

# Normas del servicio

## Derechos de los viajeros

- Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que el vehículo no supere su capacidad máxima.
- Los menores de 4 años tienen derecho a viajar gratis.
- Los viajeros tienen derecho a ser tratados correctamente por los empleados y recibir información sobre los servicios y las posibles modificaciones.
- Las personas con movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas mayores tienen derecho a sentarse en asientos de uso preferente.
- Los viajeros pueden llevar objetos de dimensiones no superiores a 100 x 60 x 25 cm. Estas medidas no se aplican en caso de cochecitos para niños.
- Los viajeros pueden acceder al autobús con bicicletas plegables en aquellos trayectos que transcurren íntegramente dentro de la primera corona tarifaria.
- En caso de que una incidencia provoque la detención del autobús, los viajeros tienen derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra con un itinerario similar sin tener que pagar de nuevo.
- Los viajeros pueden utilizar el libro de reclamaciones.

## Deberes de los viajeros

- Actúe siempre con civismo y procure velar por una buena convivencia.
- Evite deteriorar o provocar daños en los autobuses y las paradas.
- Entre y salga por las puertas señalizadas.
- No distraiga al conductor mientras el autobús esté circulando.
- Debe reunir las condiciones mínimas de salubridad e higiene.
- Siga las indicaciones de los empleados y de los avisos colocados en el interior de los autobuses.
- Procure plegar los cochecitos infantiles.
- Suba las bicicletas plegadas.
- No fume a bordo del vehículo.
- No viaje con animales, salvo perros lazarillo y animales domésticos si están dentro receptáculos adecuados.
- El personal de la empresa puede prohibir la entrada u ordenar la salida del vehículo a los viajeros que incumplan las obligaciones anteriores.

## Billetes y tarjetas

- Es necesario disponer de un billete, tarjeta, abono o pase válidos para el trayecto.
- Los billetes y las tarjetas manipulados o que presenten alteraciones no serán válidos.
- Las tarjetas con banda magnética deben validarse siempre en las máquinas.
- Las tarjetas, abonos o pases sin banda magnética deben mostrarse al conductor al entrar en el autobús.
- Los billetes sencillos no dan derecho a transbordo.
- Las tarjetas del sistema tarifario integrado dan derecho a transbordo entre los medios de transporte integrados.
- Si usted se baja del autobús y se sube a otro, debe validar nuevamente la tarjeta.
- Conserve el billete o tarjeta durante todo el trayecto y muéstrelos al personal de la empresa si así se lo solicitan.
- Tiene derecho a canjear una tarjeta multiviaje no deteriorada si la máquina validadora la rechaza y si se corresponde con el trayecto que se desea realizar.

## Infracciones y sanciones

- Viajar sin billete o con una tarjeta no validada supone una infracción que conlleva el pago de una cantidad determinada por la normativa legal vigente. Si el pago se realiza de inmediato, tendrá una reducción del 50 %. En caso contrario, el viajero deberá identificarse y dispondrá de 30 días para pagar la sanción.
- Si, en alguna de las situaciones anteriores, un viajero se niega a identificarse ante los empleados, estos solicitarán la presencia de los agentes de seguridad o de orden público para que lo identifiquen, pudiéndole exigir que abandone el autobús.
- Si un viajero tiene una tarjeta, un abono o un pase personalizados, deberá poder demostrar que es su titular.
- Si un viajero tiene una tarjeta integrada correcta y validada al inicio de un desplazamiento, pero no validada en el momento de hacer un transbordo, deberá pagar el importe equivalente al precio de un billete sencillo de una zona.
- Los empleados retirarán cualquier billete o tarjeta alterados, manipulados o utilizados indebidamente y el viajero estará obligado a salir del autobús.
- En caso de infracción, la empresa formulará una denuncia ante la Administración.
- Viajar sin billete o tarjeta válidos puede ser sancionado por la Administración con una multa de hasta 600 €.
- El conductor dispone de hojas de reclamación.