

## Preguntas frecuentes

Contacta con nosotros para cualquier duda que tengas.

### Documentación y requisitos para viajar

#### Reglamento sobre bonificaciones al transporte

##### ¿EN QUÉ CONSISTEN LAS BONIFICACIONES?

Para beneficiarse de cualquiera de nuestras bonificaciones, es necesario que se comunique en el momento de hacer la reserva y que presentes la documentación que lo acredite a nuestro personal de tierra cuando esté emitiendo la tarjeta de embarque.

Nos podemos encontrar con los siguientes tipos de bonificaciones:

- **General:** tarifa general sin descuento de residente
- **Bebés:** 100% de la tarifa. Los bebés viajan gratis, pero se debe informar en el momento de hacer la reserva. Debe tener en cuenta que los bebés no tienen derecho a ocupar butaca. **La edad de los bebés depende de la ruta. Consulta nuestra sección de VIAJAR CON NIÑOS.**
- **Niños:** 50% sobre la tarifa de adulto.
- **Residentes:** 75% sobre la tarifa aplicada. Las bonificaciones se aplicarán sobre la tarifa del billete.
- **Militares:** 50% o 40% sobre la tarifa aplicada, en función del convenio firmado con cada cuerpo del ejército.
- **Familia numerosa de carácter general:** 20% sobre la tarifa aplicada.
- **Familia numerosa de carácter especial:** 50% sobre la tarifa aplicada.
- **No residente Familia Numerosa:** tarifa general con descuento de Familia Numerosa, en cumplimiento del RD 1621/2005 descrito en el apartado 6. FAMILIAS NUMEROSAS
- **Residente Familia Numerosa:** tarifa con descuento de Residente y con descuento de Familia Numerosa

## **¿QUÉ DOCUMENTACIÓN ES NECESARIA PARA BENEFICIARME DE LAS BONIFICACIONES DE RESIDENTE?**

A partir del día 1 de noviembre de 2014, en aplicación del RD Ley 1/2014, todas las compañías marítimas que emitan billetes subvencionados por razón de residencia en territorios no peninsulares (Ceuta, Melilla, Islas Baleares, Islas Canarias) deberán estar integradas obligatoriamente en el sistema telemático de acreditación de la residencia (SARA), en todos sus canales de venta.

La acreditación de la condición de residente se mantiene igual que actualmente. Todos los documentos deben estar en vigor, recomendamos seguir llevando LOS CERTIFICADOS DE RESIDENCIA, para prevenir los casos en los que no sea posible la confirmación telemática.

Los documentos acreditativos de la identidad válidos para su comprobación en el sistema telemático SARA son:

- **Para ciudadanos españoles:** El documento nacional de identidad (DNI) o Certificado de viaje expedido por el ayuntamiento
- **Para ciudadanos miembros de los Estados miembros de la Unión Europea o de los demás Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o Suiza:** número de identidad de extranjero (N.I.E) o Certificado de viaje expedido por el ayuntamiento
- **Para los familiares de los ciudadanos de Estados miembros de la Unión Europea o Estados parte del Acuerdo del Espacio Económico Europeo:** Tarjeta española de residencia de familiar de ciudadano de la Unión o Certificado de viaje expedido por el ayuntamiento
- **Para los ciudadanos nacionales de terceros países residentes de larga duración:** Tarjeta de identidad de extranjero, en la que debe constar su condición de residente de larga duración y Certificado de viaje expedido por el ayuntamiento

En el caso de no poder realizarse la comprobación telemática, además del Certificado de residencia, deberá presentarse igualmente el documento de identidad que figure en dicho Certificado.

**TODOS LOS DOCUMENTOS DEBERÁN ESTAR EN VIGOR**

NOTA DE LA COMPAÑÍA: Desde Naviera Armas Trasmediterránea recomendamos seguir llevando LOS CERTIFICADOS DE RESIDENCIA, para prevenir los casos en los que no sea posible la confirmación telemática.

#### **¿QUÉ DOCUMENTO DEBO PRESENTAR SI SOY FAMILIA NUMEROSA?**

##### **Normativa para familias numerosas**

Con motivo de la aplicación del **Decreto Ley 1621/2005 de 30 de diciembre**, por el que se aprueba el reglamento de la ley 40/2003 de 18 de noviembre de **Protección a las Familias Numerosas**, se expone que:

Según el **Artículo 12 - Apartado 3** del citado decreto, sobre bonificaciones por la utilización de líneas regulares de transporte marítimo, se establece que:

El procedimiento de inspección y control para el cumplimiento de tales beneficios se realizará en los mismos términos que establece el **Capítulo III - Artículo 10 - Apartado 3 del RD 1316/2001 de 30 de noviembre**, por el que se regula la bonificación en las tarifas regulares de transporte marítimo para los residentes en la Comunidad Autónoma de Canarias.

En relación con el requisito previo a la expedición del billete, que aparece en el **Apartado 3 del Artículo 10 del RD 1316/2001 de 30 de noviembre**, debe entenderse que tratándose de beneficiarios de bonificaciones por familia numerosa, **el empleado de la empresa naviera o de la agencia deberá recabar de los interesados la presentación del título oficial de familia numerosa** o documento que acredite fehacientemente tal condición y la categoría en que se clasifica. \* La naviera solicitará a los interesados la fotocopia de dicho documento, para poder acogerse al descuento. Para más información se puede consultar el texto completo del Real Decreto 1621/2005 original en el [\*\*BOE\*\*](#).

#### **¿Y SI SOY MILITAR?**

En el momento del embarque será necesario aportar documentación que acredite su condición de militar, siendo tarjeta Militar TIM el documento acreditativo del mismo.

#### **¿LAS BONIFICACIONES SE PUEDEN ACUMULAR?**

Sí, son acumulativas. Puede darse el caso de un Residente con Familia Numerosa, en este caso se acumularían las dos bonificaciones

### **Normativa sobre el 75% de la bonificación de la residencia**

#### **Normativa sobre bonificados.**

Según el Boletín Oficial del Estado, con fecha 28 junio de 2017, se establecen las medidas para la Subvención al transporte marítimo y aéreo para residentes en Canarias, Baleares, Ceuta y Melilla.

Más información, pinche [aquí](#). (Sección 1, página 53990).

Los aspectos más importantes a destacar son:

- La bonificación de residente pasa del 50% al 75% del importe del pasajero
- La bonificación se aplicará a los billetes emitidos a partir de las 00:00 horas del jueves 29 JUNIO 2017.
- Es solo aplicable a los trayectos interinsulares.
- Los billetes emitidos (comprados) anteriormente a esta fecha mantendrán los porcentajes de bonificación que aparecen en el mismo y que se han venido aplicando hasta ahora.
- En caso de querer acogerse al nuevo porcentaje de bonificación del 75%, debe emitirse un nuevo billete y devolver el anterior.

Se mantendrán las condiciones y políticas de devolución (con sus gastos correspondientes **en caso de que existieran**), cumpliendo lo indicado por la nueva ley.

En el caso de la línea Cristianos-Valverde, la bonificación pasará a ser del 75% tanto para residentes canarios como para residentes herreños.

### **Nuevo reglamento: subvenciones al transporte marítimo para residentes no comunitarios**

#### **FOMENTO AMPLÍA EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LAS SUBVENCIONES EN LOS BILLETES DE TRANSPORTE AÉREO Y MARÍTIMO**

- Se extiende, en ciertos casos, a ciudadanos nacionales de terceros países, es decir, no pertenecientes a la Unión Europea, al Espacio Económico Europeo o a Suiza.

- La medida entra en vigor para los billetes comercializados a partir de hoy, 1 de abril de 2013.
- Se está desarrollando la inclusión de los nuevos beneficiarios en el sistema de verificación automática SARA.

#### **Madrid, 1 de abril de 2013 (Ministerio de Fomento).**

El Ministerio de Fomento amplía, a partir del lunes, 1 de abril 2013, la aplicación de las subvenciones en los billetes de transporte aéreo y marítimo destinadas a residentes en Canarias y Baleares, así como de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.

Hasta el momento, el ámbito de aplicación de las bonificaciones al transporte aéreo de residentes en territorios no peninsulares se extendía a los ciudadanos españoles, así como a los nacionales de los demás Estados miembros de la Unión Europea, de los Estados firmantes del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo o de Suiza.

Con la ampliación mencionada, para los billetes comercializados a partir del 1 de abril de 2013, tal y como se contempla en la Disposición Adicional Decimotercera de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para el año 2013, el programa de ayudas se extiende en casos de ciudadanos nacionales de terceros países que sean familiares de residentes que ya tuvieran derecho a subvención; y de ciudadanos nacionales de terceros países que sean residentes de larga duración.

En ambos casos, se deberá acreditar la condición de residente en Canarias, Baleares, Ceuta o Melilla mediante la presentación del certificado de empadronamiento emitido por el ayuntamiento y el permiso de residencia correspondiente en vigor, hasta que estos dos nuevos casos de aplicación de bonificaciones se integren en el sistema de acreditación de residencia automatizado (SARA).

Desde el pasado 1 de octubre el SARA está a disposición de todas las compañías aéreas y marítimas, así como de los operadores de reserva para facilitar al ciudadano el procedimiento de acreditación de la residencia.

#### **Documentos necesarios para poder viajar**

Para viajar, deberás tener la documentación acreditativa de tu identidad **original y en vigor** exigida por la normativa vigente (DNI,

pasaporte, NIE) y presentarla al personal en el embarque. Los menores deben identificarse mediante DNI, Pasaporte o libro de familia.

Los menores de 14 años deberán viajar siempre acompañados. Si el acompañante no es alguno de sus progenitores o su tutor legal, será imprescindible la presentar el consentimiento de sus padres o tutor legal para poder viajar, acompañado de una fotocopia de su DNI y del Libro de Familia, donde consten el nombre del menor y el progenitor que autoriza.

De acuerdo a la nueva orden dictada por la Secretaría de Estado de Seguridad, que unifica el sistema de control que las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado deben llevar a cabo en las entradas y salidas de menores del territorio nacional se establece que: En el caso de menores no acompañados o que viajan con terceras personas, **además del DNI o pasaporte, la instrucción detalla los elementos que deben constar en la [declaración firmada de permiso de viaje](#)**, un formulario que se puede obtener en la Policía, la Guardia Civil, juzgados, notarías, ayuntamientos o consulados.

Si tienes tarjeta de residente y/o familia numerosa, te recomendamos que la lleves contigo en el momento de emitir la tarjeta de embarque en ventanilla por si hubiera algún problema informático en su validación. Para poder efectuar el embarque de forma rápida y ágil, agradecemos que lleves contigo la documentación requerida ya preparada.

## Edades de los pasajeros

**¿Dudas sobre qué tipo de pasajero eres según tu edad?**

Dentro del proceso de compra del billete, NAVIERA ARMAS TRASMEDITERRANEA le permite seleccionar cinco tipos diferentes de edades para los viajeros, con distintas características en el precio aplicado:

- **Adultos:** aplicable a todos los pasajeros con edades comprendidas entre los 26 y los 59 años de edad (*\*consultar según ruta*).
- **Seniors:** aplicable a todos los pasajeros mayores de 60 años de edad.
- **Jóvenes:** aplicable a todos los pasajeros con edades comprendidas entre los 12 y los 25 años de edad (*\*consultar según ruta*).
- **Niños:** aplicable a todos los pasajeros con edades comprendidas entre los 4 y los 11 años de edad.

- **Bebés:** aplicable a todos los pasajeros menores de 4 años de edad. (Excepto en las Líneas desde Motril (Granada) a Melilla, Al Hoceima y Nador, y Almería a Nador y Melilla que la edad de los bebés está comprendida entre 0 y 12 meses).

## **Tipos de billetes y tarifas**

### **Nueva aplicación del descuento de residente**

A partir de enero 2021, el descuento de residente se indicará y aplicará en el último paso del proceso de compra, junto con los datos de cada pasajero.

**No encuentro dónde aplicar mi descuento de residente, ¿puedo seguir aplicando el descuento de residente en la web?**

Sí, sin problema. Ahora para adecuarnos a la ley, **el descuento de residente se indicará y aplicará en el último paso del proceso de compra, junto con los datos de cada pasajero.**

Recuerda que, durante el proceso de compra, el precio será previo a la aplicación del 75% de descuento por ser residente y en el caso de los residentes en Formentera, el descuento será del 89%. Una vez aplicado el descuento, recuerda que puedes notar que no corresponda exactamente al 75%. Esto es debido a que no se bonifica la parte del billete que corresponde al vehículo, mascotas u otros servicios extras (menús, internet, seguros etc).

**¿Cómo acredito mi bonificación de residente?**

La acreditación de la condición de residente se mantiene igual que actualmente. Todos los documentos deben estar en vigor, recomendamos seguir llevando LOS CERTIFICADOS DE RESIDENCIA, para prevenir los casos en los que no sea posible la confirmación telemática.

En el caso de no poder realizarse la comprobación telemática, además del Certificado de residencia, deberá presentarse igualmente el documento de identidad que figure en dicho Certificado.

### **Consulta disponibilidad y precio**

**¿Cuánto vale el viaje que necesito?**

Dentro del portal web de NAVIERA ARMAS TRASMEDITERRANEA puede realizar las consultas sobre salidas, disponibilidad y precio para todos los trayectos que realiza nuestra compañía. Para ellos proceda como si estuviera realizando una compra y seleccione los datos que desea saber para que sistema le dé las salidas y el precio correspondiente.

## Significado de las tarifas

### ¿Qué necesito saber sobre las tarifas de ferry?

NAVIERA ARMAS TRASMEDITERRANEA dispone de diferentes tarifas que se adaptan a la diversidad de clientes que viajan con nuestra compañía, las cuales conllevan una serie de condiciones y requisitos que son:

- **Tarifa General:** tarifa general para adultos entre 12 y 60 años
- **Tarifa Menor de 26:** tarifa con descuento especial para menores de 26 años
- **Tarifa Mayor de 60:** tarifa con descuento especial para mayores de 60 años
- **Paquete ahorro\*:** tarifa con descuento especial, que incluye ida y vuelta, para el nº de personas que ha seleccionado más vehículo. Esta tarifa implica restricciones en la devolución del billete.

## Tarifas Loro Parque – Siam Park – Poema

### ¿Además de viajar en ferry quieres acudir a un parque temático?

Puede viajar con nosotros y comprar tus entradas por adelantado para LORO PARQUE y SIAM PARK y POEMA DEL MAR, solamente con las siguientes condiciones:

- Trayecto ida y vuelta, o solo IDA:
- Disponible en los siguientes trayectos:
  - LAS PALMAS GC > SC TENERIFE: SIAM y LORO
  - SC TENERIFE > LAS PALMAS GC: POEMA
  - ARRECIFE, PTO. ROSARIO y MORROJABLE > LAS PALMAS GC: POEMA
  - VALVERDE, SC PALMA Y SS LA GOMERA > LOS CRISTIANOS: SIAM Y LORO



Las tarifas Loro Parque, Siam Park y Poema del Mar, no se aplican sobre viajeros con bonificación o descuentos para menores de 26, mayores de 60 o menores, debiendo rellenar la casilla con todos los viajeros como **adultos**.

Naviera Armas Trasmediterranea exime su responsabilidad ante la pérdida o extravío de su entrada al LORO PARQUE / SIAM PARK o POEMA DEL MAR. No se permitirá la reimpresión de la misma. Consérvela hasta su uso.

### **¿Qué es un billete open?**

Es un billete abierto, que no tiene fecha concreta de regreso. Tiene validez de un año desde la fecha de emisión, pero están supeditados a la reserva previa de plaza. La anulación de un billete OPEN no tiene penalización.

### **¿Existen ofertas y descuentos?**

Si, en nuestra página web podréis descubrir todos nuestros descuentos y ofertas disponibles en la [página de ofertas](#).

En nuestro teléfono de atención al cliente también te informaremos de las ofertas y paquetes de servicios con descuento vigente en ese momento, y te ayudaremos a elegir el que mejor se adapte a sus necesidades.

### **¿Hay ofertas para grupos?**

Si tú y tus acompañantes sois **más de 10 pasajeros**, podéis viajar como Grupo y disfrutar de nuestro servicio personalizado con condiciones especiales.

Ponte en contacto con nosotros a través del siguiente [formulario](#) y nuestro equipo comercial se pondrá en contacto contigo a la mayor brevedad posible.

## **Cambios, cancelaciones y reclamaciones**

### **Derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables**

El presente Reglamento establece unas normas para los derechos de los pasajeros cuando viajan por transporte marítimo y por vías navegables.

El presente Reglamento establece unas normas para los derechos de los pasajeros cuando viajan por transporte marítimo y por vías navegables. Incluye la no discriminación entre pasajeros en cuanto a las condiciones de transporte ofrecidas por los transportistas, la no discriminación de las personas con discapacidad y con movilidad reducida y la prestación de asistencia a esas personas, los derechos de los pasajeros en caso de cancelación o retraso, la información mínima que debe facilitarse a los pasajeros, la tramitación de reclamaciones y las normas generales en materia de ejecución.

Más información aquí: [Derechos de los pasajeros que viajan por mar y vías navegables.](#)

## **SÍNTESIS**

El presente Reglamento se aplicará a los pasajeros que utilicen servicios de pasaje \* que salgan de o lleguen a un puerto que esté dentro de Unión Europea (UE) y a cruceros cuyo puerto de embarque esté en la UE. No se aplicará a los pasajeros que viajen:

- En buques autorizados para transportar hasta 12 pasajeros;
- En buques en los que la tripulación esté compuesta por tres personas como máximo o cuyo servicio de pasaje en su totalidad cubra una distancia inferior a 500 metros;
- En circuitos de excursión y turísticos;
- En buques no propulsados por medios mecánicos y buques de pasaje históricos, autorizados para transportar hasta 36 pasajeros.

## **Derechos de las personas con discapacidad y de las personas con movilidad reducida**

Los transportistas, agencias de viaje y operadores turísticos no podrán negarse a aceptar reservas, expedir billetes o embarcar a personas alegando como motivo la discapacidad o la movilidad reducida del pasajero, así como tampoco podrán ofrecer billetes por un coste adicional. No obstante, podrán denegar reservas y billetes a las personas con discapacidad o con movilidad reducida con el fin de cumplir los **requisitos de seguridad** aplicables y si el diseño del buque de pasaje o las infraestructuras y equipos portuarios imposibilitan que se lleve a cabo de forma segura el embarque, el desembarque o el transporte de las personas con discapacidad. En caso de denegación, los transportistas, agencias de viajes y operadores turísticos

deberán adoptar todas las medidas para proponer a la persona de que se trate un **medio de transporte alternativo**.

### **Derechos en caso de interrupción del viaje**

En los supuestos de cancelación o de retraso de la salida de un servicio de pasaje, el transportista deberá informar a los pasajeros de la situación lo antes posible, y en cualquier caso a más tardar 30 minutos después de la hora de salida prevista. En este caso, los transportistas también deberán informar a los pasajeros de la hora estimada de salida y de llegada tan pronto como dispongan de dicha información. Cuando la salida vaya a cancelarse o a retrasarse más de 90 minutos, deberá ofrecerse a los pasajeros aperitivos, comida y refrescos gratuitos suficientes en función del tiempo que sea necesario esperar. Cuando se requiera una **estancia de una o varias noches**, el transportista deberá ofrecer, siempre que sea posible, un alojamiento gratuito a los pasajeros. El transportista podrá limitar el coste total del alojamiento a 80 EUR por noche y por pasajero, para un máximo de tres noches.

Cuando una salida sea cancelada o sufra un retraso superior a 90 minutos, los pasajeros tendrán derecho inmediato a la **conducción** hasta el destino final en la primera ocasión que se presente y sin coste adicional o al **reembolso** del precio del billete y, si procede, un servicio de vuelta gratuita al primer punto de partida.

Los pasajeros también podrán solicitar una **indemnización**, sin renunciar a su derecho al transporte, al transportista cuando la llegada a su destino final pueda verse demorada. El nivel mínimo de la indemnización será el **25 %** del precio del billete para los retrasos de como mínimo:

- Una hora en el caso de viajes programados de duración igual o inferior a cuatro horas;
- Dos horas en el caso de viajes programados de duración entre cuatro y ocho horas;
- Tres horas en el caso de viajes programados de duración entre ocho y 24 horas;
- Seis horas en el caso de viajes programados de duración superior a 24 horas.

Si el retraso es superior al doble del tiempo arriba indicado, la indemnización corresponderá al **50 %** del precio del billete. La

indemnización se abonará, en forma de vales u otros servicios, a petición del pasajero y en el plazo de un mes a partir de la presentación de la solicitud correspondiente. No se deducirán de la indemnización por el precio del billete los costes de transacción, como tasas, gastos telefónicos o sellos.

El transportista no estará obligado a facilitar a los pasajeros ningún alojamiento ni indemnización cuando la cancelación o el retraso se deba a condiciones meteorológicas que ponga en peligro la navegación del buque.

Los transportistas y los operadores de terminal deberán crear o disponer de un **mecanismo accesible de tramitación de las reclamaciones** relativas a los derechos y obligaciones contemplados en el presente Reglamento. El pasajero tendrá que presentar la reclamación en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse el servicio de transporte. En el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el transportista o el operador de terminal notificarán al pasajero que su reclamación ha sido atendida o desestimada o que es todavía objeto de estudio. El plazo de respuesta definitiva no deberá superar los dos meses desde la recepción de una reclamación.

Cada país de la UE deberá establecer un **organismo nacional independiente** que haga cumplir el Reglamento e imponga sanciones cuando sea necesario.

El presente Reglamento será aplicable a partir del 18 de diciembre de 2012.

### **Modificación de horarios/buque**

**¿DE FORMA EXCEPCIONAL, PUDE MODIFICARSE EL BUQUE Y QUE NO SEA EL MISMO QUE ESTABA PREVISTO CUÁNDO COMPRÉ EL BILLETE?**

Por cuestiones operativas o de causa mayor, puede darse el caso de que tengamos que cambiar el buque que haya contratado inicialmente. Nos pondremos en contacto con usted cuánto antes, para informarle de este cambio y que le afecte lo menos posible a su viaje. En todo caso, intentaremos que su acomodación, o tiempos de viaje se vean afectados lo menos posible.

**¿LOS HORARIOS DE SALIDA DE LOS BUQUE SE PUEDEN MODIFICAR?**

Los horarios pueden verse alterados por motivos de fuerza mayor que impida la navegación segura o por cualquier otra causa. Para poderte informar de las modificaciones que se puedan dar circunstancialmente, necesitamos que nos facilites tu **número de móvil y correo electrónico** al hacer tu reserva. No obstante, en todas nuestras Estaciones Marítimas informamos sobre el estado de las llegadas y salidas de los barcos con origen o destino en ese puerto.

### **Política de cancelación ¿puedo cancelar mi billete?**

Naviera Armas Trasmediterránea pone todas las facilidades para que no tengas que anular tu billete.

Puedes cambiar de fecha u hora un billete, siempre que haya disponibilidad para el número de personas, acomodación y vehículo que haya comprado inicialmente, y siempre que el billete no esté sujeto a ninguna restricción por pertenecer a una promoción.

Es posible que el cambio de fecha implique alguna modificación en la tarifa adquirida.

Además tienes 1 año (desde la fecha de emisión) para que puedas usar tu billete.

Si aún así, quieres cancelar tu billete, tienes que tener en cuenta las siguientes condiciones de cancelación:

- A menos de 72 horas y más de 24 horas a la fecha de salida del barco: **25% del total del billete.**
- Después de la fecha de salida del barco: **50% del precio del pasaje.**
- Si se cancela a menos de 24 horas antes de la salida: **50% del total del billete**
- Más de tres días previos a la fecha de salida: **0 % gastos.**
- Si se cancela el mismo día que se emite el billete, solo tiene como **GASTOS el SERVIFEE.**
- En caso que el viaje se haya CANCELADO por CAUSAS PROPIAS de la naviera: **0 % gastos.**
- En caso que el viaje se haya CANCELADO por CAUSAS AJENAS a la naviera: **el % gastos correspondientes al billete comprado.**

### **¿Puedo ceder mi billete a otra persona?**

No, el billete es personal e intransferible. Para hacer un cambio de nombre, se debe cancelar el billete y emitir uno nuevo.

Antes del acceso al buque, en la zona de pre-embarque, nuestro personal verificará el DNI, pasaporte o tarjeta de residencia de los pasajeros con los datos de las tarjetas de embarque. En caso de no coincidir los datos, el pasajero no podrá embarcar.

### **Si me han sustraído mi documentación o la he perdido, ¿qué documentos debo presentar para viajar?**

En caso de pérdida o sustracción de su documento original, (DNI, pasaporte o NIE o carnet de conducir), puedes viajar presentando fotocopia de los mismos, junto con el oficio policial que certifique su pérdida.

Si no tuviese fotocopia de dichos documentos, será necesario que el oficio policial indique “SE ACREDITA SER...”, con el fin de corroborar la información (el oficio que ponga “DICE SER...”, no será válido).

También puede presentar el carnet de conducir o pasaporte, como documento que le identifique, sin necesidad de presentar el oficio.

Recordamos que estos documentos no validan la residencia.

### **¿Cómo puedo obtener la factura de mi viaje?**

Al hacer la compra en la web podrás solicitarla a través del siguiente link que te aparece en la página o email de confirmación de compra o si has realizado la compra desde tu área privada, ahí también encontrarás un link para realizar la solicitud.

Para obtener su factura, debe cumplir con los siguientes requisitos:

- No debe haber comprado su billete a cargo de puntos.
- No haber comprado su billete en una Agencia de Viajes.
- No ser cliente de crédito de Naviera Armas Trasmediterranea.

## **Quejas y reclamaciones**

**¿QUIERO PONER UNA RECLAMACIÓN, ¿CÓMO PUEDO HACERLO? ¿QUÉ PLAZO TENGO?**

Tal y como establece el Artículo 24 de Reclamaciones del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, Nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, que entró en vigor el 18 de diciembre de 2012, un pasajero que desea hacer una reclamación, la presentará en el plazo de dos meses a partir de la fecha en que se prestó o hubiera debido prestarse un determinado servicio.

Para ello debe dirigirse al Departamento de Atención al Cliente a través del siguiente [formulario](#)

**DESDE QUE PONGO UNA RECLAMACIÓN, ¿CUÁNTO TIEMPO PUEDE PASAR HASTA QUE LA RESUELVEN?**

Tal y como establece el Artículo 24 de Reclamaciones del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo, Nº 1177/2010 sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables, que entró en vigor el 18 de diciembre de 2012, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la reclamación, el transportista o el operador de terminal notificarán al pasajero que su reclamación ha sido atendida o desestimada o es todavía objeto de estudio.

## **Horarios y trayectos**

### **Disponibilidad de trayectos**

**¿Problemas de disponibilidad mientras compras tu billete?**

Tras la selección de datos del trayecto (origen, destino, pasajeros y vehículos) se puede producir un mensaje que le informe de que no existe disponibilidad en las fechas indicadas.

Esto puede ser debido a que el sistema no tiene aún cargadas las salidas para el trayecto indicado en las fechas que lo solicita. Contacte con nuestro departamento de atención al cliente si necesita alguna ayuda.

### **Horarios y destinos**

Consulta todos los horarios de las rutas de Naviera Armas Trasmediterranea en la [Sección Horarios](#) de esta misma web y podrá conocer de forma actualizada las salidas y horarios de cada una de nuestras rutas.

## Transporte y carga

### Vehículos de carga

#### ¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR INFORMACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE CARGA?

En nuestra web encontrará una completa guía, en la sección **“SERVICIOS DE CARGA”**.

Si necesita cualquier información adicional, puede hacerlo a través del correo electrónico [comercialcarga@artra.es](mailto:comercialcarga@artra.es).

#### MEDIDAS PARA LA SOSTENIBILIDAD DEL TRANSPORTE DE MERCANCÍAS POR CARRETERA Y FUNCIONAMIENTO DE LA CADENA LOGÍSTICA

Tras la publicación del Real Decreto-Ley 3/2022, de 1 de marzo, destacar entre otros aspectos: Disposición adicional decimotercera, a partir del 2 de septiembre de 2022, los conductores no podrán realizar labores de carga y descarga de las mercancías transportadas por los camiones.

***“Los conductores de vehículos de transporte de mercancías de más de 7.5 toneladas de masa máxima autorizada no podrán participar en las operaciones de carga y descarga de las mercancías ni de sus soportes, envases, contenedores o jaulas”.***

El incumplimiento de este apartado conllevará a sanciones tanto a la empresa bajo cuya dirección actúe el conductor, como el cargador, expedidor, intermediario y destinatario que hubieran intervenido en el transporte.

Por otro lado, la Ley 15/2009, de 11 de noviembre, del contrato de transporte terrestre de mercancías, sufre una modificación en su “Art.22. Paralizaciones” en la que se recoge, ***“cuando el vehículo haya de esperar un plazo superior a una hora hasta que se concluya su carga o descarga, el porteador podrá exigir al cargador una indemnización en concepto de paralización.”***