

# Normes del servei

## Drets dels viatgers

- Passengers have the right to be carried providing the vehicle does not exceed its maximum capacity.
- Els viatgers tenen dret a ser transportats sempre que el vehicle no superi la seva capacitat màxima.
- Els menors de 4 anys tenen dret a viatjar gratis.
- Els viatgers tenen dret a ser tractats correctament pels empleats i rebre informació sobre els serveis i les possibles modificacions.
- Les persones amb mobilitat reduïda, les dones embarassades i les persones majors tenen dret a asseure's en seients d'ús preferent.
- Els viatgers poden portar objectes de dimensions no superiors a 100 x 60 x 25 cm. Aquestes mesures no s'apliquen en cas de cotxets per a nens.
- Els viatgers poden accedir a l'autobús amb bicicletes plegables en aquells trajectes que transcorren íntegrament dins de la primera corona tarifària.
- En cas que una incidència provoqui la detenció de l'autobús, els viatgers tenen dret a continuar el viatge en la mateixa línia o en una altra amb un itinerari similar sense haver de pagar de nou
- Els viatgers poden utilitzar el llibre de reclamacions.

## Deures dels viatgers

- Actui sempre amb civisme i procuri vetllar per una bona convivència.
- Eviti deteriorar o provocar danys en els autobusos i les parades.
- Entri i surti per les portes senyalitzades.
- No distregui al conductor mentre l'autobús estigui circulant.
- Ha de reunir les condicions mínimes de salubritat i higiene.
- Segueixi les indicacions dels empleats i dels avisos col·locats a l'interior dels autobusos.
- Procuri plegar els cotxets infantils.
- Pugi les bicicletes plegades.
- No fumi a bord del vehicle.
- No viatgi amb animals, excepte gossos pigall i animals domèstics si estan dins receptacles adequats.
- El personal de l'empresa pot prohibir l'entrada o ordenar la sortida del vehicle als viatgers que incompleixin les obligacions anteriors.

## Bitllets i targetes

- És necessari disposar d'un bitllet, targeta, abonament o passis vàlids per al trajecte.
- Els bitllets i les targetes manipulats o que presentin alteracions no seran vàlids.
- Les targetes amb banda magnètica han de validar-se sempre en les màquines.
- Les targetes, abonaments o passis sense banda magnètica han de mostrar-se al conductor en entrar en l'autobús.
- Els bitllets senzills no donen dret a transbord.
- Les targetes del sistema tarifari integrat donen dret a transbord entre els mitjans de transport integrats.
- Si vostè es baixa de l'autobús i es puja a un altre, ha de validar novament la targeta.
- Conservi el bitllet o targeta durant tot el trajecte i mostri'ls al personal de l'empresa si així li ho sol·liciten.
- Té dret a canviar una targeta multiviatge no deteriorada si la màquina validadora la rebutja i si es correspon amb el trajecte que es desitja realitzar.

## Infraccions i sancions

- Viatjar sense bitllet o amb una targeta no validada suposa una infracció que comporta el pagament d'una quantitat determinada per la normativa legal vigent. Si el pagament es realitza immediatament, tindrà una reducció del 50%. En cas contrari, el viatger haurà d'identificar-se i disposarà de 30 dies per a pagar la sanció.
- Si, en alguna de les situacions anteriors, un viatger es nega a identificar-se davant els empleats, aquests sol·licitaran la presència dels agents de seguretat o d'ordre públic perquè ho identifiquin, podent-li exigir que abandoni l'autobús.
- Si un viatger té una targeta, un abonament o una passada personalitzats, haurà de poder demostrar que és el seu titular.
- Si un viatger té una targeta integrada correcta i validada a l'inici d'un desplaçament, però no validada en el moment de fer un transbord, haurà de pagar l'import equivalent al preu d'un bitllet senzill d'una zona.
- Els empleats retiraran qualsevol bitllet o targeta alterats, manipulats o utilitzats indegudament i el viatger estarà obligat a sortir de l'autobús.
- En cas d'infracció, l'empresa formularà una denúncia davant l'Administració.
- Viatjar sense bitllet o targeta vàlids pot ser sancionat per l'Administració amb una multa de fins a 600 €.
- El conductor disposa de fulls de reclamació.