

522 TRANSPORT**AUTOCAR****1875**

L'exploració de les línies regulars de viatges per carretera s'adjudica a les empreses mitjançant concessió administrativa on es determinen les tarifes i els horaris que han d'estar exposats als locals on s'expedeixen els bitllets.

En tots els serveis interurbans de transport de viatgers per carretera contractats per seient amb pagament individual, l'empresa ha de proveir l'usuari del títol de transport o bitllet corresponent, qui l'haurà de conservar fins a la finalització del viatge. Els nens menors de quatre anys, que no ocupin seient, no necessiten bitllet.

Al bitllet d'autocar per serveis interurbans de llarga distància han de constar les indicacions mínimes següents:

- el nom de l'empresa titular de la concessió o l'autorització,
- l'origen i la destinació del viatge,
- la data d'emissió del bitllet,
- el preu del bitllet amb l'IVA inclòs i
- la data de la realització del servei.

La venda per a la utilització immediata s'ha d'obrir, almenys, trenta minuts abans de la sortida de cada servei i no pot tancar-se fins a deu minuts abans de l'hora prevista.

Recordi que està prohibit fumar a tots els vehicles de transport col·lectiu, ja siguin urbans o interurbans.

El conductor no pot conduir més de 4.5 hores seguides.

Als bitllets de rodalies és suficient amb què hi consti l'expressió "Preu segons tarifes vigents".

En tots els punts de venda de bitllets cal que hi hagi un rètol que especifiqui, les condicions d'anul·lació i devolució de l'import.

Pel que fa al transport d'equipatges, el pes màxim que es pot transportar depèn de la capacitat del vehicle i de les dimensions de l'equipatge.

Pel que fa a la indemnització per la pèrdua de l'equipatge, si no es pacta una quantia diferent, la limitació de responsabilitat del transportista està fixada en 14,50 euros per Kg., ja que el transportista té l'obligació de custodiar l'equipatge i lliurar-lo quan acabi el trajecte, en les mateixes condicions que el va rebre.

TRANSPORT EN AUTOCARS AMB DISTÀNCIA SUPERIOR ALS 250KM. DINS DE LA UE

CANCEL·LACIÓ O RETARD

El Reglament vigent de la UE 181/2011 estableix que en el cas de serveis regulars de viatgers en autocars amb un punt de sortida del territori d'un estat membre i amb una distància programada igual o superior a 250 kilòmetres els viatgers tenen els següents drets en cas de cancel·lació o retard:

A) CONTINUACIÓ, RECORREGUT ALTERNATIU I REEMBORSAMENT

1. Quan un transportista tingui raons per suposar que un servei regular vagi a cancel·lar-se o a tenir un retard de més de 120 minuts en la seva sortida des d'una estació així com en cas de sobreeserva, oferirà tot seguit al viatger elegir entre:

a) continuació o recorregut alternatiu fins la destinació final sense cost addicional i en la primera ocasió possible, en condicions comparables a les estipulades al contracte de transport;

b) reembors del preu del bitllet i, si procedeix, un servei de tornada gratuït amb autobús o autocar en la primera ocasió

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



possible, al primer punt de partida esmentat al contracte de transport.

2. Si el transportista no ofereix al viatger la possibilitat d'eleger a la qual es refereix l'apartat 1, aquest tindrà dret a percebre una indemnització que ascendirà al 50% del preu del bitllet, a més del reemborsament estipulat en l'apartat 1, lletra b). El transportista abonarà l'esmentada quantitat en el termini d'un mes a partir de la presentació de la sol·licitud d'indemnització.

3. En cas d'avaria de l'autobús o autocar durant el viatge, el transportista facilitarà bé la continuació del servei amb un altre vehicle des del punt en el qual es trobi el vehicle avariada, o bé transport des del punt en el qual es trobi el vehicle avariada fins un punt d'espera o una estació adequats des d'on sigui possible la continuació del viatge.

4. Quan un servei regular es cancel·li o es retardi més de 120 minuts en la seva sortida des d'una parada d'autobús, el viatger tindrà dret a què el transportista es faci càrrec de la continuació, el recorregut alternatiu o el reembors als quals es fa referència en l'apartat 1.

5. El pagament del reemborsament establert en l'apartat 1, lletra b), i en l'apartat 4 s'efectuarà en els 14 dies següents a l'oferiment o a la recepció de la sol·licitud. El pagament cobrirà el cost total del bitllet, al preu que s'hagi pagat, de la part o parts del viatge que no s'hagin fet i de la part o parts ja fetes si el viatge no serveix ja per la finalitat del pla de viatge original del viatger. Per als viatgers que estiguin en possessió de passis de viatge o d'abonaments de temporada, el pagament serà equivalent a la part proporcional del cost complet del passiu o abonament. El reembors es pagarà en diners, tret que el viatger accepti un altra forma de reembors.

B) INFORMACIÓ

1. En cas de cancel·lació o retard a la sortida d'un servei regular, el transportista o, segons precedeixi, el gestor de l'estació informaran de la situació als viatgers que surtin de les estacions, l'abans possible i en qualsevol cas a tot tardar 30 minuts després de l'hora de sortida programada, així com de l'hora estimada de sortida quan es disposi d'aquesta informació.

2. En cas de que els viatgers perdin una connexió, prevista en l'horari, a causa d'una cancel·lació o retard, el transportista o, segons procedeixi el gestor de l'estació, faran esforços raonables per informar-los sobre les connexions alternatives.

3. El transportista o, segons procedeixi, el gestor de l'estació, vetllaran per que les persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda rebin en format accessible la informació exigida en els punts 1 i 2.

4. Quan sigui possible la informació exigida en els apartats 1 i 2 serà facilitada per mitjans electrònics a tots els viatgers, inclosos els que no parteixin de les estacions, dins dels terminis assenyalats en l'apartat 1, si el viatger així i ho el sol·licita i ha facilitat al transportista les dades de contacte necessàries.

C) ASSISTÈNCIA EN CAS DE CANCEL·LACIÓ O RETARD A LA SORTIDA

Per a un viatge d'una durada prevista de més de tres hores, el transportista, en cas de cancel·lació o retard a la sortida de l'estació de més de 90 minuts, oferirà al viatger gratuïtament.

a. aperitius, menjars o refrigeris en proporció raonable al temps d'espera o retard, sempre que se'n disposi a l'autobús o l'estació o es puguin raonablement proveir-se;

b. una habitació d'hotel o d'altre tipus d'allotjament, així com assistència per organitzar el trasllat entre l'estació i el lloc d'allotjament quan sigui necessària una estada d'una o més nits. El transportista podrà limitar a 80 EUR per nit i per viatger, per un màxim de dues nits, el cost total de l'allotjament, limitació que no inclourà el transport d'anada i tornada entre l'estació i el lloc d'allotjament.

A l'aplicar aquesta assistència, el transportista prestarà atenció especial a les necessitats de les persones amb discapacitat

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

i les persones amb mobilitat reduïda i de tota persona acompanyant.

D) EXEMPCIONS

1. Els articles 19 i 21 no seran aplicables als viatgers amb bitllets oberts mentre no s'especifiqui l'hora de sortida, llevat de si es tracta de passatgers titulars d'un passatge de viatge o abonament de temporada.

2. L'article 21, lletra b), no serà aplicable quan el transportista demostrï que la cancel·lació o el retard es deu a condicions meteorològiques extremes o a grans catàstrofes naturals que facin perillosa la seguretat del servei d'autobús o autocar.

RECLAMACIONS: JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTS

Recordeu que si voleu fer una reclamació per deficiències en la prestació del servei, en primer lloc us heu d'adreçar per escrit a la companyia de transports o demanar-hi el full de reclamacions.

Us han de contestar en el termini màxim d'1 mes i si no esteu d'acord amb la resposta, podeu adreçar-vos a la Junta Arbitral de Transports de Catalunya, per resoldre amb agilitat i garanties processals els conflictes d'interès sorgits en l'àmbit dels contractes del transport.

Les juntes arbitral del transport són instruments de protecció i defensa de les parts que intervenen en el transport terrestre. Una de les principals funcions és resoldre controvèrsies, de caràcter mercantil u contingut econòmic, sorgides en relació amb l'acompliment dels contractes de transport terrestre i activitats auxiliars i complementàries, tant de viatgers com de mercaderies, en els transports següents (carretera, ferrocarril i cable):

- urbans (autobús, taxi, tramvia, funicular, etc.)
- interurbans (autocar, taxi, ferrocarril, etc.)
- de mercaderies
- de viatgers (regular, discrecional, turístic, lloguer de vehicles, etc.)

S'inclouen tant els transports interiors com els internacionals i els intermodals, sempre que una de les modalitats sigui terrestre (carretera-vaixell; ferrocarril-aeri; etc.).

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya serà competent per resoldre aquestes controvèrsies quan el lloc d'origen o de destinació del transport o el de celebració del contracte es trobin dins el territori de Catalunya i sempre que la quantia de la reclamació no superi els 15.000 euros. Si s'excedeix aquest import és necessari que ambdues parts pactin el sotmetiment

La Junta Arbitral del Transport de Catalunya té seus a Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa.

- Junta Arbitral de transport de Catalunya. C. d'Aragó, 244-248, 2a planta, 08007 Barcelona.
Tel. 93 567 57 84 Fax 93 214 70 59

- Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre. Reglament de la llei d'ordenació dels transports terrestres. Modificat per Reial decret 1225/2006, de 27 d'octubre

- Llei 16/1987, de 30 de juliol, d'Ordenació dels transports terrestres. Modificada per llei 29/2003, de 8 d'octubre

- Reglament (CE) 181/2011, entrada en vigor 1 març 2013.

DATA D'ACTUALITZACIÓ:9/2/2015