

522 TRANSPORT**TREN****INFORMACIÓ GENERAL****1884****ACCÉS ALS SERVEIS DE TRANSPORT FERROVIARI I EXCLUSIÓ**

El títol de transport és el document que formalitza el contracte de transport entre l'empresa ferroviària i els viatgers o entre l'empresa ferroviària i els clients als quals presta el servei de transport de mercaderia. Només els nens menors de quatre anys, que no ocupin plaça, estaran habilitats per utilitzar el servei de transport ferroviari sense necessitar aquest bitllet.

L'empresa ferroviària està facultada per excloure dels seus vehicles de transport els viatgers que alterin l'ordre a l'interior o posin en perill la seguretat i podrà denegar l'accés, en general, quan no se sotmetin als controls de seguretat establerts. Aquests passatgers no tindran dret al reembossament del preu pagat pel bitllet, sense perjudici de les sancions que els poguessin correspondre. Respecte als passatgers que viatgin sense bitllet, a més de l'eventual sanció prevista, seran requerits perquè n'abonin l'import i, en cas contrari, abandonin el tren a l'estació en què es trobin o a la primera en què es detingui.

CARACTERÍSTIQUES DEL BITLLET

Al bitllet o títol de transport haurà de constar la informació següent:

- La determinació de l'empresa o empreses ferroviàries que duran a terme el transport.
- L'origen del viatge i l'hora de sortida.
- La destinació i hora d'arribada.
- Els transbordaments que es puguin produir amb canvi de tren, especificant-ne el lloc i l'hora.
- El cotxe, la classe i el número de plaça.
- El pes i el volum de l'equipatge admès.
- El preu del transport, especificant que inclou totes les taxes.
- El preu de facturació, si escau, de l'equipatge.
- La informació sobre les assegurances o altres fiançaments mercantils que el servei tingui coberts.
- L'hora límit per facturar, si n'hi hagués, o per presentar-se als controls de seguretat per accedir als vehicles de transport, si l'administrador d'infraestructures ferroviàries ho establís.
- En els serveis de rodalies es podrà reduir la informació a la determinació de l'empresa ferroviària que presta el servei i el preu del transport.

RETARDS, CANCEL·LACIONS, INTERRUPCIIONS

Si, raonablement, es preveu que l'arribada a la destinació final prevista al contracte de transport patirà un retard superior a 60 minuts, el viatger ha de poder triar de forma immediata entre:

- El reintegrament de l'import total del bitllet, en les condicions en les quals s'hagi abonat, corresponent a la part o parts del viatge no efectuades i a la part o parts ja efectuades si el viatge ha perdut la seva raó de ser dins del pla original del viatger i, quan així escaigui, un servei de retorn, al més aviat possible, al punt de partida.
- Continuar el viatge o fer-ho per una via alternativa al punt de destinació final, en condicions de transport comparables i, al més aviat possible.
- Continuar el viatge o fer-ho per una via alternativa al punt de destinació final, en condicions de transport comparables, en una data posterior que li convingui.

El viatger que pateixi un retard entre els llocs de sortida i de destinació especificats al bitllet al qual no s'hagi reintegrat l'import podrà sol·licitar a l'empresa ferroviària una indemnització pel retard si, per això, no renuncia al seu dret al transport. Les indemnitzacions mínimes per causa del retard són les següents:

- 25% del preu del bitllet en cas de retard d'entre 60 i 119 minuts.

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant

- 50% del preu del bitllet en cas de retard igual o superior a 120 minuts.

Aquells passatgers titulars d'un contracte de transport o abonament de temporada que pateixin repetidament retards o cancel·lacions durant el període de validesa poden reclamar una indemnització adequada de conformitat amb les disposicions de les empreses ferroviàries en aquesta matèria. Aquestes disposicions han de fixar els criteris aplicables als retards i al càlcul de les indemnitzacions.

La indemnització per retards s'ha de calcular en relació amb el preu que el viatger va abonar pel servei que ha patit el retard.

Si el contracte de transport es refereix a un viatge d'anada i tornada, la indemnització per retard en qualsevol dels dos trajectes es calcularà en relació amb el 50% del preu pagat pel bitllet.

- La indemnització pel preu del bitllet s'ha d'abonar en el termini d'un mes a partir de la presentació de la sol·licitud corresponent.
- Aquesta indemnització es pot pagar en forma de vals o altres serveis, o d'ambdues coses, si les condicions del contracte són flexibles (en particular, en termes de període de validesa i destinació).
- La indemnització s'ha d'abonar en efectiu a petició del viatger.
- No es deduiran de la indemnització pel preu del bitllet, costos de transacció, com les taxes, les despeses telefòniques o els segells.
- Les empreses ferroviàries poden establir un llindar mínim per sota del qual no s'abonarà cap mena d'indemnització. Aquest llindar no pot ser superior a 4 euros.

El viatger no tindrà dret a la indemnització si se l'informa del retard abans que compri el bitllet o si el retard produït a la continuació del viatge amb un altre servei o la conducció per una via alternativa és inferior a 60 minuts.

En cas de retard en la sortida o en l'arribada, l'empresa ferroviària o l'administrador de l'estació ha de mantenir informats els viatgers de la situació i de l'hora estimada de sortida i arribada quan aquesta informació estigui disponible.

En cas que el retard sigui superior a 60 minuts s'ha d'oferir gratuïtament als viatgers:

- Menjars i refrigeris, en una mesura adequada al temps d'espera, si estan disponibles al tren o a l'estació o si poden subministrar-se raonablement.
- Transport i allotjament de l'estació a un hotel o a un altre lloc, en els casos en què es requereixi una estada d'una o més nits o una estada addicional, sempre que sigui físicament possible.
- Si el tren es troba bloquejat a la via, transport, al lloc de partida alternatiu o a la destinació final del servei, sempre que sigui físicament possible.
- Si és impossible continuar el servei ferroviari, les empreses ferroviàries han d'organitzar, al més aviat possible, serveis alternatius de transport als viatgers.

Quan ho sol·licitin els viatgers, les empreses ferroviàries han de certificar en el bitllet que el servei ha patit un retard que ha ocasionat la pèrdua d'un enllaç o ha estat cancel·lat, segons escaigui.

DANYS, PÈRDUES O AVARIES DE L'EQUIPATGE

A cap servei de Renfe Operadora (AVE, llarga distància, mitjana distància, Avant i Rodalies de Catalunya) no es factura equipatge.

Tal com s'indica al web de Renfe (www.renfe.com), la vigilància de l'equipatge és responsabilitat exclusiva del viatger. Les condicions d'aplicació per al transport d'equipatge de mà:

- Es considerarà equipatge de mà tot aquell paquet que contingui roba i objectes d'ús personal o professional del viatger, la naturalesa dels quals no contravingui les disposicions de seguretat establertes en les lleis i reglaments, i no representi perill o molèsties per als altres viatgers.
- Tot viatger amb bitllet podrà portar, sota la seva custòdia i responsabilitat, els paquets de

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



mà següents:

- AVE, llarga distància, mitjana distància i Avant, fins a tres paquets de mà, amb una limitació total de 20 Kg., i unes dimensions que no excedeixin (llarg+ample+alt) de 250 cm. entre els tres paquets.
- A Rodalies de Catalunya, fins a dos paquets amb una limitació total de 20 kg. Les dimensions del paquet més gran no poden excedir de 70 x 50 x 25 cm.
- El viatger haurà de col·locar adequadament el seu equipatge en els llocs destinats a tal efecte, evitant possibles danys o molèsties als altres viatgers o desperfectes al tren. La vigilància dels paquets és responsabilitat seva.
- Renfe-Operadora no serà responsable de cap incidència, robatori, extraviament o danys ocasionats en l'equipatge que puguin sofrir per la mala col·locació o el contingut, tret que li siguin imputables.

En tot cas, la persona viatgera sempre podrà presentar una reclamació per escrit si considera que qualsevol incidència sobre el seu equipatge és imputable a Renfe Operadora.

DRETS DELS USUARIS

Altres drets dels quals gaudiran els usuaris d'aquest transport:

- Accedir amb prou antelació a la publicació de l'horari de serveis i dels preus respectius;
- contractar la prestació d'aquest servei des de qualsevol de les estacions en què hi hagi trànsit de passatgers;
- rebre el servei en les condicions de seguretat adequades, abonant el preu que correspongui;
- rebre mercaderies i equipatges en el mateix estat en què es van deixar;
- ser informats dels procediments per resoldre les controvèrsies que puguin sorgir;
- ser indemnitzats pels perjudicis causats en cas d'incompliment de les obligacions que corresponguin a l'empresa ferroviària.

Totes les infraestructures ferroviàries de nova construcció obertes a l'ús de viatgers hauran de complir, en tot cas, les normes relatives a la seva utilització per persones amb discapacitat o mobilitat reduïda i les de protecció civil.

Informe-vos al taulell on adquireu el bitllet del règim concret de venda, anul·lació, modificació, facturació, etc, que s'aplica a cada tipus de servei, així com dels diferents tipus de descomptes, abonaments i tarifes reduïdes. També podeu consultar tot allò relatiu al transport de bicicletes i/o animals domèstics.

OBLIGACIONS DELS USUARIS

Sense perjudici de les obligacions específiques que estableixin els contractes tipus que, en el seu cas, aprovi l'Administració, els usuaris del transport ferroviari hauran d'atendre les indicacions que formulin les empreses ferroviàries en relació amb la correcta prestació del servei, així com allò indicat als cartells col·locats a la vista en les instal·lacions i cotxes i hauran de disposar, durant el temps que duri la prestació del servei, del títol de transport que els habilita a rebre-la.

Igualment, hauran de respectar les mesures que, en matèria de protecció civil i seguretat, estableixin els òrgans competents respecte de les infraestructures ferroviàries.

RECLAMACIONS

A més del dret dels usuaris per defensar les seves pretensions davant les juntes arbitrals de transport i la jurisdicció ordinària, podran presentar reclamacions a qualsevol oficina comercial d'aquestes empreses en el termini d'un mes des que van tenir coneixement del fet que les va motivar.

Es tindrà a disposició dels usuaris un llibre de reclamacions degudament diligenciat en totes les instal·lacions fixes on s'expenguin títols de transport, a totes les estacions de viatgers i terminals de mercaderies, en tots els trens que facin servei de transport de viatgers que comptin amb personal al seu servei a més del de conducció; i en tots els punts de

Aquesta fitxa es informativa i no té cap valor jurídic vinculant



facturació i lliurament d'equipatges.

Aquest llibre de reclamacions consta de diversos exemplars de fulles de reclamació numerats correlativament i confeccionades per quadruplicat. La primera còpia es remetrà obligatòriament a l'òrgan que va diligenciar el llibre de reclamacions; la segona i la tercera es lliuraran al reclamant, que podrà remetre aquesta última a l'òrgan que en cada cas correspongui, si així ho estima pertinent; per acabar, la quarta serà conservada per l'entitat i s'unirà al llibre de reclamacions, perquè en quedi constància,

Formulada la reclamació, l'entitat obligada a conservar-la lliurà els exemplars del full corresponent destinats al reclamant i en el termini de 30 dies, remetrà a l'òrgan que va diligenciar el llibre de reclamacions l'exemplar del full destinat, junt amb l'informe o les alegacions que estimi convenients en relació amb els fets relatats pel reclamant i indicarà si accepta o rebutja la reclamació.

Hi haurà un rètol perfectament visible en tots els llocs en què sigui obligatori disposar del llibre de reclamacions i que especificarà aquesta circumstància.

- Llei 22/2010, del 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya (versió consolidada).
- Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària
DATA D'ACTUALITZACIÓ: 11/06/2015