsabilidades o, si son varios, sus responsabilidades respectivas. La Comisión y los organismos designados publicarán esta información en sus sitios web.
3. A más tardar el 1 de junio de ... [4 años después de la fecha de la entrada en vigor del presente Reglamento] y, posteriormente, cada dos años, el organismo o los organismos responsables del cumplimiento designados de conformidad con el presente artículo publicarán en su sitio web un informe sobre su actividad en los dos años naturales anteriores, que contendrá, en particular, una descripción de las medidas adoptadas para ejecutar el presente Reglamento y estadísticas sobre las reclamaciones y las sanciones aplicadas. A tal fin, podrán utilizar el modelo de informe de actividad a que se refiere el apartado 4 del presente artículo.
4. A más tardar el ... [XX meses a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento], la Comisión adoptará un acto de ejecución por el que se establezca un modelo de informe de actividad, a fin de garantizar la aplicación uniforme del apartado 3 del presente artículo y la armonización de los datos estadísticos que deben facilitar los Estados miembros. Ese acto de ejecución se adoptará de conformidad con el procedimiento de examen a que se refiere el artículo 26, apartado 2.

Tramitación de las reclamaciones por los organismos nacionales responsables del cumplimiento y otros organismos

1. Los Estados miembros designarán el organismo nacional responsable del cumplimiento o cualquier otro organismo como entidad responsable de la tramitación de las reclamaciones con arreglo al presente artículo.
2. Cuando se designen varios organismos con arreglo al apartado 1 del presente artículo y al artículo 20, apartado 1, esos organismos garantizarán el intercambio de información entre ellos, con el fin de facilitar al organismo nacional responsable del cumplimiento el desempeño de sus funciones de supervisión y garantía de cumplimiento, y para permitir al organismo tramitador de las reclamaciones designado conforme al apartado 1 recoger la información necesaria para examinar cada reclamación.
3. Sin perjuicio de la posibilidad de que los consumidores soliciten reparación alternativa con arreglo a la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo²⁷, tras haber presentado una reclamación infructuosa ante el transportista, el intermediario o el gestor de terminal con arreglo al artículo 18 del presente Reglamento, los viajeros podrán presentar una reclamación ante el organismo designado en virtud del apartado 1 del presente artículo.

Dicha reclamación se presentará en un plazo de tres meses a partir de la notificación al viajero de la decisión del transportista, intermediario o gestor de terminal de desestimar total o parcialmente la reclamación presentada de conformidad con el artículo 18.

En caso de que no se reciba tal notificación en los plazos establecidos en el artículo 18, apartado 3, el viajero tendrá derecho a presentar una reclamación con arreglo al presente artículo en un plazo de tres meses a partir de la fecha de expiración de dichos plazos.
- 3bis. Cuando sea necesario, el organismo ante el que el viajero presente una reclamación con arreglo al apartado 3 del presente artículo informará al reclamante de su derecho a dirigirse a organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) para solicitar una reparación individual.

²⁷ Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Directiva sobre Resolución Alternativa de Litigios en materia de Consumo) (DO L 165 de 18.6.2013, p. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

Esta obligación podrá cumplirse remitiendo al viajero a la herramienta interactiva [lista de entidades de RAL notificadas] mantenida por la Comisión de conformidad con el artículo [20] de la Directiva 2013/11/UE⁺ o, en su caso, a los puntos de contacto de RAL designados notificados a la Comisión con arreglo al artículo [24] de dicha Directiva.

- 3 *ter*. El organismo designado con arreglo al apartado 1 del presente artículo deberá acusar recibo de la reclamación en un plazo de dos semanas a partir de su recepción. Decidirá sobre la reclamación y notificará su decisión al viajero afectado en un plazo de tres meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En lo que se refiere a casos complejos, dicho organismo podrá ampliar el plazo en cuestión a seis meses a partir de la fecha de recepción de la reclamación. En tal caso, informará al viajero sobre los motivos. Cuando dicho organismo sea además un organismo de resolución alternativa de litigios en el sentido de la Directiva 2013/11/UE, se aplicarán los plazos fijados en dicha Directiva.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Directiva 2013/11/UE, las reclamaciones de los viajeros sobre un transportista o un intermediario serán tramitadas por el organismo designado con arreglo al apartado 1 por el Estado miembro en que esté establecido dicho transportista o intermediario. Si dicho transportista o intermediario está establecido fuera de la Unión, las reclamaciones serán tramitadas por el organismo designado con arreglo al apartado 1 por el Estado miembro en el que termine el viaje multimodal o, en el caso de los viajes que terminen en un tercer país, por el Estado miembro en el que comience.
5. [...]
6. [...]
7. Cuando una reclamación esté relacionada con un gestor de una de las terminales contempladas en el artículo 2, apartado 1 *ter*, tramitará la reclamación el organismo, designado con arreglo al apartado 1 del presente artículo, del Estado miembro en cuyo territorio haya ocurrido el incidente.

⁺ Directiva 2013/11/UE, pendiente de modificación [véase el documento 13925/24, expediente interinstitucional 2023/0376 (COD)]. Las referencias a los artículos deben comprobarse en el momento de la adopción de la Directiva modificativa.

8. No se impedirá al viajero presentar una reclamación contra un intermediario alegando que el viajero ya ha presentado una reclamación contra un transportista, ni se le impedirá presentar una reclamación contra un transportista alegando que ya ha presentado una reclamación contra un intermediario con arreglo al presente artículo.

Artículo 21 bis

Representantes legales de intermediarios de terceros países

1. Los intermediarios que no tengan un establecimiento en la Unión pero que ofrezcan servicios en la Unión designarán, por escrito, a una persona física o jurídica para actuar como su representante legal en uno de los Estados miembros en los que ofrezcan sus servicios. En el caso de los intermediarios regulados por el Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁸, el representante legal designado en virtud de dicho Reglamento también podrá actuar como representante legal con arreglo al presente Reglamento.
2. Estos intermediarios otorgarán mandato a sus representantes legales a los efectos de que los organismos designados con arreglo al artículo 20, apartado 1, y al artículo 21, apartado 1, se dirijan a ellos, además o en lugar de a dichos intermediarios, en relación con todas las cuestiones necesarias para la recepción, el cumplimiento y la ejecución de las resoluciones dictadas en relación con el presente Reglamento. Los intermediarios dotarán a sus representantes legales de las competencias necesarias y los recursos suficientes para garantizar su cooperación eficiente y oportuna con dichos organismos y para cumplir dichas decisiones.
3. El representante legal designado podrá ser considerado responsable por el incumplimiento de las obligaciones en virtud del presente Reglamento, sin perjuicio de la responsabilidad del intermediario y de las acciones legales que puedan iniciarse contra este.

²⁸ Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Reglamento de Servicios Digitales) (DO L 277 de 27.10.2022, p. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

4. Los intermediarios notificarán el nombre, el domicilio postal, la dirección de correo electrónico y el número de teléfono de su representante legal a los organismos designados con arreglo al artículo 20, apartado 1, y al artículo 21, apartado 1, por el Estado miembro en el que dicho representante legal resida o esté establecido. Velarán por que dicha información esté a disposición del público, sea fácilmente accesible y exacta y esté actualizada.
5. La designación de un representante legal en la Unión con arreglo al apartado 1 no constituirá un establecimiento en la Unión.

Artículo 22

[...]

Artículo 23

Intercambio de información con los organismos nacionales responsables del cumplimiento

Los organismos nacionales responsables del cumplimiento podrán solicitar a los transportistas, intermediarios y gestores de terminales que faciliten documentos e información que sean pertinentes para el desempeño de sus funciones. Dichos documentos e información se facilitarán en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, salvo que se especifique otra cosa.

Artículo 24

[...]

CAPÍTULO VII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 25

Sanciones

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

Artículo 26

Procedimiento de comité

1. La Comisión estará asistida por un comité. Dicho comité será un comité en el sentido del Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo²⁹.
2. En los casos en que se haga referencia al presente apartado, se aplicará el artículo 5 del Reglamento (UE) n.º 182/2011.
Cuando el comité no emita ningún dictamen, la Comisión no adoptará el proyecto de acto de ejecución y se aplicará el artículo 5, apartado 4, párrafo tercero, del Reglamento (UE) n.º 182/2011.

²⁹ Reglamento (UE) n.º 182/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, por el que se establecen las normas y los principios generales relativos a las modalidades de control por parte de los Estados miembros del ejercicio de las competencias de ejecución por la Comisión (DO L 55 de 28.2.2011, p. 13, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/182/oj>).

Artículo 27

Informe

A más tardar el ... [siete años después de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento], la Comisión informará al Parlamento Europeo y al Consejo sobre la ejecución y los resultados del presente Reglamento.

El informe se basará en la información que ha de facilitarse en virtud del presente Reglamento.

Artículo 28

Entrada en vigor y aplicación

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

Será aplicable a partir del ... [dos años a partir de la fecha de entrada en vigor del presente Reglamento].

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

Hecho en Bruselas, el

Por el Parlamento Europeo

La Presidenta / El Presidente

Por el Consejo

La Presidenta / El Presidente

ANEXO I

[...]

ANEXO II

NORMAS MÍNIMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO

Información sobre las disposiciones y restricciones de seguridad aplicadas

Información sobre los derechos contemplados en el capítulo IV (de manera transparente, accesible, no discriminatoria, eficaz y proporcionada):

- requisitos relativos a los perros de asistencia reconocidos acompañantes (en el caso de los transportistas);
 - condiciones en las que se requiere una persona acompañante;
 - accesibilidad del medio de transporte utilizado;
 - accesibilidad de la terminal (en el caso de los gestores de terminales);
 - orientaciones generales sobre el tiempo mínimo de presentación en los puntos de la terminal y orientaciones generales sobre los tiempos mínimos de conexión entre terminales;
 - transporte de equipos de movilidad;
 - procedimiento de reclamación y de indemnización en caso de daños en el equipo;
 - formación del personal sobre los derechos de los viajeros con discapacidad y los procedimientos de asistencia.
-