

## RETRASOS Y CANCELACIONES

Los pasajeros deben estar informados de cualquier alteración del servicio.

En caso de cancelación o de un **retraso previsto superior a 2 horas en desplazamientos de más de 250 km de distancia**, la empresa transportista debe ofrecer de inmediato a los pasajeros la posibilidad de elegir entre estas opciones:

- La continuación del viaje hasta el destino final en unas condiciones de transporte comparables y tan pronto como sea posible.
- El reembolso del precio del billete y un servicio de vuelta gratuito hasta el lugar de origen.

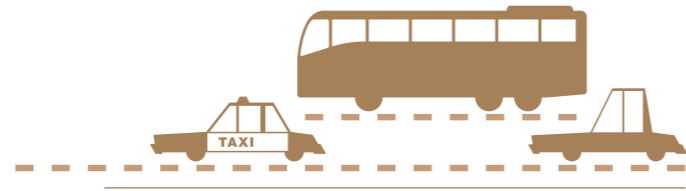
Si las causas del retraso o cancelación son extraordinarias e imprevisibles, la empresa transportista queda exenta de cumplir estas obligaciones.



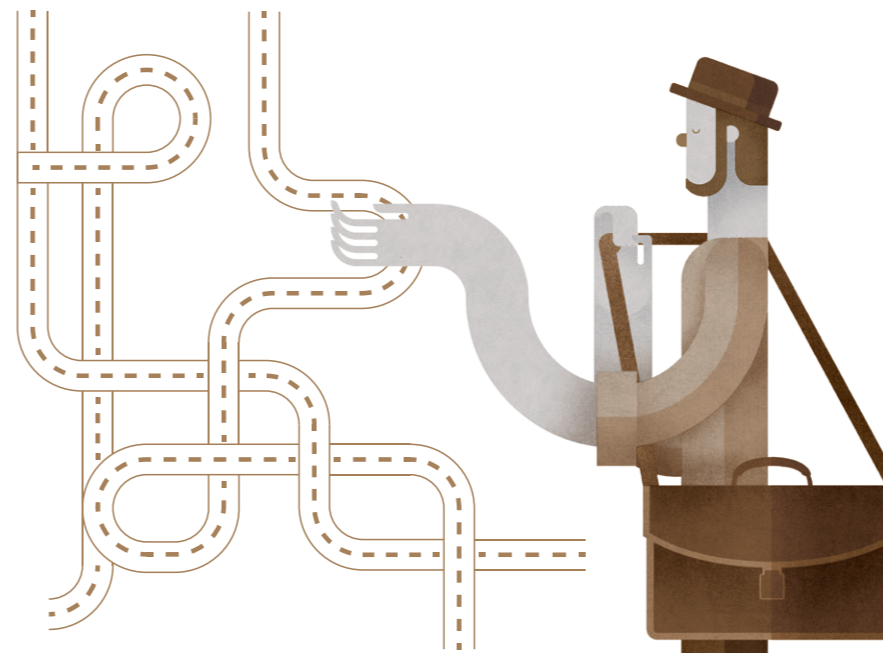
## EQUIPAJE

Las medidas y el volumen máximo del equipaje deben consultarse con la empresa transportista, ya que estas dependerán de la capacidad del vehículo.

El equipaje depositado en el maletero del autocar es responsabilidad de la empresa transportista y, en caso de deterioro o pérdida, esta deberá indemnizar al viajero.



# TRANSPORTE POR CARRETERA CONOCE TUS DERECHOS Y CÓMO PUEDES PRESENTAR RECLAMACIONES



Diputació  
Barcelona

#DibaOberta

Gabinete de Prensa y Comunicación. B 7418-2018



Diputació  
Barcelona | Àrea d'Atenció  
a les Persones

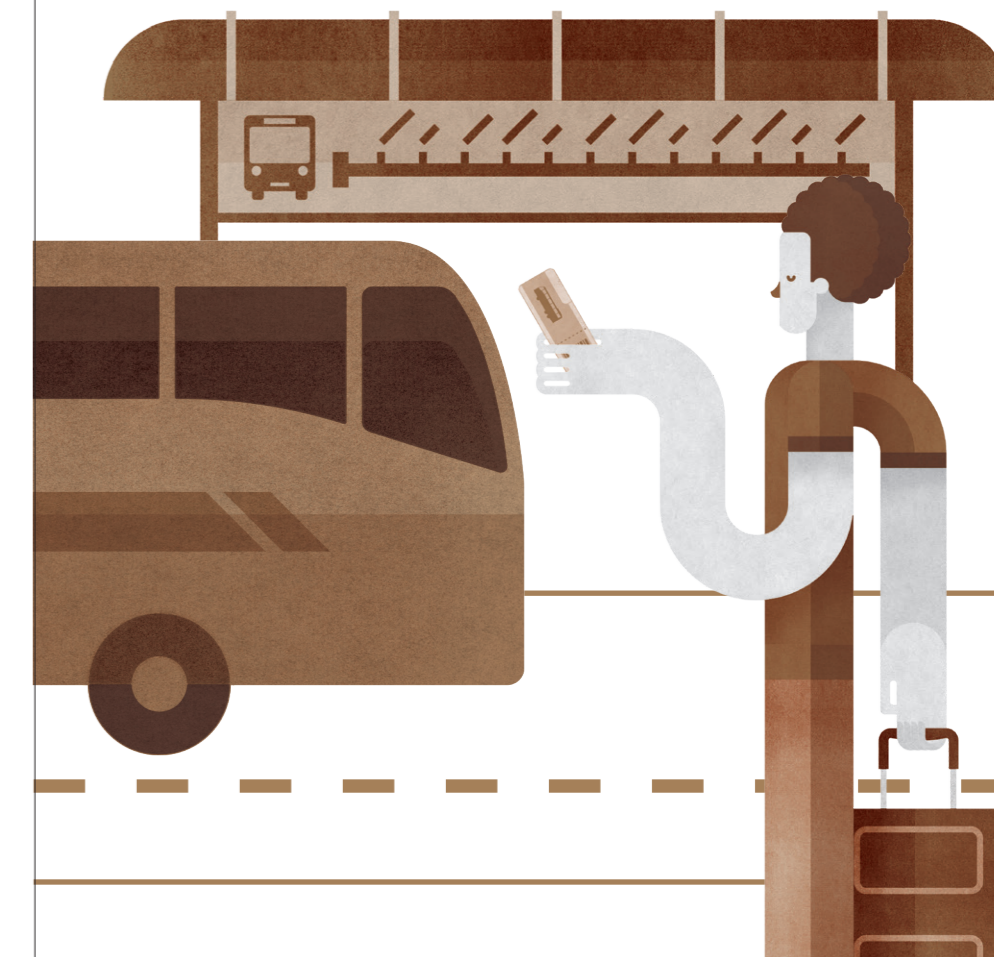
**Servicio de Soporte a las Políticas de consumo**  
Recinto Mundet  
Edificio Serradell Trabal, 2ª planta  
Passeig de la Vall d'Hebron, 171  
08035 Barcelona  
Tel.: 934 022 143 · Fax: 934 029 193  
s.suportpolc@diba.cat  
www.diba.cat/consum

## AUTOCARES

Las líneas regulares de autocares son adjudicadas a empresas privadas por las administraciones competentes, que son las encargadas de determinar el precio del billete y los horarios de paso. Esta información debe estar disponible en todos los puntos de venta de la empresa transportista.

Siempre hay que presentar un billete, o título de transporte, que debe conservarse durante todo el trayecto, excepto en el caso de los menores de 4 años que no ocupen asiento. Características del billete:

- En líneas urbanas o de cercanías, en el billete constará el nombre de la empresa concesionaria y la indicación «Precio según tarifa vigente».
- En líneas interurbanas de larga distancia, el billete debe incluir la descripción del trayecto (punto de origen y de destino), el precio (con IVA incluido), la fecha de emisión del billete y la fecha del viaje.



## TAXIS

### ANTES DE INICIAR EL TRAYECTO

Puedes escoger el vehículo siempre que no esté estipulado un sistema de turnos. El taxista debe ayudar al usuario a colocar el equipaje en el maletero, y a acceder y a bajar del vehículo a las personas con movilidad reducida.

### DURANTE EL TRAYECTO

Tienes derecho a escoger el itinerario, así como a pedir que suban o bajen las ventanas, el volumen de la radio, la calefacción y el aire acondicionado. Durante todo el trayecto, el **taxímetro, las tarifas vigentes y el número de licencia deben estar visibles**.

### AL LLEGAR AL DESTINO

Tienes derecho a pedir un tique o factura en la que consten los datos del taxi y del trayecto. El taxista está obligado a facilitar cambio de 20 euros. En algunos municipios es obligatorio aceptar pago con tarjeta; no obstante, es conveniente asegurarse de ello antes de iniciar el viaje.

## LAS TARIFAS DEPENDEN DEL TRAYECTO Y DEL TIPO DE SERVICIO

- **SERVICIOS URBANOS:** transcurren dentro de un mismo municipio, área metropolitana o área territorial de prestación conjunta. Las tarifas las marca la administración correspondiente.
- **SERVICIOS INTERURBANOS:** el origen y el destino se encuentran en diferentes términos municipales. Las tarifas las regula el Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.

Pueden cobrarse suplementos por:

- los días festivos del año,
- los viajes de entrada o salida a aeropuertos y estaciones,
- el equipaje cuyas dimensiones excedan las medidas estipuladas,
- los animales de compañía (excepto perros guía),
- otros motivos que dicte la administración.

Según el tipo de servicio, puede fijarse un precio mínimo: viajes al aeropuerto, servicios de radioemisora, etc. Solicita información sobre ello antes de iniciar el trayecto.



## ALQUILER DE VEHÍCULOS

Cuando se alquila un vehículo, es obligatorio firmar un contrato por escrito.

Es importante **llevar siempre el contrato dentro del vehículo**.



## EL PRECIO

- El precio debe incluir **obligatoriamente** impuestos y tasas, seguro obligatorio de daños a terceros y gastos de gestión.
- Será un **precio fijo por día de alquiler**, al que se le puede sumar un coste adicional en función del kilometraje. Además, pueden contratarse **servicios adicionales** como accesorios para el vehículo (GPS, sillita infantil, otros seguros...).
- Hay que **informarse** de las políticas de carburante incluidas en el contrato, ya que su incumplimiento puede suponer el cobro de un recargo.
- Si se contrata un **seguro** complementario, hay que prestar atención a las coberturas que incluye y a la existencia de franquicias.

## DAÑOS E INCIDENCIAS DEL VEHÍCULO

- Es importante **revisar el estado del vehículo** cuando te lo entreguen y, **si detectas cualquier daño, hay que hacerlo constar**. En el mismo sentido, hay que revisar el estado del vehículo al devolverlo y, si lo crees conveniente, sacar fotografías.
- En caso de sufrir cualquier **incidencia o accidente** durante el transcurso del contrato, avisa inmediatamente a la empresa de alquiler y sigue las instrucciones que te den.



## ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR RECLAMACIONES?

En caso de discrepancia, puede presentarse una reclamación por escrito ante la empresa. Puedes solicitar las **hojas oficiales de reclamación/denuncia** en sus oficinas comerciales. Los taxis, autobuses y autocares deben disponer de hojas oficiales de reclamación/denuncia también en el interior del vehículo. Es importante adjuntar toda la documentación que pueda acreditar la reclamación.



La empresa **dispone de un mes para contestar a la reclamación**. Si la **respuesta de la empresa no es satisfactoria o no resuelve la reclamación**, puedes solicitar asesoramiento a una asociación de consumidores o al servicio público de consumo de tu propio ayuntamiento o comarca. También puedes dirigir la reclamación a la **Junta Arbitral de Transporte** por daños y pérdida de mercancía o equipaje, retraso en la prestación del servicio u otros incumplimientos del contrato de transporte. El procedimiento arbitral **es gratuito** y no es obligatorio que asista un/a abogado/a o procurador/a. Puedes obtener más información sobre este procedimiento en la web <https://goo.gl/1zBn9J>, en el teléfono **93 495 80 44** o mandando un correo electrónico a [jat.tes@gencat.cat](mailto:jat.tes@gencat.cat)