

- c) Ser transportados con el solo requisito de disponer de un título válido de transporte, pudiendo elegir libremente entre los diferentes títulos de transporte en vigor en cada momento, conforme a las tarifas vigentes, y cumpliendo siempre las condiciones establecidas en este Reglamento.
- d) Ser informado sobre las características de prestación del servicio en los términos previstos en el artículo 19 de este Reglamento. Un extracto del mismo se colocará en los autobuses y en las marquesinas.
- e) Viajar con los objetos y paquetes que lleve, siempre que no supongan molestias o peligro para el resto de los usuarios o para el vehículo. Como norma general, se admitirán los objetos que no tengan medidas superiores a 100 x 60 x 25 centímetros. No obstante, se exceptúan de la norma general aquellos objetos que son comúnmente utilizados y aceptados en un servicio de transporte colectivo urbano de viajeros, como pueden ser maletas, carros de mano de compra u otros similares.
- f) Recibir un trato correcto por parte del personal de la empresa prestataria, y ser atendidos en las peticiones de ayuda e información que soliciten de aquellos.
- g) Solicitar y obtener a bordo de los autobuses y en la oficina de atención al cliente de la empresa prestataria hojas de reclamaciones, en las que podrán exponer cualquier reclamación o sugerencia sobre la prestación del servicio.
- h) Ser informados de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- i) Recuperar los objetos perdidos que fueren encontrados en los autobuses, previa acreditación de la propiedad o legítima posesión de los mismos.
- j) Recibir contestación de la empresa, en un plazo máximo de quince días hábiles, contados a partir de la fecha de su presentación, de las reclamaciones o sugerencias presentadas sobre la prestación del servicio.
- k) Las personas con movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas de edad avanzada dispondrán de espacios o asientos de utilización preferente, que estarán señalizados.
- l) Continuar el viaje en la misma línea o, de no ser posible, en otra de itinerario semejante, en caso de incidencia que provoque la retirada del autobús, sin obligación de pagar este nuevo trayecto alternativo. No procederá el derecho a devolución del importe del billete cuando exista la posibilidad de continuar el viaje en el siguiente vehículo de la misma línea. En cualquier caso, no darán derecho a devolución los títulos de transporte que permitan la realización de un número ilimitado de viajes o la libre circulación. A los efectos previstos en el presente apartado, no se considerará suspensión o interrupción del servicio la desviación de una línea de su trayecto habitual por causas ajenas a la voluntad de la empresa prestataria.

#### **Art. 16. Accesibilidad.**

1. Los autobuses urbanos cumplirán los requisitos o exigencias de accesibilidad legalmente establecidos.
2. Las personas en sillas de ruedas podrán acceder a los autobuses urbanos por la puerta de descenso de viajeros y deberán posicionarse en el lateral del vehículo, en el espacio reservado para pasajeros en silla de ruedas. Las personas de movilidad reducida podrán utilizar como salida la puerta de entrada a fin de reducir sus desplazamientos por el interior del autobús, teniendo preferencia su salida al acceso