

# Derechos y Obligaciones:

La relación entre el usuario y la Empresa queda regulada a través del Reglamento de Viajeros aprobado por Decreto 79/1997 de 3 de Julio del Consejo de Gobierno. Los principales Derechos y Obligaciones del viajero son:

## **Derechos:**

Los viajeros tienen derecho a ser transportados siempre que vayan acompañados de su correspondiente Título de Transporte, recibiendo un buen trato por parte del personal de la Empresa.

Todos los vehículos de la flota deben disponer de Libro de Reclamaciones, siendo éstas contestadas en un plazo inferior a un mes. A la vez se pueden interponer quejas a través de la Web [www.autobusesjimenez.com](http://www.autobusesjimenez.com).

Los vehículos deben presentar un aspecto adecuado, cumpliendo las condiciones de comodidad, higiene y seguridad, permaneciendo vigentes las coberturas de seguros.

Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros.

Las personas con movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros.

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.

Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.

Los conductores deberán manejar los vehículos con exacta observancia de la Ley de Seguridad Vial, del 7 de abril de 2014, su Reglamento y Código de la Circulación o normas que los sustituyan. Los vehículos adscritos a las concesiones deberán ser modelos debidamente homologados, habrán de encontrarse en buen estado de funcionamiento.

En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado, será imprescindible efectuar la reclamación inmediatamente a la llegada, exhibiendo el billete y el resguardo de facturación, en su caso. Se deberá aportar una relación detallada de los daños sufridos y del contenido del equipaje, así como su peso aproximado. La responsabilidad del transportista estará limitada a lo recogido en la Ley 29/2003 de 8 de octubre. El transportista no responderá de los daños, pérdidas o averías que sufran los bultos de mano u otros objetos no confiados a su custodia.

La anulación de billetes solo es posible si se solicita, al menos, 2 horas antes del inicio del servicio, bien a través de internet o personándose en los puntos de venta (taquillas). Ver condiciones.

El cambio de billetes solo es posible si se solicita al menos 2 horas antes del inicio del servicio a través de internet (excepto si se quiere cambiar por un servicio de ruta, entonces se ampliará el plazo hasta 4 horas antes de comenzar el servicio de ruta) y al menos 20 minutos antes del inicio del servicio a través de los puntos de venta (taquillas). Cualquier cambio de billete estará condicionado a la existencia de plazas disponibles en el nuevo horario solicitado. Ver condiciones.

Existe un libro de reclamaciones a disposición del viajero en los lugares de origen y destino, en el que podrá presentar Reclamaciones.

### **Obligaciones:**

Todo viajero debe viajar con su correspondiente Título de Transporte. La compra a bordo del autobús se debe realizar en efectivo. Cambio máximo de 20 €. Por motivos de seguridad y cambios, no se admitirán billetes superiores de 50 euros.

Las personas menores de 18 años podrán viajar solas siempre que una persona adulta (familiar o conocido) esté presente y se responsabilice del menor, en el momento de embarque en la salida y otra persona adulta (familiar o conocido) esté presente y se responsabilice del menor, en el momento del desembarque en la llegada. Los responsables de las personas menores de 18 años (familiar o conocido) deberán cumplimentar la correspondiente autorización que se entregarán al conductor en el momento de acceder al autobús. La autorización podrá obtenerla en nuestras taquillas y en nuestra página web [www.autobusesjimenez.com](http://www.autobusesjimenez.com)

La no presentación del viajero en el lugar y hora de la salida conllevará la pérdida del viaje y no dará derecho al cambio del billete o devolución de su importe.

Los usuarios deben seguir las indicaciones de los empleados de Logroza y de los carteles expuestos a la vista en instalaciones y autobuses. Además, respetar el orden de acceso al vehículo y utilizar correctamente las puertas habilitadas para la subida y bajada, salvo por condiciones de movilidad reducida.

### **Prohibiciones:**

Se prohíbe fumar, consumir drogas, estupefacientes, bebidas alcohólicas o comida dentro de los vehículos, así como distribuir propaganda o publicidad. Solo se permite beber refrescos en lata o botellines de agua. Está prohibida la utilización de envases de cristal y bebidas alcohólicas. En los autobuses existen papeleras para depositar la basura y envases. Se ruega hacer uso de ellas.

No se permite hablar con el conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio. Tampoco realizar actos que puedan generar peligro para la integridad física de los viajeros, o puedan resultar molestos.

Queda taxativamente prohibido dañar a los vehículos, o a las instalaciones, así como manipular los dispositivos de emergencia. También se prohíbe el transporte de animales, exceptuando los perros guía.

### **Infracciones:**

La utilización incorrecta o fraudulenta de los Títulos de Transporte dará lugar a la retirada de los mismos por parte de los Agentes de Inspección.

Constituyen infracciones todas las conductas que supongan incumplimiento de las obligaciones, o transgresiones de las prohibiciones establecidas, las cuales serán sancionadas conforme a la Normativa del Transporte.