



# REGLAMENTO DEL VIAJERO

Este Documento es propiedad de GRUPO LÁZARA. Queda prohibida su distribución sin la autorización de la dirección. El receptor del mismo se compromete a no realizar ninguna copia total o parcial y a no distribuirlo a terceros.

**Artículo 1. DISPOSICIONES GENERALES**

El objeto de este reglamento es determinar las condiciones generales de utilización para los usuarios de los servicios de transporte que presta **AUTOCARES LÁZARA**, todo esto de conformidad con lo que determinan las disposiciones de la Ley 12/87 del 28 de mayo de regulación del transporte de viajeros por carretera mediante vehículos a motor y su Reglamento aprobado por Decreto 319/90 del 21 de diciembre así como los artículos 40, 41, 142 y 143.1 de la Ley 16/87 del 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres, y el artículo 201.1 de su Reglamento, aprobado por el Real Decreto 1.211/90, del 28 de septiembre

**• Artículo 2. DERECHOS DE LOS VIAJEROS**

Son derechos de los viajeros:

- Recibir un trato correcto.
- Solicitar y obtener hojas de reclamaciones.
- Ser informado sobre las características del servicio.
- Que el estado de los vehículos sea el adecuado.
- Portar bultos de mano si no suponen molestias para otros viajeros.
- Las personas de movilidad reducida a reserva de asiento y a descender por la puerta de acceso previo aviso al conductor.
- Las personas invidentes a ser acompañadas de perro guía.
- Los niños en sillas o carros, a subir con ellos desplegados en las condiciones establecidas según la Resolución del CRT de fecha 8 de febrero de 2007.

**• Artículo 3. OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS**

- Cumplir el Reglamento en su integridad.
- Atender las indicaciones de los empleados de **AUTOCARES LÁZARA**. En todo caso se entenderá que el responsable del vehículo es el conductor, cuyas instrucciones deberán ser observadas por los viajeros.
- Respetar el turno para subir al autobús y no hacerlo cuando el conductor indique que está completo.
- Subir y bajar del autobús por las puertas destinadas al efecto.
- No llevar bultos no permitidos.
- No viajar con animales, salvo perros guía, siempre que se transporten por sus dueños en recipientes idóneos, y no produzcan molestias por su olor o ruido.
- Respetar las reservas de asiento.
- No obstaculizar la circulación de los demás viajeros en el interior del autobús.
- No manipular los dispositivos de seguridad y socorro.
- Comunicar inmediata y preceptivamente a los conductores los daños personales o materiales que se les hayan causado.
- No escribir, pintar, ensuciar o dañar en cualquier forma el interior y exterior de los vehículos. No tirar o arrojar desperdicios.
- No hablar al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad relacionadas con el servicio.
- Evitar cualquier tipo de discusión o altercado con los restantes viajeros o con los empleados del Grupo Lázara.
- Abstenerse de comer dentro de los vehículos.
- No fumar, ni consumir sustancias tóxicas, estupefacientes o bebidas alcohólicas.
- Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad.
- No practicar la mendicidad dentro de los vehículos.
- No utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios.
- No viajar en los sitios no habilitados para ello.

**• Artículo 4. OBLIGACIONES DE AUTOCARES LÁZARA Y SUS EMPLEADOS**

- Informar a los usuarios sobre las características e incidencias de la prestación del servicio de Transporte.
- Informar con ocho días de antelación de las modificaciones o suspensiones del servicio de carácter substancial, salvo las que sobrevengan de forma no previsible.
- Mantener los vehículos y las instalaciones fijas en buen estado de seguridad e higiene.
- Realizar en los vehículos limpiezas periódicas, desinfectarlos y desinsectarlos.
- Tener los vehículos homologados y al corriente de las inspecciones técnicas.
- Los conductores observarán las normas reguladoras de la circulación.

**• Artículo 5. LIBRO DE RECLAMACIONES**

**GRUPO LÁZARA** pondrá a disposición de los viajeros que lo soliciten el libro de reclamaciones a bordo de los vehículos y en sus oficinas.

**• Artículo 6. INFRACCIONES Y SANCIONES**

- Constituyen infracciones todas aquellas conductas que supongan el incumplimiento por los viajeros de las prohibiciones establecidas en este Reglamento.
- Las infracciones serán sancionadas con la multa prevista en el *artículo 201.1 del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres* (en la actualidad 276,47 Euros).
- Las sanciones se incoarán y resolverán por la Autoridad de Transporte, y concretamente por el Director General Gerente del Consorcio Regional de Transportes.
- Si la infracción pudiera ser constitutiva de delito o falta y esté sujeta a un procedimiento penal en curso se suspenderá el procedimiento administrativo sancionador.
- La sanción es independiente de la indemnización de los daños y perjuicios causados.

**• Artículo 7. CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN**

En defecto del Reglamento de Viajeros, se aplican las Condiciones Generales de Contratación.

Existe un servicio telefónico de información, donde se facilitará toda clase de información de las líneas, recorridos, objetos perdidos y encontrados y otros temas de interés para el usuario.

**AUTOCARES LÁZARA**

Parcela 3 y 4 A. .Area 33.  
Polígono Industrial de Silleda  
Telf: 986 580 503  
Fax: 986 580 161  
e-mail:

Horario presencial: de lunes a viernes de 9 a 20 h.;