



REGLAMENTO DE VIAJEROS

Enero 2015

CAPÍTULO 1. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y ámbito de aplicación

El presente Reglamento regula las condiciones generales de utilización de los servicios de transporte que efectúa la Empresa Bus Madrid Almería, Sociedad Limitada, en adelante Empresa. Asimismo regula los derechos y obligaciones de los usuarios de dicho transporte y deberá ser observado por la Empresa, por sus empleados y por los usuarios, junto con las demás disposiciones de carácter general que sean de aplicación, y especialmente las disposiciones de la Ley 12/87 del 28 de mayo de regulación del transporte de viajeros por carretera mediante vehículos a motor y su Reglamento aprobado por Decreto 319/90 del 21 de diciembre así como los artículos 40, 41, 142 y 143.1 de la Ley 16/87 del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y el artículo 201.1 de su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1.211/90, del 28 de Septiembre, así como las Condiciones de Compra de la Empresa.

CAPÍTULO 2. TÍTULOS DE TRANSPORTE

Artículo 2. Obligación de portar título válido de transporte (billete).

Todo viajero deberá estar provisto, desde el inicio de su viaje, de un título de transporte válido, que deberá someter al control de entrada en el vehículo, de acuerdo con sus características, y conservar a disposición de los empleados de la Empresa que puedan requerir su exhibición, durante todo el trayecto, hasta descender del autobús en la parada de destino.

Artículo 3. Validez y utilización de los títulos de transporte.

- 1.- Son títulos de transporte válidos los que en cada momento hayan sido aprobados por la Empresa para su utilización en los vehículos de la misma y figuren en el vigente cuadro tarifario.
- 2.- Los títulos de transporte adquiridos por Internet serán de utilización personal.
- 3.- Los títulos adquiridos en los puntos de venta serán de utilización por el portador de los mismos.

Artículo 4. Adquisición de billete a bordo del autobús.

En el caso de adquisición del billete a bordo del autobús, el viajero deberá abonar con moneda fraccionaria el importe exacto de la tarifa vigente; no obstante la Empresa adoptará las medidas necesarias para que su personal pueda realizar la devolución de moneda, siempre y cuando la entregada como pago por el usuario no sea de valor superior al quíntuplo del precio del billete.

Artículo 5. Comprobación del título de transporte.

El viajero deberá comprobar en el momento de su adquisición que el título de transporte adquirido es el adecuado, y, en su caso, que la devolución de moneda recibida es la correcta. En el supuesto de utilización de títulos multiviaje, el viajero vendrá obligado a validar el título en los puntos de venta y a comprobar, en su caso, que la operación ha sido realizada correctamente y corresponde a los datos del viaje que realiza.

Artículo 6. Utilización incorrecta o fraudulenta de éstos.

- 1.- Los viajeros están obligados a enseñar la documentación que acredite cualquier descuento o promoción a la que esté sujeto el título adquirido. En el caso de no portar la documentación necesaria o que la documentación no sea válida los títulos de transporte serán retirados por el personal facultado por la Empresa.
- 2.- Los viajeros que carezcan de título de transporte válido a que se refiere el punto 1, estarán obligados a la adquisición de un nuevo billete.
- 3.- De no hacerse efectivo dicho pago al personal facultado por la Empresa no podrá realizar el viaje.

Artículo 7. Cobro del recargo extraordinario

La Empresa, por medio del personal designado por ella, está facultada para percibir el importe que hayan de abonar los viajeros por los recargos previstos en el artículo anterior, del que se entregará un recibo justificativo de su pago. Asimismo, resolverá la Empresa las reclamaciones que se produzcan relativas a la imposición o cobro de este recargo extraordinario.

CAPÍTULO 4. DERECHOS Y OBLIGACIONES

SECCIÓN 1ª. DERECHOS DE LOS VIAJEROS

Artículo 8. Derechos de los viajeros

1.- Los viajeros, como destinatarios de los servicios de transporte prestados por la Empresa, serán titulares de los derechos establecidos por todas y cada una de las disposiciones vigentes dictadas con carácter general en materia de transportes, y específicamente de los establecidos en este capítulo así como de los que resultan de las restantes disposiciones de este Reglamento.

2.- En especial, son derechos de los viajeros los siguientes:

- a) A ser transportado con el solo requisito de portar un título de transporte válido, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, y conforme a las tarifas vigentes.
- b) A recibir un trato correcto por parte del personal de la Empresa, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- c) A solicitar y obtener en los puntos que se determinan en el artículo 22 del presente Reglamento hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- d) A solicitar reclamaciones ante la Empresa, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otras vías, y a recibir contestación a aquéllas en el plazo de un mes desde su presentación.
- e) A ser informado sobre las características de prestación del servicio de transporte
- f) A que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- g) A estar amparado por los Seguros Obligatorios afectos a la circulación de vehículos de transporte de pasajeros por carretera.
- h) A una asistencia adecuada y específica para las personas con discapacidad y con movilidad reducida tanto en las terminales como a bordo y a tener dispositivos especiales de adaptación para ellas de forma que puedan subir y bajar del autocar con total seguridad.
- i) A la no discriminación directa ni indirecta por razones de nacionalidad, con respecto a las tarifas y las condiciones contractuales.
- j) Las personas invidentes o afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guía, podrán acceder con éstos a los vehículos, en los términos establecidos en la Ley.
- k) A disponer de normas mínimas acerca de la información sobre el viaje para todos los pasajeros antes del viaje y durante el mismo, así como información general de sus derechos en las terminales y por Internet. Esta información se facilitará en formatos accesibles bajo petición, a las personas con movilidad reducida.
- l) A ser informados de cuando se cancela un servicio o demora su salida.

3.- Los viajeros tendrán el derecho genérico a ser transportados en las condiciones de oferta de servicio establecidas en vehículos que cumplan las normas de homologación correspondientes, y conducidos por personal adecuadamente formado y en posesión de la autorización administrativa que les habilite para ello.

SECCIÓN 2ª OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS

Artículo 9. Obligaciones generales

1.- Será obligación principal de los viajeros la observancia de todas y cada una de las disposiciones del presente Reglamento que les afecten. Además, deberán atender las indicaciones que, sobre el servicio y sus incidencias, realicen los empleados de la Empresa, que están facultados para exigir el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

2.- Los viajeros se abstendrán en todo caso de comportamientos que impliquen peligro para su integridad física, la de los demás viajeros o la del conductor, así como de aquellos otros comportamientos que puedan considerarse molestos u ofensivos para los viajeros o para los empleados de la Empresa. Igualmente quedan prohibidas las acciones que puedan implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos o en cualquier forma perjudiquen el patrimonio de la Empresa. En todo caso se entenderá que el responsable del vehículo es su conductor, cuyas instrucciones deberán ser observadas por los viajeros.

Artículo 10. Obligaciones específicas.

Serán además obligaciones de los viajeros:

- a. Portar título de transporte válido sometido a control de entrada en los términos establecidos en este Reglamento, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto y a disposición de los empleados de la Empresa. En el caso de billetes sometidos a descuentos o tarifas especiales deberán llevar el justificante válido que los acredite.
- b. No viajar con animales en la zona de pasajeros, salvo perros guías en el caso de invidentes. Los animales podrán viajar en un habitáculo específico para ellos.
- c. No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior de los vehículos.
- d. Respetar los vehículos e instalaciones, especialmente no manipular los mecanismos de apertura y cierre de los vehículos así como los dispositivos de seguridad y socorro.
- e. No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- f. No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- g. Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con los empleados de la Empresa.
- h. Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- i. No fumar, ni consumir bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas.

- j. No utilizar móviles, radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios.
- k. Acceder o abandonar el vehículo en las paradas habilitadas a tal efecto no pudiendo hacerlo fuera de las mismas.
- l. Respetar las reservas de asiento.
- m. No obstaculizar los pasillos con maletas o bultos.
- n. Viajar con las condiciones mínimas de sanidad e higiene necesarias para evitar incomodidad o riesgo al resto de usuarios.
- o. Cumplir con las normas elementales de educación y convivencia.
- p. No llevar materiales u objetos que puedan causar peligro o incomodidades a otros usuarios.
- q. Cualquier otra que resulte de lo dispuesto en el presente Reglamento.

SECCIÓN 3ª OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Artículo 11. Información

La Empresa se ocupará de que los usuarios sean informados sobre las características de prestación del servicio de transporte, así como de las incidencias que afecten a su desarrollo. Dicha información será también facilitada mediante los procedimientos que en cada momento se articulen.

Artículo 12. Paradas

En los puntos de venta así como en la página web de la Empresa (www.busbam.com) figurará el horario y el itinerario de cada línea así como las paradas.

Artículo 13. Cambio de tarifas.

Cuando se autorice un cambio de tarifas por modificación de los precios, de los tipos de títulos o de sus condiciones de utilización, se anunciará oportunamente a los usuarios en todos los puntos de venta así como en la página web de la Empresa.

Artículo 14. Modificación o ampliación del servicio.

Las modificaciones del servicio de carácter substancial deberán ser puestas en conocimiento de los usuarios con ocho días al menos de antelación siempre que sean conocidas por la Empresa. En cuanto a las demás modificaciones o suspensiones, con carácter general, el plazo será de cuatro días. Dicha información se articulará en función de la importancia de cada incidencia y la Empresa adoptará las medidas convenientes para que aquella información sea conocida por los usuarios afectados. Quedarán excluidas de dichos plazos las modificaciones y suspensiones que sobrevengan de forma no previsible.

Artículo 15. Condiciones de seguridad e higiene.

Tanto los vehículos como las instalaciones fijas a disposición y para la ayuda de los usuarios que sean propiedad de la Empresa se deberán mantener en buen estado, de tal forma que su utilización se produzca en las debidas condiciones de seguridad e higiene.

Artículo 16. Limpieza de los vehículos.

Los vehículos, antes de su entrada en servicio, serán objeto de las limpiezas periódicas necesarias para el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior; de igual modo, se realizará su desinfección y desinsectación en los plazos establecidos por la normativa vigente.

Artículo 17. Seguridad de los vehículos.

Los vehículos afectos a los servicios contarán con la necesaria homologación, habrán de encontrarse en correcto estado de funcionamiento y estar al corriente del cumplimiento de las inspecciones técnicas obligatorias.

Artículo 18. Conducción de los vehículos.

Los conductores de los vehículos deberán conducir éstos con exacta observancia de lo dispuesto en el Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, en sus Reglamentos de desarrollo y en el Código de Circulación o normas que lo sustituyan.

Artículo 19. Obligaciones de los empleados.

- 1.- Los empleados de la Empresa mantendrán en todo momento un trato correcto con los viajeros, atendiendo con amabilidad y corrección las peticiones de ayuda, de información o de reclamación que les sean solicitadas.
- 2.- Los empleados prestarán atención al cumplimiento íntegro de lo dispuesto en este Reglamento. Por ello, será obligación de la Empresa hacer cumplir a sus empleados las prescripciones de este Reglamento, así como cuantas otras obligaciones respecto a los viajeros resulten de su normativa interna.

Artículo 20. Promoción de la accesibilidad y supresión de barreras.

- 1.- La empresa estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad en los transportes de pasajeros por carretera.
- 2.- Los niños podrán disponer de sillas adecuadas a su peso y estatura previa solicitud a la empresa con 48 horas de antelación para su adecuada colocación. El adulto que les acompañe será el responsable de adoptar las medidas de seguridad que establezca la Ley en materia de transporte de pasajeros por carretera.

Artículo 21. Daños a los viajeros.

- 1.- La Empresa tendrá concertados los seguros que obligatoriamente estén establecidos con el fin de indemnizar debidamente los daños personales y materiales imputables a la empresa que se produzcan a los viajeros, los que serán a cargo del seguro concertado por la empresa, salvo en caso de responsabilidad del perjudicado o de tercero .
- 2.- Cuando se produzcan daños personales o materiales a los viajeros en el interior de los vehículos, aquéllos deberán comunicar preceptiva e inmediatamente tal circunstancia a los conductores de los vehículos. Para que sea exigible la reparación o indemnización deberá acreditarse fehacientemente la producción del daño durante el trayecto.

Artículo 22. Libro de Reclamaciones.

1.- La Empresa pondrá a disposición de los viajeros que lo soliciten Libros de Reclamaciones a bordo de los vehículos y en los puntos de venta de billetes. Así mismo pondrá a disposición de sus clientes formularios de reclamación y de quejas en su página web www.busbam.com, en los que los viajeros podrán exponer las procedentes reclamaciones siempre que acrediten su condición de viajero mediante la exhibición del título de transporte válido e identificándose mediante su Documento Nacional de Identidad, Pasaporte o Tarjeta de Residencia en vigor. Dichos Libros, constarán de hojas de reclamaciones numeradas correlativamente con las copias necesarias que garanticen la correcta tramitación de la reclamación.

2.- Se establecerán fórmulas, en la tramitación de las reclamaciones, que garanticen la comodidad de los viajeros y la celeridad de la resolución.

La reclamación se realizará de forma que no afecte a la prestación del servicio, evitando sus interrupciones y respetando la función principal de conducción que corresponde al conductor del vehículo. En todo caso, la atención del conductor a las reclamaciones que se le formulen se hará de forma que no altere ni menoscabe la normalidad de la prestación del servicio ni perjudique al resto de los viajeros; si se dieran estas circunstancias, la reclamación se presentará en los puntos de venta de la Empresa.

3.- Formulada la reclamación por el viajero y recibida la misma en la Empresa, se remitirá al organismo competente en el plazo de quince días, en unión del informe o alegaciones que la empresa estime pertinentes sobre los hechos relatados por el reclamante.

CAPÍTULO 5. PUBLICIDAD DE ESTE REGLAMENTO

La Empresa situará el presente Reglamento en la página web –www.busbam.com– y en las oficinas de la empresa, así como, en un formato reducido, a la vista de los usuarios, en los puntos de venta. Existe un servicio telefónico de información y de Atención al Cliente 902 227 272.