



Carta de Servicios

UTE SERVICIO AEROBÚS

Departamento de Calidad, Medio Ambiente y RSE
22/02/2024

TABLA DE CONTENIDOS

1.	INTRODUCCIÓN	2
2.	LA EMPRESA: UTE SERVICIO AEROBÚS	3
3.	SERVICIO	4
4.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	4
5.	COMPROMISOS E INDICADORES	11
6.	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA	13
7.	ATENCIÓN AL CLIENTE	14
8.	FORMAS DE PARTICIPACIÓN	14
9.	CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS	14
10.	SEGURO DE VIAJEROS	15
11.	NORMATIVA APLICABLE	15

1. INTRODUCCIÓN

La Dirección de **UTE SERVICIO AEROBÚS** se ha propuesto como objetivo prioritario, alcanzar y mantener las más altas cotas de calidad en la prestación de sus servicios, de acuerdo con los requisitos de calidad aplicables y exigidos por sus clientes. Asimismo, y dentro del concepto de calidad global la empresa, se compromete a respetar y preservar adecuadamente el medio ambiente y a efectuar sus trabajos dentro de las condiciones de seguridad adecuadas, aplicando para ello las medidas legales correspondientes a ambos campos.

Para alcanzar este objetivo, **UTE SERVICIO AEROBÚS** ha establecido unos parámetros que le permiten garantizar la calidad de sus servicios, mediante un estricto control de la prestación de los mismos y de los medios empleados, manteniendo en todo momento la seguridad y el respeto al medio ambiente.

La calidad, la protección del medio ambiente y la seguridad es un compromiso de la empresa y una responsabilidad individual de cada miembro del colectivo, que se plasman en acciones concretas que reflejan una imagen de profesionalidad y calidad de servicio.

Por ello, esta Carta de Servicios constituye la herramienta a través de la que, de forma clara y transparente, comunicamos a nuestros usuarios los estándares de calidad que **UTE SERVICIO AEROBÚS** se compromete a cumplir en la prestación de los servicios, sirviendo como marco para el establecimiento de los objetivos de mejora continua.

Fdo. La Dirección



2. LA EMPRESA: UTE SERVICIO AEROBÚS

Con una larga tradición en la gestión de servicios de transporte de viajeros en autobús, ALCALABUS tiene una experiencia de más de 40 años en la gestión del transporte urbano de la ciudad de Alcalá de Henares. Sin embargo, es desde el 1 de febrero de 2011 cuando se convierte en concesionario titular del servicio urbano de viajeros por concesión del Ayuntamiento de la ciudad. Con la adhesión en 1987 de este ayuntamiento al Consorcio de Transportes de Madrid, fue este último quien asumió las competencias del transporte urbano de la Ciudad de Alcalá de Henares. Actualmente el servicio consta de doce (12) líneas y ha transportado a más de nueve (9) millones de viajeros durante el año 2016.

Por su parte, CASTROMIL es una empresa fundada en 1910 en Galicia que inició su actividad en el campo de la automoción, las mercancías y el transporte de viajeros. En 1929 consiguió las concesiones de las rutas más importantes de esta comunidad, concretamente las de La Coruña, Santiago de Compostela, Caldas de Reyes, Pontevedra y Vigo. Su crecimiento fue continuado durante las siguientes décadas, obteniendo nuevas rutas hasta alcanzar una flota de 200 autobuses en 2002, fecha en la que la empresa se integró en el grupo MONBUS, donde consolidó su actividad.

Respecto a MONFORTE era en la década de los 70 la empresa más importante de transporte de viajeros de Lugo, momento en el que se integró en el grupo MONBUS e inició su expansión de servicios, compaginando sus coberturas en los pueblos cercanos donde se celebraba algún mercado o feria con el transporte escolar y el transporte regular mediante la línea Lugo-Barcelona, un campo que sería debidamente legalizado después de la promulgación de las primeras concesiones oficiales, empezando así una fuerte apuesta por los servicios de larga distancia hacia Cataluña y el País Vasco.

La UTE resultado de la unión de estas tres empresas nace con los conocimientos, tradición y sensibilidad suficientes para afrontar los retos del servicio objeto de este concurso. Siendo conscientes de los importantes desafíos que supone el transporte público de personas y el servicio del Aerobús en particular, hemos hecho un gran esfuerzo por afrontarlos de manera solvente y decidida, con propuestas claras y viables que deseamos respondan a las expectativas de la AMB, y en definitiva, permitan que este servicio experimente una evolución importante en términos de servicio y calidad en beneficio de los usuarios.

3. SERVICIO

UTE SERVICIO AEROBÚS es titular del Contrato de gestión del *Servicio Público de Transporte Colectivo Urbano de Viajeros en Autobús entre Barcelona y el Aeropuerto de Llobregat (Aerobús) del Área Metropolitana de Barcelona (Servei Públic de Transport Col·lectiu Urbà de Viatgers en Autobús entre Barcelona i l'Aeroport del Llobregat (Aerobús) de l'Àrea Metropolitana de Barcelona)*.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- **Billetes**

La venta de títulos del servicio se efectúa a través de los siguientes canales:

- On-line: a través de la página web del servicio y de la aplicación móvil.
- En las máquinas de auto venta de billetes situadas en las paradas finales. Se dispone de 4 en la terminal 1 (T1), 2 en la terminal 2 (T2) y cuatro en la parada de Plaza Catalunya.
- En el punto de atención al usuario situado en el interior de la Terminal T2B.
- Venta telefónica: 24 horas al día, 365 días a la semana.
- Al personal de asistencia al viajero: situados en las paradas finales.
- En los puntos de venta de Monbus en Barcelona.
- En el propio autobús.

Se pueden utilizar diferentes medios para la realización del pago de los billetes:

- Tarjeta bancaria: con o sin contacto (en el caso de venta por teléfono, se tendrán que dar los datos al interlocutor).
- Pago a través del teléfono móvil (NFC).
- Dinero en efectivo (monedas y billetes).
- Sistema Paypal: disponible a través de la página web y de la aplicación.

Para poder acceder al servicio es necesario que muestres al conductor/revisor el billete (impreso o en formato digital).

La validez de los billetes será de 90 días desde la fecha de su emisión.

Deberás conservar el billete al menos hasta la finalización del servicio.

1. Billete de ida y vuelta

Podrás adquirir el billete de ida y vuelta a través del Sitio Web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete de ida y vuelta serán las mismas que las del billete sencillo. La validez del billete de ida y vuelta será de 90 días desde la fecha del viaje de ida.

2. Billetes combinados

Podrás adquirir el billete combinado con otros medios de transporte a través del Sitio Web, de acuerdo con las condiciones de compra. Las condiciones del billete combinado serán las mismas que las aplicables a cada uno de los billetes que integran dicho billete combinado, así como las establecidas en este apartado. Los billetes combinados disponibles en el Sitio Web son:

- Sencillo Metro/Bus + Aerobús: ofrece un billete de ida en Aerobús y una validación en la red TMB en la etapa anterior o posterior.
- Hola Barcelona 48h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 2days/48h (que incluye transporte público ilimitado durante 48 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 72h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 3days/72h (que incluye transporte público ilimitado durante 72 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 96h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 4days/96h (que incluye transporte público ilimitado durante 96 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.
- Hola Barcelona 120h + Aerobús: ofrece el abono Hola Barcelona Travel Card 5days/120h (que incluye transporte público ilimitado durante 120 horas desde la primera validación), junto al billete de ida y vuelta en Aerobús.

Podrás consultar las condiciones aplicables a los billetes Hola Barcelona en la web holabarcelona.com

3. Anulaciones

La petición de anulación del billete no conllevará la pérdida o descuento de ningún importe de compra del mismo siempre que lo solicites dentro de los 90 días posteriores a la fecha de compra.

No se admitirá la anulación del billete, ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete haya sido utilizado o se haya superado el plazo de 90 días de validez desde la fecha de compra.

En el caso de los billetes combinados, no se admitirá su anulación ni por consiguiente tendrás derecho a la devolución de importe alguno siempre que el billete de Aerobús haya sido validado o el voucher de la TMB haya sido canjeado.

No se admitirá la devolución parcial, en ningún caso, en los billetes de ida y vuelta ni en los billetes combinados de Aerobús con otros medios de transporte.

Los billetes adquiridos por Internet únicamente se podrán anular a través del Sitio Web, no admitiéndose en este caso la solicitud de anulación a través del personal de asistencia.

Para poder anular tu billete a través del Sitio Web deberás ir a la sección “Mi cuenta” y acceder introduciendo tus credenciales. A continuación, haz clic en “Pedidos” y podrás ver todas las compras realizadas para pinchar sobre la que quieres realizar la devolución. Como puedes comprobar en esta sección también puedes acceder a tus billetes de forma digital y solicitar tu factura de compra.

4. Tarifas reducidas o precios especiales

En la concesión del “Servicio público de transporte colectivo urbano de viajeros en autobús entre Barcelona y el Aeropuerto del Prat de Llobregat – Aerobús” actualmente se aplican las siguientes tarifas reducidas o precios especiales:

- Billete sencillo: 6,75 €
- Billete de ida y vuelta: 11,65 €
- Billetes combinados:
 - Sencillo Metro/Bus + Aerobús: 7,90 €
 - Hola Barcelona 48h + Aerobús: 25,05 €
 - Hola Barcelona 72h + Aerobús: 31,35 €
 - Hola Barcelona 96h + Aerobús: 37,45 €
 - Hola Barcelona 120h + Aerobús: 43,55 €

Si eres beneficiario de alguna de las tarifas indicadas, tienes la obligación de presentar la documentación acreditativa y pertinente en vigor a la hora de subir al autocar.

Si a la hora de subir al autocar no pudieras acreditar ser beneficiario de alguna de las tarifas mediante el pertinente documento en vigor, perderás la opción de viajar dado que tu billete sería nulo al considerarse fraudulento, perdiendo asimismo la opción de cualquier tipo de reembolso. En ningún caso se podrá abonar la diferencia económica teniendo que adquirir otro billete completo si se desea viajar.

Las tarifas reducidas no son acumulables entre sí salvo las explícitamente contempladas por la legislación vigente o que así se indique por parte de la empresa.

Antes de adquirir un billete que tenga alguna promoción o descuento especial deberás comprobar las condiciones de la promoción, ya que en este tipo de billetes no se permite su anulación.

A partir del 1 de febrero de 2023, las familias numerosas y monoparentales disfrutarán de un descuento en el billete sencillo de Aerobús del 50% o 20% según categoría.

TIPO DE BILLETE	GENERAL (20%)	ESPECIAL (50%)
Billete sencillo	5,40 €	3,40 €

Este título de transporte con bonificación FM/FN tan solo se puede adquirir al personal de parada o conducción con los siguientes documentos acreditativos (originales y vigentes):

- El DNI, el NIE o el pasaporte.
- El título de familia monoparental o numerosa (el título familiar o el individual) que haya emitido la Generalitat de Catalunya o emitido por cualquier otra comunidad autónoma.

En el momento de la compra del billete, las personas beneficiarias del descuento deben de tener en vigor el documento que acredite su identidad (DNI, NIE o pasaporte del titular) y el documento que acredite la condición de

miembro de familia monoparental o de familia numerosa de categoría general (bonificación 20%) o especial (bonificación 50%). Para saber el tipo de tarifa que le corresponde al usuario (general o especial) debes de consultar la categoría que figura en el título acreditativo “Categoría”.

- **Tiempos de viaje**

El Servicio Aerobús cuenta con dos líneas que circulan las 24 horas del día hacia la T1 y la T2 del aeropuerto de Barcelona, los 365 días del año.

Los horarios que se indican a continuación son meramente orientativos ya que pueden verse afectados por numerosas circunstancias ajenas a la voluntad de las empresas de transporte, como las intensificaciones o retenciones de tráfico, controles en carretera, demora en la subida y bajada de viajeros, etc. Si necesitas más información sobre los horarios, puedes llamar a los teléfonos de información que se indican en el Sitio Web: 900 92 96 92.

- **Equipajes**

La compra del billete te da derecho a transportar gratuitamente las piezas de equipaje con las que realices posteriormente el viaje en avión. Es condición imprescindible para poder transportar tanto el equipaje normal (maleta, mochila o bolso de viaje) como los equipajes especiales, que viajes en el mismo autocar que el equipaje transportado.

No está permitido el transporte de productos perecederos, alimenticios, etc. Asimismo, está terminantemente prohibido el transporte de armas, así como de sustancias o productos ilegales.

La empresa no se responsabilizará de los daños que puedan sufrir los objetos frágiles (objetos de cristal, porcelana, cuadros, etc.) que vayan dentro de las maletas, mochilas, bolsos de mano, etc. En caso de que desees transportar este tipo de bienes u otros bienes de valor deberás llevarlos bajo tu exclusiva custodia y responsabilidad. La empresa no se responsabiliza de los daños que pudieran sufrir este tipo de bienes ni, en su caso, de su extravío, robo o pérdida. Si viajas con un instrumento musical deberás transportarlo en su correspondiente funda, eximiendo a la empresa transportista de cualquier daño o deterioro que pueda sufrir.

No será admitido al transporte todo aquello que pueda representar riesgo evidente de provocar molestias o daños a otros viajeros o materiales u objetos peligrosos (sustancias explosivas, inflamables, tóxicas, corrosivas, etc.).

En caso de que se estime la responsabilidad de la empresa por la pérdida o extravío de un equipaje, esta estará limitada al importe que se señala en el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres.

- **Transporte de mascotas, perros lazarillo y de asistencia**

Están autorizados a viajar sin limitaciones los perros lazarillo y los perros de asistencia siempre y cuando cumplan con los términos contemplados en el Real Decreto 1544/2017, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, los perros que acompañan a los trabajadores de seguridad o los animales domésticos que vayan con transportín debidamente preparados para que no puedan ensuciar ni incomodar al resto de viajeros.

La empresa únicamente admitirá el transporte de mascotas en las condiciones que a continuación se expondrán:

- Únicamente podrás transportar como mascotas pequeños animales de compañía entendiendo por tales los perros, gatos, hurones, hámsteres, así como pequeñas aves, siempre y cuando no excedan de 10 kg. de peso.
- Si deseas transportar una mascota, esta deberá viajar en el interior de una jaula o transportín debidamente homologada al efecto que deberás proporcionar y llevar en el momento del embarque. La jaula o transportín deberá disponer de un fondo impermeable que contenga los residuos. En caso de transporte de perros, se recomienda que dispongan de bozal para no molestar al resto de viajeros.
- El transporte de la mascota se realizará bajo tu entera responsabilidad y tendrás que viajar en el mismo servicio que el animal. Asimismo, tienes que presentarla al embarque en perfectas condiciones de higiene y físicas, exonerando a la empresa transportista de cualquier daño que pudiera sufrir o provocar la mascota durante el transporte. De esta forma, si por cualquier circunstancia la mascota provocase daños a los equipajes del resto de viajeros, la responsabilidad corresponderá al dueño de la misma, el cual deberá indemnizar a los viajeros afectados por los daños ocasionados.

- **Sugerencias y reclamaciones**

Tienes a tu disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con

carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si deseas presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puedes plantearlas a través del Sitio Web o a través del correo electrónico info@aerobusbarcelona.es.

- **Prohibiciones**

Está terminantemente prohibido fumar dentro de los vehículos según Real Decreto 1293/1999 de 23 de julio.

No se admitirán a la utilización del servicio a las personas que:

1. Sobrepasen las plazas ofrecidas en cada expedición. El viajero no tendrá derecho a acceder a un servicio si cuando lo pretende ya estuvieran cubiertas todas las plazas de la expedición.
2. No abonen previamente el precio establecido para el servicio y porten el billete que lo acredite.
3. No reúnan las condiciones mínimas de sanidad, salubridad e higiene necesarias para efectuar el viaje, con el fin de evitar cualquier riesgo o incomodidad para el resto de los usuarios. En este sentido, no está permitido descalzarse, llevar el torso desnudo, ni ninguna otra actitud que pueda resultar incómoda para el resto de usuarios del servicio.
4. Porten objetos que, por su volumen, composición u otras causas/características supongan peligro o incomodidad para los otros viajeros o para el vehículo.
5. Alteren las normas elementales de educación y convivencia, o que puedan poner en peligro la seguridad del conductor, la del resto de ocupantes del vehículo, y la de los demás usuarios de la vía.
6. Así como aquellas que incumplan las demás condiciones que se determinen por el Ministerio de Transportes, Turismo y Comunicaciones.

Asimismo, los conductores tendrán la potestad de hacer abandonar el autocar a las personas que accedan al mismo en alguna de las condiciones que se acaban de exponer.

En ningún caso se permitirá el acceso a personas que muestren síntomas evidentes de alcoholemia o drogadicción, haciendo intervenir a las fuerzas de seguridad si fuere preciso.

- **Medidas de compensación y subsanación aplicables**
 - Devoluciones siempre se produzcan incidencias tecnológicas en los canales de venta, y siempre que sea por causas imputables a nuestra organización. Excluyendo la responsabilidad económica por cuestiones de fuerza mayor.
 - En caso de devolución, será necesario aportar todos los datos que les solicitemos y en el caso de los billetes que no van a ser usados, se comprobará que así sea.

5. COMPROMISOS E INDICADORES

- **ADECUACIÓN A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO OFERTADO**

Aerobús realiza una minuciosa programación de sus servicios, adecuándolos a los picos de viajeros del Aeropuerto de Barcelona y a la temporada, baja o alta.

Para conseguir una mayor fiabilidad de nuestras operaciones, nos comprometemos a que el 100% de nuestra flota disponga de la tecnología necesaria para el seguimiento de los vehículos, monitorización del progreso y ubicación.

- **ACCESIBILIDAD**

Desde Aerobús nos comprometemos a que todos nuestros autobuses estén adaptados y cuenten con rampa PMR. Todos nuestros conductores saben desplegar la rampa.

- **INFORMACIÓN**

El 100% de nuestros vehículos cuentan con pantallas informativas donde se indica el recorrido y la siguiente parada, así como sistema de aviso por megafonía.

- **CUMPLIMIENTO DE HORARIOS Y FRECUENCIAS**

El servicio funciona las 24 horas del día con unas frecuencias de paso fija que se describen a continuación y que dependen de la temporada (alta o baja):

- Temporada alta: todos los días de la semana de los meses entre abril y octubre (incluidos).
- Temporada baja: todos los días de la semana, excepto el viernes, de los meses entre noviembre y marzo (incluidos).

LINEA A1			
TEMPORADA ALTA		TEMPORADA BAJA	
HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)
De 05:00 a 06:40	7 minutos	De 05:00 a 06:40	10 minutos
De 06:40 a 08:05	5 minutos	De 06:40 a 21:55	5 minutos
De 08:05 a 14:57	4 minutos	De 21:55 a 00:35	10 minutos
De 14:57 a 21:46	5 minutos	De 00:35 a 05:00	20 minutos
De 21:46 a 22:43	7 minutos		
De 22:43 a 00:34	7 minutos		
De 00:34 a 05:00	20 minutos		

LINEA A2			
TEMPORADA ALTA		TEMPORADA BAJA	
HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)	HORARIO (desde Pl. Cataluña)	Todos los días (fines de semana y festivos incluidos)
De 05:00 a 13:00	10 minutos	De 05:00 a 13:00	10 minutos
De 13:00 a 21:58	8 minutos	De 13:00 a 16:00	10 minutos
De 21:58 a 00:40	10 minutos	De 16:00 a 22:30	10 minutos
De 00:58 a 05:00	20 minutos	De 22:30 a 00:30	20 minutos
		De 00:30 a 05:00	20 minutos

Nos comprometemos a tener, al menos, un 80% de cumplimiento de los horarios y un 98% en cumplimiento de frecuencias anteriormente descritas.

- **ATENCIÓN AL CLIENTE**

Se dispone de página web (<https://aerobusbarcelona.es/contacta-con-aerobus/>) y correo electrónico para que nuestros usuarios puedan realizar sugerencias para la mejora de nuestros servicios.

Nos comprometemos a contestar todos los correos que entran en, al menos, 48 horas.

- **CONFORT**

Todos nuestros vehículos disponen de WIFI Gratuito, sistemas de carga USB en cada uno de los asientos y de pantallas con contenidos de actualidad e información actualizada.

- **SEGURIDAD**

Además, disponemos de la Norma ISO 22320:2013 de Gestión de Emergencias. En todos nuestros vehículos se dispone de sistema de videovigilancia conectadas a centro remoto.

- **IMPACTO AMBIENTAL**

Somos respetuosos con el medio ambiente contribuyendo a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) mediante la promoción del transporte público en redes sociales.

Nuestra flota está totalmente constituida por vehículos híbridos y eléctricos. Además de todo ello contamos con la certificación UNE EN ISO 14001:2015 de Sistema de Gestión Ambiental, apoyando la protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socioeconómicas de la organización.

6. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN Y VIGENCIA

Los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios tendrán vigencia durante 2024-2025.

La comunicación del cumplimiento de estos compromisos se realizará con periodicidad bianual a través de estos medios:

- Página web (aerobusbarcelona.es)
- Futuras ediciones de la Carta de Servicios.

7. ATENCIÓN AL CLIENTE

Si quieres realizar cualquier tipo de consulta o sugerencia, ponemos a tu disposición varias formas de contactar con nosotros.

- **Teléfonos de información:** 900 92 96 92
- **Horario de Atención al Cliente a través del teléfono de información:**
 - De 8:00 a 21:00 h. de lunes a viernes de forma continua.
 - De 9:00 a 13:30 h. y de 15:00 a 21:00 h. sábados y domingos.
 - De 10:00 a 14:00 h. y de 16:00 a 20:00 h. los festivos.
- **Web:** aerobusbarcelona.es
- **Email:** info@aerobusbarcelona.es

8. FORMAS DE PARTICIPACIÓN

Proporcionar a sus clientes servicios de calidad que respondan a las exigencias vigentes y mutuamente acordadas, aportando soluciones reales a problemas concretos, constituye uno de los objetivos fundamentales de la política de **SERVICIO AEROBÚS**.

Para alcanzarlo, la empresa realiza encuestas de satisfacción a los clientes de sus servicios. Otra importante fuente de datos para conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios son las reclamaciones, quejas y sugerencias.

Nuestros usuarios tienen a su disposición un libro de reclamaciones debidamente diligenciado por la Administración competente, y otro de sugerencias –en este último caso con carácter interno– en los vehículos que prestan los servicios.

Si desea presentar una reclamación frente a la empresa, deberás hacerlo en el libro oficial (diligenciado por la Administración). Asimismo, si lo deseas puedes presentar sugerencias en el libro habilitado para tal efecto, siendo éste únicamente de carácter interno y con la finalidad de mejorar los servicios.

Con el fin de facilitar el proceso de sugerencias, también puede plantearlas a través del Sitio Web o a través del correo electrónico info@aerobusbarcelona.es.

9. CONECTIVIDADES CON OTROS SERVICIOS

Con el fin de facilitar el transporte y la conexión con otros servicios de la ciudad de Barcelona, a continuación, se exponen las líneas de metro, tren y bus

cercanas a las paradas de nuestro servicio:

- Plaça Catalunya:
 - Metro: L1, L3.
 - Autobús Urbano: 67, B24, D50, E12, L95, V15.

- Carrer Sepúlveda
 - Metro: L1, L2.
 - Tren: R1, R4, RG1
 - Autobús Urbano D50, H12, H16, L95.

- Plaça Espanya
 - Metro: L1
 - Tren: R1, R2N, R7, RG1
 - Autobús Urbano: 109, D20, D40, H12, H16.

- Plaça Universitat
 - Metro: L1, L2, L3
 - Tren: R1, RG1
 - Autobús Urbano: 67, H12, H16, L95, V13.

10. SEGURO DE VIAJEROS

El transportista (tomador del seguro), le corresponden las obligaciones de un asegurador frente a la Ley de Contrato de Seguros (Ley 50/80).

En cuanto a las obligaciones del asegurado o beneficiario (viajero):

- El viajero en caso de accidente debe conservar el billete y formular aviso de lo ocurrido al transportista, preferible por escrito.
- En caso de daños, será obligación del viajero demostrarlos.
- En caso de muerte en accidente en transporte público, habría que justificarlo con certificado del Registro Civil.

11. NORMATIVA APLICABLE

Entre otras, el marco normativo en el que se encuadra el servicio de transporte de viajeros es el siguiente:

- Ley 18/1989, de 25 de julio, de Bases de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. - Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el

que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículo a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo y sus modificaciones.

- Ley 16/1987, del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres y sus modificaciones.
- Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado del transporte por carretera y sus modificaciones.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad y sus modificaciones.
- Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

