

RETARDS I CANCEL·LACIONS

Els passatgers han d'estar informats de qualsevol alteració en el servei.

En cas de cancel·lació o d'un **retard previst de més de 2 hores en desplaçaments de més de 250 km de distància**, el transportista ha d'oferir immediatament als passatgers escollir entre aquestes opcions:

- La continuació del viatge, amb condicions de transport comparables, a la destinació final tan aviat com sigui possible.
- El reemborsament del preu del bitllet i un servei de tornada gratuït al lloc d'origen.

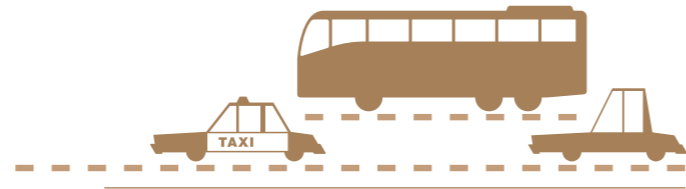
El transportista està exempt del compliment d'aquestes obligacions si les causes són extraordinàries i no s'han pogut preveure.



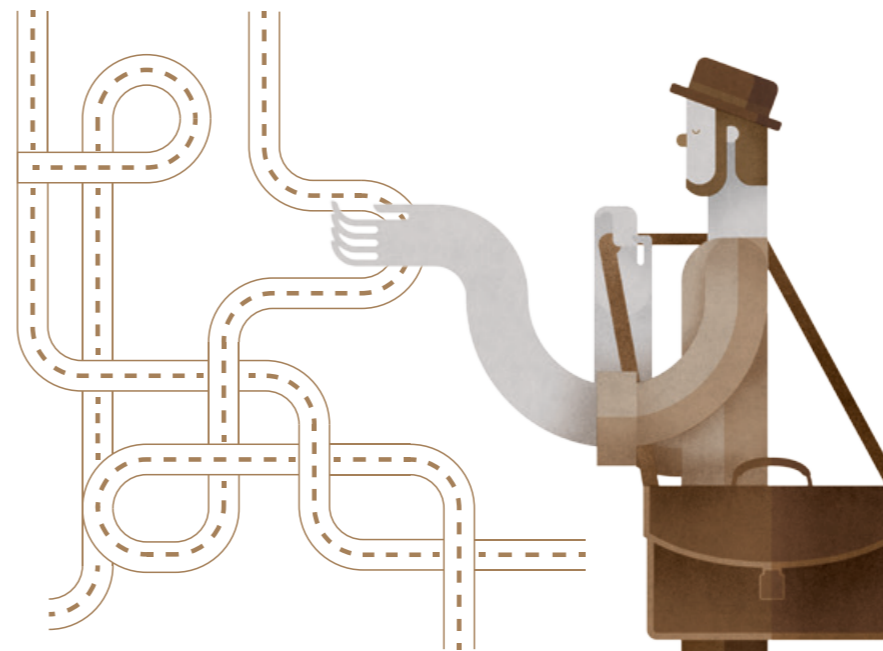
EQUIPATGE

Cal consultar amb l'empresa transportista les mides i el volum màxim de l'equipatge, ja que dependrà de la capacitat del vehicle.

L'equipatge dipositat al "maleter" de l'autocar és responsabilitat del transportista, que haurà d'indemnitzar el viatger per deteriorament o pèrdua.



TRANSPORT PER CARRETERA CONEIX ELS TEUS DRETS I COM POTS PRESENTAR RECLAMACIONS



Diputació
Barcelona

#DibaOberta

Gabinet de Premsa i Comunicació. B 7086-2017



Diputació
Barcelona | Àrea d'Atenció
a les Persones

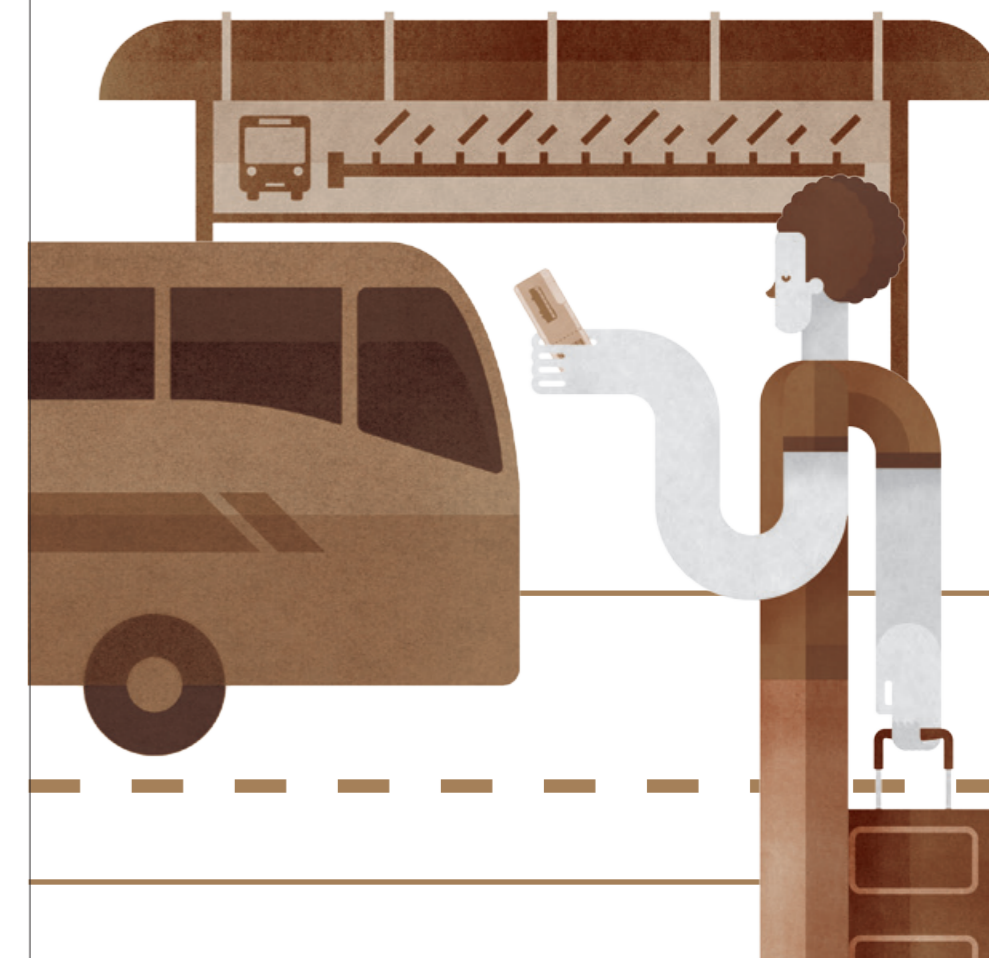
Servei de Suport a les Polítiques de Consum
Recinte Mundet
Edifici Serradell Trabal, 2a planta
Passeig de la Vall d'Hebron, 171
08035 Barcelona
Tel. 934 022 143 · Fax 934 029 193
s.suportpolc@diba.cat
www.diba.cat/consum

AUTOCARS

Les línies regulars d'autocars són adjudicades a empreses privades per les administracions competents, que són les que en determinen el preu del bitllet i els horaris de pas. Aquesta informació ha d'estar disponible a tots els punts de venda de l'empresa transportista.

Sempre cal lliurar un bitllet, o títol de transport, que s'ha de conservar durant tot el trajecte, excepte els menors de 4 anys que no ocupin seient. Característiques del bitllet:

- En línies urbanes o de rodalia, en el bitllet hi constarà el nom de l'empresa concessionària i la indicació "Preu segons tarifa vigent".
- En línies interurbanes de llarga distància el bitllet ha d'incloure la descripció del trajecte (punt d'origen i destí), el preu (amb IVA inclòs), la data d'emissió del bitllet i la data del viatge.



TAXIS

ABANS D'INICIAR EL TRAJECTE

Pots escollir el vehicle sempre que no estigui estipulat un sistema de torns. El taxista ha d'ajudar l'usuari a pujar l'equipatge al maleter, i a accedir i baixar del vehicle a persones amb mobilitat reduïda

DURANT EL TRAJECTE

Tens dret a escollir l'itinerari, així com a demanar d'apujar o abaixar les finestres, el volum de la ràdio o la calefacció i aire condicionat. En tot moment ha de ser **visible el taxímetre, les tarifes vigents i el número de llicència.**

EN ARRIBAR AL DESTÍ

Tens dret a demanar un tiquet o factura, en què constin les dades del taxi i del trajecte. El taxista està obligat a facilitar canvi de 20 euros. En alguns municipis és obligatori acceptar pagament amb targeta, no obstant això, és convenient assegurar-se'n abans d'iniciar el viatge.

LES TARIFES DEPENEN DEL TRAJECTE I TIPUS DE SERVEI

- **SERVEIS URBANS:** Transcorren dintre d'un mateix municipi, àrea metropolitana o àrea territorial de prestació conjunta. Les tarifes les marca l'administració que correspongui.
- **SERVEIS INTERURBANS:** L'origen i el destí es troben en diferents termes municipals. Les tarifes les regula el Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat de Catalunya.

Es poden cobrar suplementes:

- Els dies festius de l'any.
- En viatges d'entrada o sortida a aeroports i estacions.
- Per equipatge que excedeixi les dimensions estipulades.
- Per animals de companyia (tret de gossos pigall).
- D'altres que dicti l'administració competent en cada cas.

Segons el tipus de servei es pot fixar un preu mínim: viatges a l'aeroport, serveis de radioemissora, etc.
Sol·licita informació prèvia abans d'iniciar el trajecte.



LLOGUER DE VEHICLES

Quan es lloga un vehicle és obligatori signar un contracte per escrit.

És important **portar el contracte a l'interior del vehicle en tot moment.**



EL PREU

- El preu ha d'incloure **obligatòriament** impostos i taxes, assegurança obligatòria de danys a tercers i despeses de gestió.
- El preu serà un **preu fix per dia de lloguer**, al qual es pot sumar un cost addicional en funció del quilometratge. A més a més, es poden contractar **serveis addicionals**, com accessoris del vehicle (GPS, cadireta infantil, assegurances...).
- Cal **informar-se** de les polítiques de carburant incloses en el contracte, ja que el seu incompliment pot suposar el cobrament d'un recàrrec.
- Si es contracta una **assegurança** complementària cal prestar atenció a les cobertures que inclou i a l'existència de franquícies.

DANYS I INCIDÈNCIES DEL VEHICLE

- És important **revisar l'estat del vehicle** en el moment que te'l lliurin, i **si hi detectes qualsevol dany cal fer-ho constar**. En el mateix sentit, cal revisar l'estat del vehicle en el moment de la devolució i, si ho creus convenient, fes-ne fotografies.
- En cas de patir qualsevol **incidència o accident** durant el transcurs del contracte cal avisar immediatament l'empresa de lloguer i seguir les instruccions que et donin.



COM PUC PRESENTAR RECLAMACIONS?

En cas de qualsevol desavinença es pot presentar una reclamació per escrit a l'empresa. Podeu sol·licitar els **fulls oficials de reclamació/denúncia** a les seves oficines comercials. Taxis, autobusos i autocars han de disposar de fulls oficials de reclamació/denúncia també a l'interior del vehicle. És important adjuntar tota la documentació que pugui acreditar la reclamació.



L'empresa **disposa d'un mes per donar resposta a la reclamació**. Si la **resposta de l'empresa no és satisfactòria o no resol la reclamació** pots demanar assessorament a una associació de consumidors o al servei públic de consum del vostre ajuntament o comarca. També pots adreçar la reclamació a la **Junta Arbitral de Transport** per danys i pèrdua de mercaderia o equipatge, retard en la prestació del servei o altres incompliments del contracte de transport. El procediment arbitral **és gratuït** i no és obligatòria l'assistència d'advocat o procurador. Més informació sobre aquest procediment al web <https://goo.gl/1zBn9J>, al telèfon **93 495 80 44** i a la bústia electrònica jat.tes@gencat.cat