

## Teniu dret a:



**Rebre informació** de les característiques de prestació del servei i de qualsevol alteració que s'hi prevegi, així com de l'oferta de títols de transport i els seus preus.

**Recibir información** de las características de prestación del servicio y de cualquier alteración prevista en este, así como de la oferta de títulos de transporte y sus precios.



**Ser transportat/ada** sempre que disposeu d'un bitllet o títol de transport vàlid. En cas d'avaria o aturada de l'autobús pel motiu que sigui, teniu dret a continuar el viatge a la mateixa línia o en una altra d'itinerari semblant sense pagar el nou trajecte o bé a obtenir un bitllet de bescanvi.

**Ser transportado/a** siempre que disponga de billete o título de transporte válido. En caso de avería o detención del autobús por el motivo que sea, tiene derecho a continuar el viaje en la misma línea o en otra de itinerario análogo, sin que deba pagar este nuevo trayecto, o bien a obtener un billete de canje.



**Disposar de seients d'ús preferent** si sou una persona amb mobilitat reduïda, dona embarassada, gent gran o teniu necessitats especials. Accedir amb la cadira de rodes i ocupar el lloc reservat si l'autobús s'hi troba adaptat. En cas de necessitat de vehicles adaptats a PMR s'ha de sol·licitar amb 24h. d'antel·lació al tel. 902 30 20 25

**Disponer de asientos de uso preferente** si es viajero de movilidad reducida, mujer embarazada, persona de edad avanzada o persona con necesidades especiales. Acceder con sillas de ruedas y ocupar el lugar reservado si se trata de un autobús adaptado. En caso de necesidad de vehículos adaptados a PMR se debe solicitar con 24h. de antelación en el tel. 902 30 20 25

## Teniu el deure de:

**Dur el bitllet o títol de transport vàlid i degudament validat** (excepte els menors de 4 anys acompanyats d'un adult/a i que no ocupin seient), també en cas de transbordament, i adequat al trajecte que realitzeu. Conservar-lo durant tot el viatge i mostrar-lo al personal de l'empresa operadora que us el reclami.

**Accedir a l'autobús només a les parades senyalitzades i sol·licitar parada** per pujar i baixar amb l'antel·lació suficient. Pujar i baixar de l'autobús per les portes indicades.

**No fumar** al vehicle ni a la resta d'instal·lacions del servei. Prohibit menjar i beure dintre l'autobús.

**En cap cas es poden admetre objectes o materials perillosos**, insalubres o que puguin causar molèsties a la resta de persones usuàries.

**Mantenir un comportament cívica**, correcte i respectuós amb les altres persones usuàries i el personal de l'empresa operadora.

**No malmetre ni embrutar** l'autobús ni les instal·lacions del servei.

**Atendre les indicacions de l'empresa i les normes de seguretat**, procurar accedir al vehicle amb el cotxet de nadó plegat i, si això no és possible, situar-lo en l'espai senyalitzat amb aquesta finalitat. **No distreure al conductor/a.**

**Cedir els seients reservats a les persones amb mobilitat reduïda** o altres col·lectius especificats a la senyalització.

**Els bitllets es poden anul·lar** sempre que es faci amb una antel·lació mínima de 2 hores respecte a l'hora d'inici del viatge. Si l'anul·lació es sol·licita amb una antel·lació mínima de 48 hores de l'hora de la sortida del vehicle, es retornarà el 90% de l'import del bitllet. Si l'anul·lació es sol·licita amb una antel·lació mínima de 2 hores es retornarà el 70% de l'import del bitllet.

**Els viatgers/es no poden portar animals** a no ser que existeixi en el vehicle un lloc destinat pel seu transport. Resten exceptuats d'aquesta prohibició els gossos pigall.

### EQUIPATGES (les bicicletes es consideren equipatges):

Cada bitllet dóna dret al transport gratuït de 25 kgs. d'equipatge. A partir d'aquests 25 kgs. caldrà satisfer una quantitat suplementària segons tarifa.

En general els equipatges es transportaran a la bodega de l'autocar excepte aquells de petit volum que portin els viatgers o que impliquin risc o deteriorament pel vehicle. Aquest tema s'atendrà a les indicacions del conductor/a o encarregat/da.

No es poden transportar equipatges que per la seva forma, olor, contingut o deficient embalatge pugués significar risc o molèstia pels altres usuaris/as (especialment productes tòxics i/o inflamables).

L'empresa transportista respon de la pèrdua, danys o avaries dels equipatges i encàrrecs que li hagin encomanat i situat a la bodega del vehicle. Fins el màxim que el reglament de transports de viatgers per carretera vigent disposi. La vigilància i per tant la responsabilitat dels equipatges que no es dipositin a la bodega del vehicle serà dels viatgers.

Els viatgers/viatgeres que no portin al damunt el títol de transport vàlid hauran de fer efectiva una percepció mínima de 75€ i s'hauran d'identificar davant del personal de l'empresa operadora per tal de gestionar-ne el cobrament

Als viatgers/viatgeres que facin efectiva immediatament la percepció esmentada se'ls aplicarà una reducció del 50% de l'import.

## Usted tiene derecho a:



**Rebre un tracte correcte** del personal de les empreses operadores i ser atès/a en la vostra petició d'ajuda i informació.

**Recibir un trato correcto** por parte de los empleados/as de las empresas operadoras y ser atendido/a en las peticiones de ayuda e información que solicite.



**Formular reclamacions** si ho estimen convenient, utilitzant els fulls de reclamació disponibles als centres de Moventis d'atenció al client o bé al mateix vehicle i rebre contestació.

**Formular reclamaciones** si lo estiman conveniente, utilizando las hojas de reclamación disponibles en los centros de Moventis de atención al cliente o en el mismo vehículo y recibir contestación.

**Dur paquets o objectes** de fins a 100 x 60 x 25 cm. i 25 kg.

**Viatjar amb el gos pigall.**

**Transport gratuït pels menors de 4 anys**, sempre que no ocupin seient.

**Rebre la cobertura de l'assegurança obligatòria de viatgers**, inclosa en el preu del transport.

**Accedir amb cotxet** i situar-lo al lloc que es trobi indicat o deixar-lo a la bodega de l'autocar.

**Llevar paquets u objetos** de hasta 100 x 60 x 25 cm. y 25 kg.

**Viajar con su perro guía.**

**Obtener transporte gratuito para niños de hasta cuatro años**, siempre y cuando no ocupen asiento.

**Recibir la cobertura del seguro obligatorio de viajeros**, incluido en el precio del transporte.

**Acceder con cochecito** y colocarlo en el lugar indicado o en la bodega del autocar.

## Usted tiene el deber de:

**Llevar el billete o título de transporte vàlid i debidament validado** (excepto los menores de 4 años acompañados de un adulto/a y que no ocupen asiento) también en caso de transbordo, y adecuado al trayecto que realiza. Conservarlo durante todo el viaje y mostrarlo al personal de la empresa prestataria que lo reclame.

**Acceder al autobús sólo en las paradas señalizadas y solicitar parada** para subir y bajar con la suficiente antelación. Subir y bajar del autobús por las puertas indicadas.

**No fumar** en el vehículo ni en el resto de instalaciones del servicio. Prohibido comer y beber dentro del autobús.

**En ningún caso se admitirán objetos o materiales peligrosos**, insalubres o que puedan causar molestias al resto de usuarios.

**Mantener un comportamiento cívico**, correcto y respetuoso con el resto de los pasajeros/as y con el personal de la empresa prestataria.

**No deteriorar ni ensuciar el vehículo e instalaciones** de la empresa prestataria.

**Atender las indicaciones de la empresa y las normas de seguridad**, procurar acceder al vehículo con el cochecito de bebé plegado y, si esto no es posible, situar en el espacio señalado a tal fin. **No distraer al conductor.**

**Ceder los asientos reservados a las personas con movilidad reducida** u otros colectivos especificados en la señalización.

**Los billetes se pueden anular** siempre que se haga con una antelación mínima de 2 horas respecto a la hora de inicio del viaje. Si la anulación se solicita con una antelación mínima de 48 horas de la hora de la salida del vehículo, se devolverá el 90% del importe del billete. Si la anulación se solicita con una antelación mínima de 2 horas se devolverá el 70% del importe del billete.

**Los viajeros/se no pueden traer animales** a no ser que exista en el vehículo un lugar destinado por su transporte. Restan exceptuados de esta prohibición los perros guía.

### EQUIPAJES (las bicicletas se consideran equipajes):

Cada billete da derecho al transporte gratuito de 25 kgs. de equipaje. A partir de estos 25 kgs. habrá que satisfacer una cantidad suplementaria según tarifa.

En general los equipajes se transportarán a la bodega del autocar excepto aquellos de pequeño volumen que traigan los viajeros o que impliquen riesgo o deterioro por el vehículo. Este tema se atenderá a las indicaciones del conductor/a o encargado/da.

No se pueden transportar equipajes que por su forma, olor, contenido o deficiente embalaje pudieran significar un riesgo o molestia para los otros/as usuarios/as (especialmente productos tóxicos y/o inflamables).

La emprendida transportista responde de la pérdida, daños o averías de los equipajes y encargos que le hayan encomendado y situado a la bodega del vehículo. Hasta el máximo que el reglamento de transportes de viajeros por carretera vigente disponga. La vigilancia y por lo tanto la responsabilidad de los equipajes que no se depositen a la bodega del vehículo será de los viajeros.

Los viajeros/as que no lleven consigo un título de transporte válido deberán hacer efectiva una percepción mínima de 75€ y deberán identificarse ante el personal de la empresa operadora para gestionar el cobro.

A los viajeros/as que hagan inmediatamente efectiva la percepción indicada se les aplicará una reducción del 50% sobre el importe.

## Centres d'atenció a la clientela / Centros de atención a la clientela



Poligon Industrial Riera d'Esclanyà  
Carrer Mas Resplandis 6-8 - 17255 Begur

Tel. 902 30 20 25 - sarfa@sarfa.es - [www.moventis.es](http://www.moventis.es)