



1. TIPOS DE TRANSPORTE

Existen tres modalidades de transporte:

- a. **TRANSPORTE REGULAR DE USO GENERAL:** servicio de transporte realizado dentro de un itinerario preestablecido y con sujeción a un calendario y horarios prefijados que van dirigidos a satisfacer una demanda general, siendo utilizable por cualquier persona interesada.
- b. **TRANSPORTE INTEGRADO:** servicio de transporte combinado que puede transportar simultáneamente menores (escolares) con destino u origen un centro escolar (colegio o instituto) durante el curso escolar junto con otras personas que adquieran el billete correspondiente hasta completar la capacidad del vehículo. En todo caso, la capacidad disponible para cada línea estará en función del número de plazas reservadas por la Administración para su uso por parte de los y las menores (escolares), plazas que no se podrán vender a ninguna persona viajera aun cuando esté alguna de ellas vacía. Todo transporte integrado llevará una persona acompañante/auxiliar de ruta.
- c. **TRANSPORTE A LA DEMANDA:** servicio de transporte exclusivo para ciertas paradas en varias líneas de transporte integrado. Las personas viajeras que quieran emplear este servicio deberán solicitar con antelación a la empresa de transporte la reserva de plaza para un día y hora concretos, en función del calendario y horarios fijados y preestablecidos. En caso contrario, la empresa de transporte no realizará la parada ni reservará plaza alguna.

2. TÍTULO DE TRANSPORTE

Pág. 1 de 9

El título de transporte, billete o tarjeta-abono, podrá ser adquirido bien en el vehículo, bien en las oficinas de la empresa de transporte. Se ruega que la persona viajera compruebe que el título de transporte emitido contenga todos los datos correctos respecto al recorrido, día y hora solicitada. Aunque el viaje resulte gratuito, para toda persona viajera le será emitido un billete.

El título de transporte es personal e intransferible. La persona viajera deberá portarlo en todo momento mientras esté en el interior del vehículo y durante la realización del viaje, puesto que podrá serle solicitado como comprobante por parte de la persona conductora, de la persona acompañante/auxiliar de ruta o en caso de inspección. Además, el título permite a la persona viajera estar amparada por el Seguro Obligatorio de Viajeros (SOVi) y se constituye como documento justificante ante cualquier reclamación.

La persona viajera que carezca de título de transporte (billete o tarjeta-abono) en vigor podrá ser sancionada.

Según el art. 5 de la *Orden de 6 de marzo de 2008, por la que se regula la revisión de las tarifas de servicios públicos regulares permanentes de transporte de personas viajeras de uso general por carretera y de estaciones de autobuses*, de competencia de la Xunta de Galicia, la empresa de transporte está obligada a facilitar cambios en los pagos efectuados con billetes de hasta veinte euros (20 €).



3. CAMBIOS Y ANULACIONES

La persona viajera tiene la facultad de desistir de la realización del viaje, solicitando de la empresa la anulación del billete adquirido con una antelación mínima de dos (2) horas antes de la salida del vehículo. En este caso, la persona viajera tendrá derecho al cambio de billete o a la devolución del 90% del importe del billete si se solicita antes de las cuarenta y ocho (48) horas de la salida del autobús; de solicitar el cambio o la anulación con posterioridad a este plazo y hasta dos (2) horas antes de la salida, tendrá derecho a la devolución del 80% del importe del billete. De solicitarse con menos de dos (2) horas de antelación, no tendrá derecho a devolución alguna ni a cambio de billete.

No presentarse la persona viajera en la parada y en la hora de recogida llevará consigo la pérdida del viaje, no otorgando derecho alguno de cambio de billete o de devolución de su importe.

4. DESCUENTOS

Para poder beneficiarse de alguno de los descuentos que a continuación se relacionan, habrá que presentar ante la persona conductora o, en su caso, en las oficinas de la empresa de transporte, documento oficial que certifique la condición de persona beneficiaria. En caso contrario, no se aplicará a la tarifa ordinaria ningún tipo de descuento. En todo caso, los descuentos no son acumulables entre sí.

- a. Personas menores de 4 años acompañadas: Viaje gratuito
- b. Familia numerosa:
 - i. General: Descuento del 20%
 - ii. Especial: Descuento del 50%
- c. Persona con discapacidad comprendida entre el 33% y el 64%: Descuento del 25%
- d. Persona con discapacidad \geq 65%: Descuento del 50%
- e. Persona acompañante de persona con discapacidad $>$ 33%: Viaje gratuito

5. ABONOS

Existen dos tipos de abonos, para los cuales se aplicará tanto en uno como en otro caso un 30% de descuento sobre el total de las tarifas de los servicios de transporte comprendidos:

- a. Un abono escolar, válido durante el curso escolar y emitido para todas aquellas personas que acudan a centros escolares y no dispongan de transporte público gratuito subvencionado por la Xunta de Galicia.
- b. Un abono mensual, de viajes ilimitados, y válido por períodos mensuales, emitidos para todas aquellas personas que realicen periódicamente servicios de transporte repitiendo los mismos lugares de origen y destino.

6. ACCESO Y DESCENSO DEL VEHÍCULO

Toda persona viajera deberá esperar en la parada correspondiente, bien en la marquesina, bien en la acera. En el caso de no existir, se deberá esperar en el arcén en la parte más distante de la carretera, respetando las normas de seguridad vial. Se ruega llegar con antelación a la parada para evitar conductas que puedan implicar riesgos o nerviosismo.

Toda persona viajera deberá acceder al vehículo por la puerta delantera, excepto en el caso de personas con movilidad reducida (PMR) que precisen de silla de ruedas para su desplazamiento, para quienes se les habilitará el acceso que corresponda según el tipo de vehículo y la adaptación del mismo para la subida y bajada de personas con movilidad reducida en silla de ruedas.

Las personas viajeras deberán dirigirse hacia el vehículo de manera tranquila y segura. Se realizará la subida al vehículo de manera ordenada y respetando el turno. Nunca se deberá subir al vehículo hasta que el vehículo se detenga por completo en la parada. De existir persona acompañante/auxiliar de ruta, habrá que esperar a sus indicaciones.

Para realizar el descenso del vehículo, se empleará la porta trasera o, en su defecto, la puerta delantera. La persona viajera deberá esperar a que el vehículo esté completamente detenido en la parada. Se realizará la bajada del vehículo de manera ordenada, respetando el turno de salida.

7. TRANSPORTE

Según el art. 11.2 del *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 vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo*, la persona conductora deberá efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, lo más cerca posible del borde derecho de la calzada, y se abstendrá de realizar acto alguno que le pueda distraer durante la marcha; la persona conductora y, en su caso la persona acompañante/auxiliar de ruta, tanto durante la marcha como en las subidas y bajadas, velarán por la seguridad de las personas viajeras.

Durante el servicio de transporte, toda persona usuaria deberá proceder de manera adecuada, sin perjudicar las condiciones del viaje a las restantes personas usuarias ni causar discusión o altercado con las restantes personas viajeras o con el personal.

Se respetará tanto el vehículo como las instalaciones, especialmente, los mecanismos de apertura y cierre de los vehículos, así como los dispositivos de seguridad y socorro.

No se permite escribir, pintar, ensuciar o dañar el interior y el exterior del vehículo, ni tirar o arrojar desperdicios en lugares no habilitados para tal fin.



No se permite comer, tan solo se permite beber agua embotellada o refrescos en lata, estando prohibida la utilización de envases de vidrio y bebidas alcohólicas. Se ruega el empleo de las papeleras para depositar la basura y los envases.

Ninguna persona deberá levantarse del asiento ni andar por el pasillo mientras el vehículo esté en circulación o no esté completamente detenido.

Se procurará ceder el asiento a las personas necesitadas, aquellas que por su condición lo precisen: discapacitadas, embarazadas...

Durante o servicio de transporte integrado, a persona acompañante/auxiliar de ruta aterase ao recollido no artigo 8 do Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condicións de seguridade no transporte escolar e de menores. Esta persona, maior de idade, coñecerá o funcionamento dos mecanismos de seguridade do vehículo, encargada do coidado das personas menores de idade durante o seu transporte e as operacións de acceso e abandono do vehículo, así como, no seu caso, da recollida e acompañamento do alumnado desde e ata o interior do recinto escolar. Esta persona acompañante ocupará praza nas inmediacións da porta de servicio central ou traseira.

8. INCIDENCIAS EN EL TRANSPORTE

El tiempo máximo de recorrido no podrá ser superior al fijado en más de una cuarta parte.

Tan pronto como se tenga conocimiento de las alteraciones del servicio que, por cualquier razón, incluido ajena a su voluntad, se produzcan, la empresa de transporte las comunicará e informará de ellas a las personas usuarias a través de medios de comunicación de máxima audiencia en la zona de servicio.

Asimismo, la persona viajera deberá ser informada con suficiente antelación de las posibles alteraciones excepcionales en la prestación del servicio (retrasos, desviaciones de la ruta, acortamiento del recorrido, realización de expediciones directas o normales, etc).

9. EQUIPAJE

Toda persona usuaria podrá portar consigo equipaje de mano y/o bultos. No obstante, será la persona conductora quien evaluará si resulta conveniente o no que el equipaje pueda ser subido al interior del vehículo o bien tenga que ser transportado en el interior de la bodega. De portar consigo el equipaje, la persona viajera deberá colocarla en el portabultos o portaequipajes del vehículo en condiciones adecuadas, evitando que pueda caer, dejando en todo caso el pasillo accesible, sin obstaculizarlo bajo ningún concepto. Según el art. 8.2 de la *Orden de 6 de marzo de 2008, por la que se regula a revisión de las tarifas de servicios públicos regulares permanentes de transporte de personas viajeras de uso general por carretera y de estaciones de autobuses, de competencia de la Xunta de Galicia*, las personas usuarias del servicio de transporte podrán transportar en concepto de equipaje, de forma gratuita, dentro del precio del título de transporte que en cada caso corresponda, hasta un máximo de 30 kilogramos.



En caso de pérdida o deterioro del equipaje, la persona viajera deberá presentar reclamación inmediata, exhibiendo su título de transporte.

Según el art. 23 de la *Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres*, la responsabilidad por los daños o pérdidas que sufran los equipajes estará limitada a cuatrocientos cincuenta euros (450 €) por pieza.

Según el art. 3 del *Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres*, la responsabilidad por pérdida o avería que sufran los equipajes de las personas viajeras estará limitada como máximo a 14,5 €/kg. Su responsabilidad por pérdidas o averías que sufran los encargos que transporten estará limitada como máximo a 4,5 €/kg.

Según el art. 23 de la *Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres* y el art. 3 del *Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por lo que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres*, la vigilancia de los bultos de mano corresponderá a la persona propietaria y, en consecuencia, serán de su cuenta los daños que estos puedan sufrir mientras se encuentren a bordo del vehículo, salvo que pruebe la responsabilidad de la empresa transportista, en cuyo caso serán de aplicación las limitaciones anteriormente previstas.

Todos los objetos extraviados en los vehículos y que sean recuperados por el personal serán recogidos y guardados en las instalaciones de la empresa de transporte. La recuperación de los mismos se realizará en dichas instalaciones o, según el caso, se concretará un lugar para su entrega, después de realizar las comprobaciones previas de pertenencia oportunas.

10. TRANSPORTE DE PERSONA MENORES DE EDAD

Según el art. 9 del 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 vehículos a motor y seguridad viaria, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, el número de personas transportadas en el vehículo no podrá ser superior al de las plazas autorizadas, lo que significa que todas las personas menores computan a efectos de números de personas viajeras transportadas.

Para el transporte de bebés e infantes, no existen sistemas específicos de seguridad homologados adaptables a los vehículos de la empresa de transporte, por lo que se ruega a las personas responsables de ellas (padres, madres, tutores o tutoras) seguir las medidas de seguridad supervisando que bebés e infantes viajen de la manera más cómoda y segura. En ningún caso, la empresa de transporte facilitará dispositivos de seguridad específicos para su transporte en los vehículos. Se podrá subir a bordo del vehículo la silla de transporte siempre plegada o bien transportarla en la bodega del vehículo sin coste adicional.



Cualquier persona menor de cuatro (4) años y que vaya acompañada, será beneficiaria de un descuento del 100% sobre la tarifa ordinaria, resultándole gratuito el viaje.

En aquellos servicios de transporte en los que no haya persona acompañante/auxiliar de ruta, y alguna persona mayor de ocho (8) años y menor de doce (12) años vaya a viajar sola en el transporte, la persona responsable de ella (padre, madre, tutor o tutora) deberá presentar un documento escrito autorizando dicho servicio y que se le entregará a la persona conductora en el momento de acceder al vehículo. De todos modos, no se permitirá bajo ningún concepto el transporte de personas menores de ocho (8) años sin acompañante.

11. TRANSPORTE DE PERSOAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

No existen limitaciones para el transporte de personas con discapacidad o condiciones especiales. De tratarse de una persona con movilidad reducida, en concreto, precisando de silla de ruedas para su desplazamiento, en aquellos vehículos adaptados para el transporte de personas con movilidad reducida deberá avisar a la persona conductora con antelación para poder accionar el sistema de subida o bajada del vehículo con plataforma elevadora y anclar o desanclar del vehículo la silla de ruedas.

Se recomienda ponerse en contacto con antelación con la empresa de transporte para informarse y confirmar que haya plazas libres en el vehículo para un servicio concreto de transporte, ya que cada vehículo dispone de una capacidad máxima de número de plazas para personas con movilidad reducida que se desplacen en silla de ruedas.

12. TRANSPORTE DE ANIMALES

El acceso al interior del vehículo con animales solo está permitido para los perros guía. Para el transporte de otros animales de compañía, deberán ser transportados en las jaulas o en los transportines de viaje con suelo impermeable pertenecientes a las personas viajeras, los cuales irán siempre en el interior de la bodega del vehículo en las mejores condiciones de seguridad, bajo responsabilidad en todo momento de la persona propietaria del animal. Se procurará que el animal a transportar se encuentre en las mejores condiciones sanitarias e higiénicas. Cada persona viajera podrá transportar como máximo un animal de compañía consigo, teniendo en cuenta la capacidad máxima del vehículo. Se cobrará un suplemento por el transporte de animales, en función del recorrido del servicio contratado.

13. TRANSPORTE DE BICICLETAS

El transporte de bicicletas se realizarán en todo caso en el interior de la bodega del vehículo, procurando cada persona propietaria asegurarlas y embalarlas convenientemente en algún tipo de caja o bolsa para su transporte –preferentemente se desmontarán las ruedas del cuadro-, evitando que puedan causar perjuicios a otros equipajes transportadas. Cada persona viajera podrá transportar como máximo una bicicleta consigo, teniendo en cuenta la capacidad máxima del vehículo. Se cobrará un suplemento por el transporte de bicicletas, en función del recorrido del servicio contratado.

14. SEGURIDAD

Toda persona viajera deberá seguir las recomendaciones de seguridad del vehículo y del servicio de transporte. Todos los vehículos disponen de carteles y letreros donde se recogen las medidas y consejos de seguridad a seguir durante el servicio de transporte.

En todo caso, se seguirán las indicaciones y observaciones proporcionadas por la persona conductora y/o persona acompañante/auxiliar de ruta sobre las medidas de seguridad e actuación en caso de producirse un incidente, accidente o contingencia.

Siempre que esté sentada en su correspondiente butaca, la persona viajera deberá tener el cinturón de seguridad puesto correctamente.

15. RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA

La persona viajera tiene a su disposición un libro de reclamaciones en cada vehículo y hojas de quejas y sugerencias en las oficinas de la empresa de transporte.

La persona viajera dispone de las Juntas Arbitrales del Transporte cuyo objeto principal es resolver reclamaciones de carácter mercantil relacionadas con el cumplimiento de los contratos de transporte terrestre y de actividades auxiliares y complementarias del transporte.

Según el art. 23 de la *Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres*, en el transporte de personas viajeras por carretera, la empresa de transporte será responsable de cuantos perjuicios a las personas viajeras puedan derivarse de su incumplimiento de las obligaciones y formalidades prescritas por las leyes y reglamentos de las Administraciones Públicas, así como de las actuaciones que, como consecuencia de dicho incumplimiento pueda adoptar la Administración, en todo el curso del viaje y a su llegada al punto de destino, salvo que pruebe que dicho incumplimiento fuera consecuencia de una actuación llevada a cabo sin su consentimiento por alguna de las personas viajeras.

La empresa de transporte no responderá de incumplimientos que no le sean directamente imputables, ni de los producidos por caso fortuito, fuerza mayor o por atender exigencias legales o administrativas. Tampoco se hará responsable de las pérdidas de enlace de sus propios servicios con otros, sean estos propios o ajenos.

En caso de interrupción del viaje por avería del vehículo, la empresa de transporte adoptará las medidas necesarias para substituirlo por otro, a fin de conducir a las personas viajeras hasta su destino.

16. PROHIBICIONES

Según el art. 7 de la *Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco*, queda terminantemente prohibido fumar en el interior del vehículo. Asimismo, está prohibido el consumo de sustancias tóxicas o estupefacientes.

XG533 “A Mariña-Viveiro-Ribadeo, con Anexos”

CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE



Tampoco está permitido comer o cualquier otra acción que pueda implicar deterioro o causar suciedad en el vehículo.

Según el art. 11.2 del *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 vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo*, se prohíbe a las personas viajeras:

- a) Distraer a la persona conductora durante la marcha del vehículo
- b) Entrar o salir del vehículo por lugares distintos a los destinados, respectivamente, a estos fines
- c) Entrar en el vehículo cuando se advirtiese que este está completo
- d) Dificultar innecesariamente el paso en los lugares destinados al tránsito de personas
- e) Llevar consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte. Se exceptúan de esta prohibición, siempre bajo su responsabilidad, a las personas invidentes acompañadas de perros, especialmente adiestrados como lazarillos.
- f) Llevar materias u objetos peligrosos en condiciones distintas de las establecidas en la regulación específica sobre la materia.
- g) Desatender las instrucciones que, sobre el servicio, den la persona conductora o la persona acompañante/auxiliar de ruta.

La persona conductora y/o la persona acompañante/auxiliar de ruta podrá prohibir la entrada al vehículo y ordenar su salida a las personas viajeras que incumplan los preceptos establecidos con anterioridad. Tampoco serán admitidas en el vehículo todas aquellas personas que presenten síntomas de embriaguez, drogadicción o comportamientos incívicos o inapropiados que puedan afectar al resto de las personas viajeras y comprometer la seguridad del viaje, con la finalidad de favorecer la seguridad y tranquilidad del resto de las personas usuarias, así como del personal.

Está prohibido hablar con la persona conductora, excepto cuando el vehículo esté completamente detenido, así como realizar cualquier acción que pueda distraer a la persona conductora, a la persona acompañante/auxiliar de ruta o causar cualquier perjuicio, molestia u ofensa a esta o a las restantes personas viajeras.

Queda terminantemente prohibido modificar o deteriorar cualquier indicación o cartel existente en el interior del vehículo. Asimismo, se deberá procurar mantener en las mejores condiciones de higiene, limpieza y mantenimiento el interior y exterior del vehículo, así como todos sus elementos componentes (asientos, pasillos, lunas...).

Toda persona viajera deberá atender a las indicaciones proporcionadas por parte de la persona conductora y/o persona acompañante/auxiliar de ruta, en especial en todo lo



referente con la correcta prestación del servicio, las recomendaciones y observancia de las medidas de seguridad y actuación en caso de incidente, accidente o contingencia.

Para todas aquellas personas que incurran en incumplimientos de las obligaciones recogidas en el art. 38.3 de la *Ley 1/2015, de 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración*, no se permitirá el acceso al vehículo. En particular, estas obligaciones son:

- a) Abonar la contraprestación económica comprendida en las tarifas aprobadas
- b) Tratar con respeto y cuidado los vehículos con los que se preste el servicio y los elementos y bienes empleados en su prestación
- c) Tratar con deferencia y respeto al resto de las personas usuarias, así como al personal que preste el servicio
- d) Realizar un uso no abusivo de los servicios, es decir, cuando su conducta no obstaculice de manera irracional, desproporcionada y evidente el buen funcionamiento del servicio, ocasionando un perjuicio al resto de las personas viajeras, a la administración titular del servicio público y, en su caso, al prestador

17. ATENCIÓN A LA PERSONA VIAJERA

La empresa de transporte establece los siguientes canales para proporcionar información al respecto de los servicios de transporte así como para prestar atención a la persona viajera:

- o Oficinas: en Mondoñedo (Lugo), Avda. As San Lucas, 13, 27.740 y en Foz (Lugo), Avenida da Mariña, 47, 27.780
- o Teléfonos de contacto: teléfono fijo 982.52.12.08 o teléfono móvil 627.67.33.68, estando disponibles en horario de oficina de 08.00 horas a 21.00 horas de lunes a viernes laborables
- o Páginas web: www.morangrupo.es, www.viajesrodriguez.es, www.serviciodemandamariña.gal
- o SMS o whatsapp en el número de teléfono móvil 627.67.33.68.
- o Correos electrónicos: moran@morangrupo.es, vrodri@grupogea.com, info@serviciodemandamariña.gal

Mondoñedo (Lugo), a 28 de septiembre de 2017