

# NORMAS DE VIAJE DE METROVALENCIA

*Incluidas en las Normas Tarifarias de Metrovalencia, aprobadas por la Dirección de Clientes y Accesibilidad de FGV, en fecha 16 de octubre de 2018, con entrada en vigor el 1 de noviembre de 2018.*



## **INTRODUCCIÓN**

En consonancia con lo establecido en la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, el servicio público que FGV presta a los clientes se inicia a partir del Título de Transporte, documento que, una vez validado, formaliza el contrato de transporte entre estos y FGV. Este contrato otorga una serie de derechos a la persona que va a utilizar sus servicios y le genera igualmente una serie de obligaciones que ha de cumplir.

De acuerdo con ello, las presentes Normas recogen los títulos de transporte de FGV y sus condiciones de utilización en la red de metro y tranvía de Metrovalencia, así como los diversos derechos y deberes de los clientes y las obligaciones del personal de la empresa respecto a las mismas.

## **TÍTULO I - GENERALIDADES**

### **Artículo 1. Objeto**

Las Normas de Viaje recogen las condiciones generales de utilización del servicio de transporte que presta FGV, los aspectos formales de atención al cliente que el personal de la empresa debe observar, y los derechos y deberes de los clientes.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

Las normas recogidas en este documento se aplican a los servicios de transporte de clientes y servicios complementarios que FGV presta en las líneas ferroviarias y tranviarias de la provincia de Valencia, en virtud del Real Decreto 1496/1986, de 13 de junio, así como aquellas que con posterioridad le hayan sido asignadas por la Generalitat Valenciana o que pudieran serle encomendadas en el mismo ámbito geográfico.

### **Artículo 3. Modificaciones**

El desarrollo, ampliación, suspensión o modificación del contenido de las presentes normas se realizará mediante su publicación por la Dirección competente de FGV.

## TÍTULO II - SOPORTES Y TÍTULOS DE TRANSPORTE

### Artículo 4.- Conceptos

**Soporte.** Es el medio físico que contiene el título de transporte. El más habitual es la *Tarjeta Móvilis*: es una Tarjeta Sin Contacto (TSC), con un chip incorporado, en la que se carga el título de transporte, que funciona por proximidad acercando la tarjeta al lector. Además, existen otros dispositivos como billetes térmicos, relojes, etc. Pueden ser emitidos por FGV o por otras entidades.

**Título de transporte.** Es un contrato de transporte sujeto a condición entre FGV y el cliente. En su virtud, una persona puede viajar en las Líneas de FGV entre dos puntos físicos (de origen y de destino). Pueden ser propios (solo para viajar por Metrovalencia) o coordinados (para viajar en varios operadores).

**Validez del título.** La validez del contrato de transporte está sujeta a la obligación condicional de validación.

**Validación.** Es el acto por el que el cliente acerca su TSC o soporte válido al lector de la máquina de validación y, tras la verificación de la autenticidad del título cargado en dicha TSC, se produce, en su caso, la formalización del contrato de transporte y la apertura del paso, si corresponde.

**Zona.** Es un conjunto de paradas agrupadas en base a un criterio geográfico de proximidad. Existen cuatro zonas: A, B, C y D.

**Línea.** Es un conjunto de paradas agrupadas en base a criterios de operación ferroviaria.

**Mapa de Red.** Es el plano donde se muestran todas las Líneas y zonas en las que está dividida la red.

**Carga.** Es la adquisición de un título de transporte en:

- Un soporte nuevo.
- Un soporte ya utilizado con un título distinto que ha caducado o agotado su saldo.

**Recarga.** Es la adquisición del mismo título de transporte que contenía el soporte, tanto si ha caducado o agotado su saldo como si se ha ampliado.

**Reactivación.** Es la posibilidad de ampliar la validez de una tarjeta de transporte personalizada para seguir cargando un título de transporte bonificado.

## Artículo 5.- Mapa de red de Metrovalencia



## **Artículo 6.- Formalización del contrato de transporte**

El contrato de transporte se formaliza cuando se valida el título de transporte adquirido, lo que da derecho a viajar dentro de la zona o zonas habilitadas en el mismo.

El periodo de tiempo durante el cual un título de transporte de Metrovalencia es válido para efectuar un trayecto en sus Líneas, desde el momento de su validación e incluidos los transbordos, varía según el número de zonas a cubrir:

	<b>1 Zona</b>	<b>2 Zonas</b>	<b>3 Zonas</b>	<b>4 Zonas</b>
Tiempo de trayecto cubierto	90 minutos	90 minutos	120 minutos	150 minutos

Un título de transporte requiere que incluya todas las zonas por las que discorra el trayecto a realizar.

En los títulos coordinados para la Zona A (con EMT), deberán tenerse en cuenta las siguientes restricciones:

- Si se utiliza el mismo título para viajar en las dos empresas conjuntamente, el transbordo entre estas deberá realizarse en los primeros 50 minutos de viaje. Desde el momento del transbordo, el tiempo máximo de viaje cubierto por el título validado en la segunda empresa será de 55 minutos.
- Un título con el que se ha realizado el transbordo entre dos autobuses de EMT invalida el transbordo posterior con Metrovalencia.

En los títulos coordinados para la Zona AB, el tiempo de transbordo es el establecido para dos zonas, es decir, 90 minutos. El número máximo de transbordos externos (entre operadores distintos o entre líneas de EMT) se mantiene en un solo transbordo. No se admite transbordo entre dos líneas de MetroBus.

## **Artículo 7.- Soportes de los Títulos de Transporte**

### **7.1.- Tarjeta sin contacto (TSC)**

La Tarjeta Móbilis es el soporte habitual en el que se graba un título de transporte de Metrovalencia. Puede ser de cartón o plástico (PVC).

Está dotada de un chip de memoria. Es necesario que esté cargada con un título de transporte vigente, que debe ser validado antes de acceder al metro o tranvía. En caso de ausencia o avería de las máquinas validadoras, puede ser validado por el personal de FGV mediante terminales portátiles.

**7.1.1. Tipos de TSC.** Las TSC pueden ser personalizadas y no personalizadas:

- TSC personalizadas: son de utilización exclusiva por su titular. Se emiten únicamente en PVC, previa solicitud en impreso normalizado en un Espai del Client, Centro de Atención al Cliente (en adelante se mencionan como “Espais del Client”) o Punt del Client. Incluyen la fotografía y los datos personales del titular, por lo que deben exhibirse acompañadas del DNI en vigor cuando se solicite por el personal de FGV.
- TSC no personalizadas: pueden ser utilizadas por cualquier cliente. Admiten su carga en cartón o PVC. Aunque no contienen los datos del titular, pueden registrarse en la página web de Metrovalencia, lo que proporciona a la persona poseedora una serie de ventajas (recarga por web, recuperación de saldo en caso de robo o pérdida, etc.).

Las tarjetas de Metrovalencia tienen un coste para el cliente, según tarifa vigente.

Existen TSC emitidas bajo normativa *Móbilis* por otras entidades (Generalitat, ayuntamientos, organizaciones, etc.) en las que pueden cargarse títulos de transporte, de conformidad con las condiciones que en cada caso sean de aplicación.

**7.1.2. Características de las TSC.** Existe una normativa general que rige el diseño de las tarjetas *Móbilis*, tanto en el anverso como en el reverso de las mismas. No obstante, podría existir alguna edición de diseños particulares donde se mantengan los elementos comunes aunque cambien de ubicación.

ANVERSO:

- Tendrán como elementos comunes en la parte superior el logotipo de la empresa propietaria de la TSC y el logotipo *Móbilis*.
- En el caso de las TSC personalizadas, tendrán además un espacio para la foto del cliente, sus datos y la fecha de caducidad de la TSC.
- Existe en la parte inferior un espacio reservado donde es posible incluir los logotipos de los operadores del Área Metropolitana de Valencia.

REVERSO:

- Tendrán como elementos comunes el símbolo de homologación A>punT, el nº de chip, el panel de firmas para incidencias, un espacio reservado para los logotipos de operadores y entidades (si corresponde), el NIF del propietario y el dispositivo de seguridad para TSC.

**7.1.3. Utilización de las TSC.** Toda TSC puede ser cargada con un título de transporte y reutilizada mediante la correspondiente carga o recarga.

- Cuando el título que contiene la TSC está agotado, se podrá realizar la recarga del mismo título o la carga de un título distinto, con las siguientes condiciones:
  - Tarjeta TuiN: carga y recarga a partir de 10 €, incrementando este importe en múltiplos de 1 € hasta un saldo máximo de 100 €.
  - Sencillo: de una a cuatro cargas/recargas.
  - Ida y vuelta: una carga/recarga.
  - Resto de multiviajes: una carga/recarga, más dos recargas.
  - Acuerdos: una carga/recarga. El título comienza a ser válido a partir de la fecha de compra.
  - Resto de temporales: una carga/recarga, más una segunda recarga. La validez del título comienza a contar a partir de la primera validación. La segunda recarga se activará una vez caducada la anterior y siempre en la primera validación.
- Cuando el título que contienen no está agotado, se puede recargar el mismo título, excepto si es un Título Sencillo, un Ida y vuelta o un título de acuerdos, con las mismas condiciones que en el apartado anterior; o bien cargar un título distinto, a través de un canje, de acuerdo con las condiciones fijadas en las presentes normas.
- Las tarjetas de PVC personalizadas del organismo de la Generalitat competente en materia de transportes y todas las no personalizadas de PVC son multitítulo, por lo que permiten la carga de dos títulos diferentes en el mismo soporte: Bonometro y Bonobús.

**7.1.4. Caducidad y garantía de la TSC.** Las TSC de FGV de plástico (PVC) caducan a los 5 años de su emisión, incluidas las que ya están en funcionamiento; las de cartón caducan a los 3 años. La garantía de las TSC de PVC es de 5 años y de 1 año las de cartón y cubre solo las posibles averías no motivadas por su mal uso o conservación. El procedimiento para su restauración se indica en el artículo 9.1 de estas Normas.

Las TSC de otras entidades caducan en el plazo que establezca cada entidad emisora.

Cumplido el plazo de caducidad de una TSC, no se puede cargar ni recargar, aunque se puede utilizar hasta agotar el título que tenga cargado en ese momento.

**7.1.5. Deterioro, pérdida, robo o hurto.** En caso de deterioro de una TSC motivado por su mal uso o conservación, FGV declina cualquier responsabilidad.

En caso de pérdida, robo o hurto, se distingue entre:

- a) TSC personalizada o TSC no personalizada registrada: el cliente podrá, previa identificación, solicitar un duplicado en los Espais del Client o Punts del Client, pagando el nuevo soporte. Se le restituirá en el duplicado el saldo no consumido en la fecha de la solicitud. La tarjeta anterior se bloqueará automáticamente al emitir el duplicado.
- b) TSC no personalizada sin registrar: FGV declina cualquier responsabilidad por su pérdida, robo o hurto.

## **7.2.- Otros soportes**

Excepcionalmente, existen otros formatos para la utilización de algunos títulos. Es el caso de los billetes térmicos, el modelo I-45 y los Relojes Móviles.

**7.2.1. Billete térmico.** Se expide en los dispositivos portátiles de venta (DPV) para su utilización inmediata. Admite la emisión de títulos sencillos (sin límite de viajeros), suplementos y el "Billete de 0 euros". Este último se emite para el desplazamiento excepcional de un cliente en aquellos casos en los que la máquina haya retenido el dinero ingresado por este sin emitirle el título de transporte y no disponga de otro título de transporte válido o posibilidad de adquirirlo, según las condiciones que determine la normativa en vigor.

Si se emiten en un solo soporte los títulos de varios clientes, estos deben viajar juntos y tener el mismo origen y destino.

**7.2.2. Modelo I-45.** Se utiliza para pagar de forma aplazada el suplemento establecido cuando un viajero carece de título de transporte, no se ha formalizado o no es válido para la zona tarifaria en la que se está realizando el viaje, en los casos especificados en las Normas de Contabilidad e Intervención de Títulos de Transporte de Metrovalencia. Será condición indispensable la identificación del cliente y su

domicilio, para lo cual se solicitarán los documentos oportunos en vigor que así lo acrediten (DNI, NIE, pasaporte, etc.).

Se expondrá por la cuantía de 100 €. El periodo voluntario de pago es de 30 días naturales, computables a partir del día siguiente al de su imposición. Si se paga en los primeros 15 días de dicho plazo, se obtendrá una bonificación del 50%.

El cliente puede realizar el pago en los Espais del Client, Punts del Client, estaciones (en el horario que estén dotadas de personal) o a través de transferencia bancaria a la cuenta de Banco de Santander IBAN: ES41 0030 3301 8100 00353271. Para realizar la transferencia, es imprescindible indicar el nombre y apellidos del titular del I-45, así como el número del suplemento.

**7.2.3. Reloj Móbilis.** Es un reloj de pulsera que incluye un chip como el que se puede encontrar en las tarjetas *Móbilis*, por lo que se pueden realizar con ellos las operaciones habituales de carga y recarga, validación, inspección, etc. Cuentan con dos años de garantía y no tienen caducidad.

Los relojes pueden adquirirse en algunos puntos de las redes de venta externas y determinadas relojerías. Se cargan en los puntos que habilite la Conselleria competente en materia de transportes. En Metrovalencia se pueden recargar en los Espais del Client.

Estos relojes se asimilan a una tarjeta no personalizada de PVC, por lo que podrán cargarse en ellos todos los títulos que habitualmente se emiten en este tipo de tarjetas (Sencillo, Ida y Vuelta, Bonometro, Bono Transbordo...), a excepción de la Tarjeta TuiN. También pueden vincularse a una TSC personalizada de coordinación, en cuyo caso se pueden cargar los mismos títulos que en dicha tarjeta; las personas portadoras de este reloj deberán llevar consigo la TSC personalizada.

En caso de incidencia o mal funcionamiento con el reloj, su poseedor debe dirigirse al servicio técnico de la empresa fabricante.

## **Artículo 8.- Títulos de Transporte**

### **8.1. Parámetros para definir los títulos de transporte válidos en la red de Metrovalencia**

Los distintos títulos de transporte válidos para viajar por la red de Metrovalencia surgen de la combinación de los siguientes parámetros:

- **Saldo:** los títulos pueden contener un saldo en euros (Tarjeta TuiN) o en viajes (el resto de títulos); en este último caso, pueden ser válidos para viajar una sola vez o pueden contener un número superior de viajes.
- **Destinatarios:** el título puede ir dirigido a cualquier persona o un colectivo o grupo poblacional específico.
- **Temporalidad:** los títulos pueden tener una validez determinada desde su expendición o desde la primera validación.
- **Tipo de soporte:** los títulos de transporte, dependiendo de su tipo, pueden cargarse en uno o varios de los soportes descritos en el artículo anterior.
- **Zonas:** los títulos pueden servir para viajar en una o en diferentes combinaciones zonales (A, B, C, D), en función de sus características. La Tarjeta TuiN sirve para todas las zonas.
- **Red:** los títulos pueden ser de uso exclusivo para la red de Metrovalencia o de uso compartido con otros operadores (EMT València o MetroBus).
- **Otras características:** algunos títulos pueden tener condiciones particulares de uso o adquisición.

## **8.2. Títulos válidos para viajar en Metrovalencia**

De acuerdo con los anteriores parámetros, los títulos que permiten viajar actualmente por la red de Metrovalencia, una vez validados, son los siguientes:

### **TÍTULOS PROPIOS DE METROVALENCIA DISPONIBLES EN LA RED DE VENTAS:**

<b>8.2.1.</b>	<b>Tarjeta TuiN</b>
Nº viajes	Todos los que permita el saldo en euros disponible en la tarjeta. El importe del viaje varía según el número de zonas recorridas.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	No caduca.
Soporte	TSC personalizada, TSC no personalizada.
Zonas	Para toda la red.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Tarjeta monedero que se carga y recarga con un mínimo de 10 €. Se valida de entrada y salida excepto en tranvía (solo entrada). Pueden viajar juntas hasta 60 personas. Cuando se valida de entrada, se retiene el importe de 3 zonas (excepto en el tranvía, que es de 1 zona) y se regulariza el saldo en la validación de salida según el trayecto realizado. Si se carga en una tarjeta personalizada de Metrovalencia, existe un límite mensual de consumo en función de las zonas recorridas. En este caso, una vez superado el límite mensual de 1 zona, la TuiN no exige un saldo mínimo para viajar, excepto para los acompañantes. Las reducciones para familias numerosas, monoparentales, jóvenes y otros colectivos se aplican en el momento de la carga/recarga, sobre el importe

	<p>cargado.                  Dispone de varias ventajas comerciales: la Zona D (excepto Aeroport) es Zona C; todo el tranvía es Zona A; y los trayectos entre estaciones contiguas de distintas zonas se computan como una sola zona (incluidos los apeaderos intermedios entre esas estaciones).</p>
--	---

<b>8.2.2.</b>	<b>Sencillo</b>
Nº viajes	Un viaje, transbordos incluidos, en un solo sentido.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	Debe validarse durante los primeros 120 minutos después de su expendición.
Soporte	TSC personalizada, TSC no personalizada, billete térmico, Reloj Móbilis.
Zonas	Cualquier combinación zonal, en función del trayecto a efectuar por el cliente.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Pueden cargarse hasta 4 títulos en el mismo soporte para utilizarse simultáneamente por varios viajeros, siempre y cuando tengan el mismo origen y destino.

<b>8.2.3.</b>	<b>Ida y Vuelta</b>
Nº viajes	Dos viajes, transbordos incluidos, válidos para una sola persona.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	El primer viaje debe efectuarse en el momento de su adquisición (hasta un máximo de 120 minutos después) y el segundo viaje hasta las 23:59 h. del día siguiente. Su validación es obligatoria.
Soporte	TSC personalizada, TSC no personalizada, Reloj Móbilis.
Zonas	Cualquier combinación zonal, en función del trayecto a efectuar por el cliente.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Sólo se podrá cargar un título en el mismo soporte hasta su utilización completa.

<b>8.2.4.</b>	<b>Bonometro</b>
Nº viajes	Diez viajes, transbordos incluidos, en un solo sentido y dentro de su zona de validez.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	Caducan cuando cambia su precio, salvo disposición en contrario.
Soporte	TSC personalizada, TSC no personalizada, Reloj Móbilis.
Zonas	Cualquier combinación zonal, en función del trayecto a efectuar por el cliente.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Se pueden recargar hasta 30 viajes. Cuando varias personas pretendan hacer uso simultáneo de un mismo título multiviaje, deben viajar juntas, con idéntico origen y destino. Esta posibilidad está limitada a grupos de 15 personas viajando juntas.

<b>8.2.5.</b>	<b>Gent Major</b>
Nº viajes	Ilimitado.
Destinatarios	Personas con 65 años cumplidos.
Temporalidad	30 días naturales, a partir del día de la primera validación.
Soporte	TSC personalizada.
Zonas	Solamente la combinación zonal ABCD.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Se carga en la TSC personalizada Gent Major, la cual se adquiere en los Espais del Client o Punts del Client de FGV, aportando fotocopia del DNI, NIE o pasaporte en vigor y fotografía original.

<b>8.2.6.</b>	<b>Mobilitat mensual</b>
Nº viajes	Ilimitado.
Destinatarios	Personas con un grado de discapacidad reconocido del 64% o superior.
Temporalidad	30 días naturales, a partir del día de la primera validación.
Soporte	TSC personalizada.
Zonas	Solamente la combinación Zonal ABCD.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Se carga en TSC personalizada Mobilitat, la cual se adquiere en los Espais del Client o Punts del Client de FGV, aportando fotocopia del DNI, NIE o pasaporte en vigor, fotografía original y el carné de la Conselleria competente en Bienestar Social que identifica a una persona con discapacidad, o en su defecto, la fotocopia de la " <i>Resolución administrativa de reconocimiento del grado de discapacidad</i> " (que debe estar expedida a nombre de la persona interesada por la Generalitat Valenciana u organismo oficial competente de otra Comunidad Autónoma).

<b>8.2.7.</b>	<b>Mobilitat Anual</b>
Nº viajes	Ilimitado.
Destinatarios	Personas con un grado de discapacidad reconocido del 64% o superior.
Temporalidad	365 días naturales, a partir del día de la primera validación.
Soporte	TSC personalizada.
Zonas	Solamente la combinación Zonal ABCD.
Red	Válido para Metrovalencia.
Otras características	Se carga en TSC Mobilitat, la cual se adquiere en los Espais del Client o Punts del Client de FGV, según el proceso descrito para el Mobilitat Mensual.

Además de estos títulos de transporte, FGV puede emitir otros títulos en virtud de acuerdos específicos con diversas entidades, así como en caso de incidencias o por acciones promocionales.

**TÍTULOS COORDINADOS O DE USO COMPARTIDO:**

<b>8.2.14.</b>	<b>Bono Transbordo</b>
Nº viajes	Diez viajes, transbordos incluidos, en un solo sentido y dentro de su zona de validez. Solo admite un transbordo entre distintas operadoras.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	Caducan cuando cambia su precio, salvo disposición en contrario.
Soporte	TSC personalizada de coordinación, TSC no personalizada de PVC, Reloj Móbilis.
Zonas	Zona A o AB.
Red	Válido para Metrovalencia y EMT (si es de Zona A); o Metrovalencia, EMT y MetroBus (si es de Zona AB)
Otras características	Se pueden recargar hasta 30 viajes. Cuando varias personas pretendan hacer uso simultáneo de un mismo título multiviaje, deben viajar juntas, con idéntico origen y destino. Esta posibilidad está limitada a grupos de 15 personas viajando juntas.

<b>8.2.15.</b>	<b>Abono Transporte (AT)</b>
Nº viajes	Ilimitado.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	30 días, a partir del día de la primera validación.
Soporte	TSC personalizada de coordinación.
Zonas	Cualquier combinación zonal, en función del trayecto a efectuar por el cliente.
Red	Válido para Metrovalencia, EMT y MetroBus
Otras características	Se carga en una TSC personalizada de coordinación, que se tramita en la oficina de la EVHA de la estación de Colón, pero se puede solicitar también en los Espais del Client o Punts del Client de FGV y estaciones atendidas, aportando fotocopia del DNI, NIE o pasaporte en vigor y fotografía original. La zona D del Abono Transporte no es válida en la zona D de Metrovalencia, a excepción de Aeroport.

<b>8.2.16.</b>	<b>Abono Transporte Jove (AT Jove)</b>
Nº viajes	Ilimitado.
Destinatarios	Titulares del Carnet Jove.
Temporalidad	30 días, a partir del día de la primera validación.
Soporte	TSC personalizada de coordinación.
Zonas	Cualquier combinación zonal, en función del trayecto a efectuar por el cliente.
Red	Válido para Metrovalencia, EMT y MetroBus.
Otras características	Al igual que el AT, se carga en una TSC personalizada de coordinación, pero se puede solicitar también en los Espais del Client o Punts del Client de FGV y estaciones atendidas, aportando además el Carnet Jove. En caso de renovación del Carnet Jove, el titular deberá dirigirse a la EVHA para que se grabe internamente en la tarjeta la nueva fecha de caducidad y poder seguir obteniendo el descuento sobre el Abono Transporte. La zona D no es válida en la zona D de Metrovalencia, a excepción de Aeroport.

<b>8.2.17.</b>	<b>Título Integrado para 1 día (T1), 2 días (T2) o 3 días (T3)</b>
Nº viajes	Ilimitado, pero debe ser utilizado únicamente por una persona en cada viaje.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	24 horas (T1), 48 horas (T2) o 72 horas (T3), desde la primera validación.
Soporte	TSC no personalizada.
Zonas	Zona A
Red	Válido para Metrovalencia y EMT.
Otras características	El viaje iniciado con anterioridad a su caducidad (que se graba en la primera validación), podrá terminarse con posterioridad a esa hora. Los soportes cargados con estos títulos pueden recargarse o ampliarse, si el mismo está en vigor, tratándose como un canje.

<b>8.2.18.</b>	<b>Valencia Tourist Card</b>
Nº viajes	Ilimitado, pero debe ser utilizado únicamente por una persona en cada viaje.
Destinatarios	Cualquier persona.
Temporalidad	24 horas, 48 horas o 72 horas, desde la primera validación.
Soporte	TSC no personalizada específica de la Valencia Tourist Card.
Zonas	Solamente la combinación Zonal ABCD.
Red	Válido para Metrovalencia y EMT.
Otras características	El viaje iniciado con anterioridad a su caducidad (que se graba en la primera validación), podrá terminarse con posterioridad a esa hora. Incluye la posibilidad de obtener descuentos en distintos museos, comercios y otros organismos turísticos. Se puede adquirir en hoteles, agencias de viajes, establecimientos turísticos y en el Espai del Client de Aeroport.

## **Artículo 9.- Restauración, restitución, anulación y canje de títulos propios**

### **9.1. Restauración**

Es la recuperación de la información de una tarjeta en el mismo o distinto soporte (duplicado), debido a:

- En las tarjetas no personalizadas sin registrar: mal funcionamiento o deterioro.
- En las tarjetas personalizadas o registradas: mal funcionamiento, deterioro, pérdida, robo o hurto.

Deberá abonarse el importe del nuevo soporte, salvo que la restauración se realice por mal funcionamiento no imputable al cliente y esté en período de garantía.

Se realizará en los Espais del Client o Punts del Client de Metrovalencia.

### **9.2.- Restitución**

Es la devolución de viajes, sin abono por parte del cliente, que se hace en un Título Multiviaje por errores de validación o en caso de interrupción o supresión del servicio. Se realizará en los Espais del Client, Punts del Client, estaciones atendidas de Metrovalencia y por agentes con DPV.

### **9.3.- Anulación**

Es la revocación de un título producida por la comisión de errores en el momento de su emisión, bien sea por parte del personal de FGV o de los clientes al utilizar una máquina de autoventa. Se puede anular un título de transporte siempre que no se haya validado o caducado. Si se trata de un título temporal o multiviaje, se considerará que se ha validado en el momento de su primera utilización. Se puede realizar en cualquier Espai del Client, Punt del Client o estación servida.

### **9.4.- Canje**

#### **9.4.1. Por cambio de tarifas**

Es el cambio del título en uso por otro igual, cuando FGV modifica sus tarifas. En este caso, se puede cambiar el título en uso por otro igual, adaptado a la nueva

tarifa; el cliente pagará el precio del título nuevo completo, descontando el valor del remanente calculado sobre la tarifa anterior.

El canje por cambio de tarifas puede realizarse en los Espais del Client, Punts del Client, estaciones atendidas de FGV y máquinas de venta automática. La Tarjeta TuiN no puede canjearse, porque su carga se realiza en saldo, no en viajes.

En el proceso del cambio de tarifas se distinguen dos períodos:

- 1º. Período de “convivencia de tarifas”, en el cual se puede viajar con el título de tarifa anterior o canjearlo por el de nueva tarifa.
- 2º. Período “de canje obligatorio”, en el cual ya no se puede viajar con el título de tarifa anterior, aunque sí que se puede canjear este por el título nuevo. Finalizado el segundo periodo, ya no se puede canjear el título por cambio de tarifas y se pierde el título por caducidad de la tarifa.

#### **9.4.2. Por cambio de título**

Es el cambio del título en uso por otro completo y de más categoría que el anterior. Se descontará del importe a pagar el valor del remanente (viajes o duración) calculado sobre la tarifa del título a canjear. Solo se puede canjear un título por otro de la misma empresa.

La categoría de los títulos, de mayor a menor, es la siguiente:

- 1º Título Temporal (AT, Gent Major, Mobilitat...)
- 2º Título Multiviaje (Bonometro, Bono Transbordo...)
- 3º Ida y Vuelta
- 4º Sencillo

A su vez, un título se considera superior a otro de la misma categoría cuando su ámbito zonal sea mayor.

No se contempla la posibilidad de canje entre la TuiN y el resto de títulos.

Existe la posibilidad de cambiar el título en uso a otro de categoría inferior sin opción de canje, es decir, perdiendo el valor del remanente del título en uso.

El canje por cambio de título puede realizarse en los Espais del Client, Punts del Client y estaciones atendidas de FGV.

## **TÍTULO III.- GRATUIDAD, REDUCCIONES Y VALIDEZ LIMITADA**

### **Artículo 10.- Gratuidad**

Existen determinados casos en los que es posible viajar por las líneas de FGV en condiciones de gratuidad.

Los menores de diez años pueden viajar gratuitamente, acompañados de una persona mayor de edad con título de transporte válido, siempre y cuando no se supere el número de dos menores por cada adulto. A partir del tercero, se deberá abonar el título completo. La persona que acompañe al menor deberá llevar el documento oficial que acredite la edad del menor, por si lo requiere el personal de FGV para su comprobación.

Los acompañantes de personas con gran discapacidad también podrán viajar gratis con las siguientes condiciones:

- Se entiende como personas de gran discapacidad las afectadas por una discapacidad igual o superior al 64% que requieran del cuidado de una persona para su desplazamiento. La gratuidad afectará a un solo acompañante por viaje, quien debe efectuar todo el trayecto con la persona de gran discapacidad hasta abandonar las instalaciones de FGV. El acompañante no tendrá que validar ningún título de transporte, por lo que será suficiente con la validación del título realizada por la persona con discapacidad, con las mismas condiciones establecidas para el viaje con menores de diez años.
- Será necesario llevar la Targeta Mobilitat de FGV o el documento oficial que acredite la gran discapacidad de la persona acompañada, por si lo requiere el personal de FGV para su comprobación.

Además, existen determinados supuestos en los que el personal de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado o trabajadores de empresas de transporte con conciertos de reciprocidad con FGV pueden viajar en condiciones de gratuidad.

### **Artículo 11.- Reducciones en los títulos de transporte**

Existen determinados casos en los que es posible viajar por las líneas de FGV con reducciones en el precio del título de transporte.

Las reducciones no son acumulables, salvo en el caso de miembros de familia numerosa.

### **11.1.- Bonificación a miembros de familias numerosas**

Pueden solicitar la tarjeta personalizada de “Familia numerosa general” o “Familia numerosa especial” de Metrovalencia las personas que dispongan del carné individual de miembro de familia numerosa expedido por la Conselleria competente en materia de familia. Las tarjetas llevan impreso en el anverso el texto “Familia numerosa general” o “Familia numerosa especial”, según corresponda.

Se pueden solicitar en los Espais del Client y Punts del Client, presentando el modelo normalizado, acompañado del carné individual acreditativo de miembro de familia numerosa expedido por la Conselleria competente en materia de familia, junto con el DNI, carné de conducir, NIE o pasaporte original en vigor, o el libro de familia si es menor de 14 años. Si el solicitante es menor de 14 años o en caso de que no pueda aportar el carné individual de miembro de familia numerosa por causa justificada, puede sustituirlo por el “Título de familia numerosa” expedido por la Generalitat.

La tarjeta personalizada de familia numerosa permite aplicar una bonificación del 20% para las familias numerosas generales y el 50% para las familias numerosas especiales en todos los títulos propios de Metrovalencia en vigor.

Las bonificaciones sobre títulos cargados en tarjetas personalizadas específicas, como los correspondientes a acuerdos con centros docentes o ayuntamientos, Gent Major o Mobilitat, se aplican manualmente en los Espais del Client. Para ello, se devolverá la parte correspondiente a la bonificación por familia numerosa general o especial al cliente que presente su tarjeta personalizada, el tique de compra y el carné individual de familia numerosa expedido por la Conselleria competente en materia de familia.

Se admiten para la obtención de la tarjeta personalizada de familia numerosa los títulos y carnés de uso individual que emitan otras Comunidades Autónomas, siempre que contengan referencia expresa al número del título oficial de familia numerosa y a su periodo de validez.

La emisión y reactivación de las tarjetas personalizadas de familia numerosa lleva aparejado el coste de gestión establecido por FGV. La tarjeta solo puede ser utilizada por la persona titular de la misma, sin posibilidad de validarse por sus posibles acompañantes. Por esta razón, es necesaria una tarjeta personalizada para cada miembro de la familia numerosa. Asimismo, cada persona solo puede disponer de una tarjeta personalizada de familia numerosa.

Las tarjetas de familia numerosa tienen una validez de un año desde su expedición o hasta la fecha de caducidad que se indica en el documento de la Conselleria competente en materia de familia, siempre que esta sea inferior a un año. Una vez transcurrido el período de validez de la tarjeta, el cliente debe reactivarla en un Espai del Client o Punt del Client, con la misma documentación requerida para su obtención y por idéntico período (un año o la fecha de caducidad, si el plazo es inferior).

En el supuesto de que la Conselleria competente en materia de familia haya emitido un título temporal o no haya resuelto la renovación del carné en plazo, se acepta para la reactivación de la tarjeta el título temporal o la solicitud de renovación del carné de familia numerosa con el registro de entrada de la Conselleria u órgano competente, respectivamente, en cuyo caso la reactivación se efectuará por un período provisional de tres meses, prorrogable por otros tres en caso de que se mantenga la misma situación. Cuando el cliente presente posteriormente el carné renovado, no tendrá que abonar de nuevo el importe de gestión, aunque el plazo de validez comenzará a contar desde la fecha en que se emitió la reactivación provisional.

El resto de los trámites y condiciones se establecerán mediante Orden de Servicio de la dirección competente en materia de clientes de FGV.

### **11.2.- Bonificación a miembros de familias monoparentales**

Las tarjetas sin contacto personalizadas de “Familia monoparental general” y “Familia monoparental especial” se emiten a las personas que disponen del carné individual de miembro de familia monoparental expedido por la Conselleria competente en materia de familia. Las tarjetas llevan impreso en el anverso el texto “Familia monoparental general” o “Familia monoparental especial”, según corresponda.

Se pueden solicitar en los Espais del Client y Punts del Client, presentando el modelo normalizado acompañado del documento acreditativo de miembro de familia monoparental expedido por el organismo competente en materia de familia, junto con el DNI, carné de conducir, NIE o pasaporte original en vigor.

La tarjeta personalizada de familia monoparental permite aplicar una bonificación del 20% en el coste de la carga y recarga de la Tarjeta TuiN para las monoparentales generales y el 50% para las monoparentales especiales. Por tanto, los demás títulos que se carguen en la tarjeta personalizada no tienen bonificación sobre su precio original.

El descuento por familia monoparental en la Tarjeta TuiN no puede acumularse al que pueda corresponder por familia numerosa.

La emisión y reactivación de las tarjetas personalizadas de familia monoparental lleva aparejado el coste de gestión establecido por FGV. Sus condiciones de utilización, plazo de validez y reactivación son los mismos que los mencionados para las tarjetas de familia numerosa.

El resto de los trámites y condiciones se establecerán mediante Orden de Servicio de la dirección competente en materia de clientes de FGV.

### **11.3. Bonificación a miembros de familias educadoras**

Como “Familia educadora” se entiende aquella familia que acoge temporalmente a un menor, con el que no hay ninguna relación de consanguinidad ni relación personal anterior, con el objetivo de alimentarle, educarle y procurarle una formación integral.

Las tarjeta sin contacto personalizada de familia educadora se emite a las personas que disponen del carné de familia educadora, expedido por la Conselleria competente en materia de familia.

Se pueden solicitar en los Espais del Client y Punts del Client, presentando el modelo normalizado acompañado del documento acreditativo de miembro de familia educadora expedido por la Conselleria competente en materia de familia, junto con el DNI, carné de conducir, NIE o pasaporte original en vigor.

La tarjeta personalizada de familia educadora permite aplicar una bonificación del 10% en el coste de la carga y recarga de la Tarjeta TuiN. Por tanto, los demás títulos que se carguen en la tarjeta personalizada no tendrán bonificación sobre su precio original.

El descuento por familia educadora en la Tarjeta TuiN puede acumularse al que pueda corresponder por familia numerosa o monoparental, en cuyo caso se aplicarán manualmente en los Espais del Client, según el procedimiento señalado en el punto 11.1.

El resto de condiciones para la emisión y reactivación de las tarjetas personalizadas de familia educadora son los mismos que para las familias monoparentales.

#### **11.4.- Bonificación a jóvenes**

La tarjeta sin contacto personalizada “TuiN JOVE” se emite a las personas que tienen hasta 30 años de edad, inclusive. Permite aplicar una bonificación del 15% en el título de transporte “Tarjeta TuiN”. No se puede cargar en estas tarjetas el resto de títulos de Metrovalencia.

Se solicitan en los Espais del Client y Punts del Client, presentando el modelo normalizado acompañado de una fotografía actual tamaño carné y fotocopia de uno de los siguientes documentos: Carnet Jove, DNI, NIE, carné de conducir, pasaporte original en vigor o Libro de Familia (para los menores de 14 años).

Las tarjetas caducan a los cinco años desde su emisión o hasta que la persona titular cumpla los 31 años, si el plazo es inferior. Desde ese momento no podrá recargarse la TuiN, aunque puede seguir validándose hasta agotar su saldo. Cuando caduque la tarjeta, el cliente debe solicitar una nueva, por el mismo período, siempre que continúe cumpliendo los requisitos para ser titular de la misma.

La primera carga de la TuiN puede realizarse en el propio Espai del Client o Punt del Client donde se emita la tarjeta, así como en las máquinas de venta automática. Las posteriores recargas se efectúan en las máquinas de venta automática, a través de la página web, la APP de Metrovalencia y demás canales que se habiliten. La tarjeta solo puede ser utilizada por la persona titular de la misma, sin posibilidad de compartir su uso con acompañantes.

Las personas que posean el carné de familia numerosa o monoparental expedido por la Generalitat (o por otras Comunidades Autónomas, siempre que contengan referencia expresa al número del título oficial de familia numerosa y a su periodo de validez) pueden solicitar en un Espai del Client o Punt del Client la tarjeta TuiN JOVE con la bonificación suplementaria del 20% para las familias numerosas/monoparentales generales y 50% para familias numerosas/monoparentales especiales, que se acumulará a la de esta tarjeta (15%). Para ello, la persona solicitante acompañará a la documentación anterior la que acredita la pertenencia a la familia numerosa o monoparental. La tarjeta TuiN JOVE de familia numerosa o monoparental tendrá una validez de un año desde su expedición o hasta la fecha de caducidad que se indica en el documento de la Conselleria competente en materia de familia, siempre que esta sea inferior a un año. Una vez transcurrido el período de validez de la tarjeta, el cliente debe reactivarla en un Espai del Client o Punt del Client, con la misma documentación requerida para su obtención y por idéntico período.

Los límites de consumo mensual de una TuiN JOVE son los mismos que los de la TuiN cargada en el resto de tarjetas personalizadas, ya que el descuento del 15% se

aplica directamente sobre el importe de la carga o recarga del título, sin modificar el saldo cargado.

El coste de emisión y reactivación de cada tarjeta, así como la validez del soporte, son los mismos que el resto de tarjetas personalizadas de FGV.

### **11.5.- Reducción importe título sencillo a jubilados y pensionistas**

Tienen derecho a una reducción del 50% en el precio del Título Sencillo, con el mínimo del coste del sencillo de 1 zona reflejado en las tarifas vigentes, las personas que cumplan al menos una de estas dos condiciones:

- A. **Tener cumplidos 65 años.** Se acreditará con la presentación del original del DNI, NIE, pasaporte o carné de conducir en vigor.
- B. **Ser pensionista de la Seguridad Social española, de clases pasivas o militares.** Deberán presentar la documentación del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), de Clases Pasivas o Militares (ISFAS o MUFACE), junto al original del DNI, NIE, pasaporte o carné de conducir en vigor.

La reducción del título sencillo se puede realizar en uno de los siguientes soportes:

- 1) **TSC personalizada para pensionistas y jubilados.** Se emite en los Espais del Client y Punts del Client de Metrovalencia. Para su adquisición, el cliente debe cumplimentar el impreso normalizado y presentar copia de la documentación acreditativa de su condición. El coste de la TSC será el 50% del resto de tarjetas personalizadas de FGV. Esta tarjeta permitirá además la carga de otros títulos de Metrovalencia, como la Tarjeta TuiN, el Ida y Vuelta o el Bonometro. La recarga del título se puede realizar en toda la red de ventas propia de Metrovalencia.
- 2) **TSC Gent Major.**

En caso de que la persona beneficiaria no disponga de uno de estos soportes, deberá pagar el importe completo del Título Sencillo.

Además de esta reducción, las personas jubiladas y pensionistas se pueden acoger a los convenios que existan entre varios ayuntamientos y FGV para la obtención de títulos de transporte con importe reducido.

## **Artículo 12.- Pases específicos**

### **12.1.- Pases personalizados**

- **De validez limitada:** se conceden para viajar por toda la red a personas autorizadas, entre ellas las fuerzas y cuerpos de seguridad determinados en el artículo 10 de estas normas.
- **De acceso:** únicamente faculta a sus titulares a acceder a las instalaciones, pero no pueden viajar por la red de metro y tranvía (por ejemplo, determinado personal de mantenimiento).
- **De trabajo:** sus titulares pueden viajar por toda la red sin límite de viajes, hasta la fecha de caducidad del título, únicamente cuando los desplazamientos estén asociados a motivos de trabajo relacionados con FGV.

### **12.2.- Pases abrepuertas**

Se emiten con carácter genérico para facilitar la apertura de los flaps en determinados trabajos y funciones de FGV, como seguridad, atención al cliente o mantenimiento. No permiten viajar por la red de metro y tranvía.

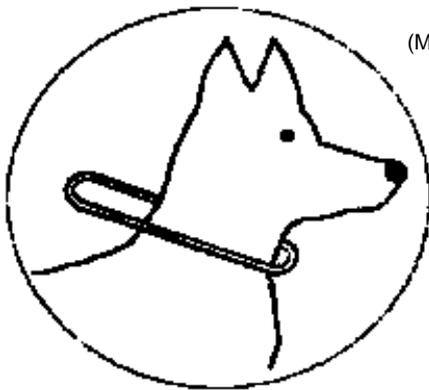
## **TÍTULO IV.- DERECHOS Y OBLIGACIONES**

### **Artículo 13.- Derechos de los clientes**

- 1) Ser informados de las características del servicio de transporte de FGV (normas de transporte, tarifas, títulos de transporte vigentes, etc.), así como de las alteraciones que pudieran sufrir los servicios de FGV y de las medidas que se tomen para asegurar servicios alternativos, siempre que ello fuera posible.
- 2) Recibir un servicio en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
- 3) Recibir un trato correcto por el personal de la empresa y ser atendidos en sus peticiones de ayuda y de información.
- 4) Solicitar que cualquier otra persona que altere el orden establecido sea obligada a abandonar el tren, el tranvía o las instalaciones de FGV.
- 5) Disponer de la cobertura dispensada por el SOV cuando concurren los requisitos establecidos en el Real Decreto 1575/1989, de 22 de diciembre, por el que se aprueba su reglamento, así como un seguro de responsabilidad civil.
- 6) Disponer de asientos con prioridad total para las personas con movilidad reducida o diversidad funcional, edad avanzada, mujeres embarazadas y personas con niños pequeños.
- 7) Viajar, si se trata de personas de movilidad reducida o diversidad funcional, con los objetos y medios que necesiten para su traslado. Asimismo, se admitirán las sillas infantiles empleadas para su transporte, que deberán ir plegadas en los trenes y tranvías durante las Fallas y otros eventos.
- 8) Transportar bultos pequeños o de mano de forma gratuita, siempre que sean de una naturaleza que no contravengan lo dispuesto en el punto 9 del artículo 14 de este documento. FGV queda exenta de responsabilidad en el caso de su pérdida, robo o desperfecto.
- 9) Formular cualquier reclamación personalmente en los Espais del Client, Punts del Client y estaciones atendidas mediante el Libro de Reclamaciones, o bien digitalmente a través de la APP o la web de Metrovalencia. Proponer, por los mismos cauces, las sugerencias que planteen mejoras en el servicio y agradecimientos por el servicio o el trato recibido.

10) Reclamar y recuperar los objetos perdidos que obren en posesión de FGV. Dichos objetos se conservarán en sus dependencias durante el plazo máximo de dos meses, en función del tipo de objeto y conforme con el procedimiento establecido por la empresa.

11) Acceder a las estaciones, trenes y tranvías de FGV con el perro de asistencia en caso de personas con discapacidad, sus propietarios e instructores de centros de adiestramiento, sin abonar ninguna cantidad adicional. Este derecho no podrá ejercitarse en caso de que el animal presente signos de enfermedad, agresividad, falta de aseo o presumible riesgo para las personas. La persona portadora del perro será responsable de su correcto comportamiento, así como de los daños que pudiera ocasionar. Puede exigirse el uso del bozal en aquellas situaciones en las que resulte imprescindible. El perro deberá situarse a los pies de la persona portadora sin impedir el uso de otro asiento y llevará en lugar visible el distintivo oficial identificativo de perro de asistencia o la correspondiente resolución del organismo competente de la Generalitat.



(Medidas: 35 mm. de diámetro. Material: metal).



12) Transportar los perros que acompañan a las fuerzas de seguridad, así como los pequeños animales domésticos, sin abonar ninguna cantidad adicional, siempre que en este último caso viajen en jaulas o trasportines convenientemente preparados para ello y no ensucien ni incomoden al resto del pasaje. La persona portadora será responsable de los daños que puedan causar.

13) Trasladar una bicicleta en su desplazamiento, para facilitar la intermodalidad, sin abono de suplemento alguno y con las siguientes condiciones:

- a) Permanecer de pie junto a ella en los espacios vacíos de los trenes y tranvías. Se responsabilizarán en todo momento de no causar molestias al resto del pasaje y no ocasionar daños en el material ferroviario.
- b) Se podrá limitar el número de bicicletas en cada coche o unidad, a criterio del personal de FGV, en función de la ocupación real del tren o de las circunstancias del caso.

- c) Los días laborables se permitirá el transporte de bicicletas únicamente para los viajes realizados en tramos de superficie.
  - d) Los sábados, domingos y festivos se permitirá el transporte de bicicletas en toda la red de FGV. La empresa podrá limitar su transporte a algunos coches.
  - e) Los días correspondientes a ciertas festividades o eventos, tales como las Fallas o la noche de San Juan, no se admitirá el transporte de bicicletas en toda la red de Metrovalencia.
  - f) Se permite el transporte de bicicletas plegadas como bultos de mano en cualquier día y hora.
  - g) FGV queda exenta de responsabilidad en el caso de pérdida, robo o desperfecto de la bicicleta.
- 14) Cualquier otra que le reconozca la legislación aplicable.

#### **Artículo 14.- Obligaciones de los clientes**

- 1) Ir provistos del título de transporte vigente debidamente validado antes de comenzar el viaje y conservarlo hasta que abandone las instalaciones de FGV, salvo los menores de 10 años y acompañantes de personas de gran discapacidad en las condiciones de gratuidad establecidas en las presentes normas.
- 2) Efectuar el pago del título de transporte o cualquier otra operación en moneda de curso legal, tarjeta bancaria o por otro medio que FGV autorice. FGV expondrá las condiciones del pago en el punto de venta.
- 3) Cerciorarse, en el momento de su adquisición, de que el título adquirido es el adecuado y que el cambio recibido es el correcto. En caso de error en la adquisición del título o en el cambio recibido en una máquina de autoventa, el cliente podrá trasladarse a un Espai del Client o Punt del Client para reclamar su devolución, si procede, o consultar al personal de atención al cliente de FGV, el teléfono gratuito 900 46 10 46 o a través de los interfonos, para obtener información y asesoramiento.
- 4) Asegurarse, antes de emitir o validar el título de transporte, de que está garantizada la posibilidad de efectuar el viaje completo. En los viajes que impliquen correspondencias, deberá tenerse en cuenta el último enlace posible.
- 5) Presentar su título de transporte, así como los documentos que identifiquen al titular de un soporte personalizado, a requerimiento del personal de FGV. Se considerará que una persona está desprovista de título de transporte cuando:

- a) No exhiba un título de transporte debidamente validado o este no cumpla sus condiciones de validez.
- b) El soporte o el título de transporte tenga un contenido ilegible total o parcialmente, presente enmiendas, tachaduras o haya caducado.
- c) Utilice un soporte personalizado que pertenezca a otro titular o contravenga sus condiciones de uso.

El personal de FGV retirará y bloqueará las tarjetas de transporte personalizadas que no sean válidas o hayan sido utilizadas por otra persona o de forma fraudulenta, y anulará el título de transporte cargado, perdiendo su titular el derecho a su restauración o duplicado.

6) Realizar el trayecto sin paradas intermedias, excepto cuando se produzcan por causas no imputables al cliente o por transbordos. El abandono de un tren o tranvía en una estación entre el origen y el destino lleva implícita la invalidación del título en el resto de su recorrido, así como la pérdida del derecho al reembolso del mismo.

7) Solicitar parada con suficiente antelación en el tranvía y los apeaderos.

8) Atender las indicaciones que realice el personal de FGV para una correcta prestación del servicio, las contenidas en los carteles de estaciones y vehículos y las impartidas a través de la megafonía y los teleindicadores.

9) Comportarse de manera responsable y correcta con el personal de FGV y con el resto de clientes.

10) Respetar estas restricciones y prohibiciones:

- a) Sobrepasar la línea amarilla de seguridad del andén sin que el vehículo esté detenido.
- b) Acceder a las cabinas de los vehículos.
- c) Impedir, forzar o manipular los mecanismos de apertura y cierre de las puertas de acceso al vehículo o de cualquiera de sus compartimentos previstos para su accionamiento exclusivo por el personal de FGV.
- d) Entrar al vehículo fuera de las paradas establecidas o tras el sonido de cierre de puertas.

- e) Realizar, sin causa justificada, cualquier acto susceptible de distraer la atención del conductor o entorpecer su labor cuando el vehículo se encuentre en marcha.
- f) Poner en peligro la circulación o la integridad del resto de viajeros.
- g) Transportar material explosivo o inflamable, globos de helio o metálicos, así como bultos molestos o que dañen las instalaciones de FGV.
- h) Toda acción injustificada que pueda implicar deterioro o causar suciedad en los vehículos y estaciones, como arrojar basuras u objetos conscientemente, pintar o grafitear los vehículos y estaciones, destrozarse el material, elementos, mobiliario o las instalaciones, etc.
- i) Hacer uso, sin causa justificada, de los mecanismos de seguridad, socorro o ayuda instalados para casos de emergencia en los vehículos, estaciones, escaleras automáticas, ascensores o cualquier otro.
- j) Viajar en lugares distintos de los habilitados.
- k) No respetar los asientos, ascensores y demás zonas con prioridad total para personas con movilidad reducida o diversidad funcional y otros colectivos.
- l) Manipular, destruir o deteriorar cualquier elemento relacionado con la circulación, así como cualquier instalación del servicio.
- m) Arrojar o depositar objetos en la vía o en sus inmediaciones.
- n) Entrar en las vías férreas o transitar por ellas, a menos que tenga una autorización otorgada expresamente.
- o) Usar u obstaculizar sin justificación las rutas de evacuación o las salidas de emergencia.
- p) Fumar en los vehículos e instalaciones de FGV, salvo en los espacios que se encuentren por completo al aire libre.
- q) Consumir bebidas alcohólicas o cualquier tipo de estupefacientes en cualquier instalación de FGV.
- r) Acceder a vehículos e instalaciones con helados, vasos con líquidos, botellas de cristal, así como consumir pipas o cualquier otro tipo de comida que suponga una alteración de las condiciones de limpieza o molestias a otras personas usuarias.

- s) Llevar a cabo acciones que puedan perturbar el viaje de los demás viajeros, como usar aparatos de sonido cuyo volumen pueda ser percibido por otras personas, gritar o elevar la voz, tumbarse o poner los pies en los asientos, no llevar calzado, viajar sin ropa, sin camiseta o con prendas mojadas, etc.
- t) Circular en bicicleta, patinete, patines, monopatín o vehículos similares dentro de las estaciones o instalaciones de FGV.
- u) Grabar vídeo o imágenes para difusión pública o uso comercial sin el permiso correspondiente.
- v) Distribuir propaganda, fijar carteles, mendigar, ofrecer u organizar rifas o juegos de azar, realizar encuestas, vender u ofrecer bienes o servicios, o hacer cualquier clase de actividad artística o comercial en los trenes y las instalaciones sin la autorización de la empresa.
- w) Viajar con perros u otros animales de cualquier tipo o tamaño, salvo perros de asistencia para personas con discapacidad o con sus instructores de adiestramiento, perros que acompañen a las fuerzas de seguridad, y pequeños animales domésticos en jaulas o trasportines, en las condiciones establecidas en el artículo 13 de este documento.

Cualquier persona que sea expulsada de un tren, un tranvía o de las instalaciones de FGV por contravenir las normas establecidas perderá el derecho al título o viaje consumido, en su caso, y por tanto al reintegro de su importe.

En cualquier caso, esta normativa será de obligada observación por todos los viajeros. Su incumplimiento podrá ser sancionado conforme con lo establecido en la Ley 6/2011, de 1 de abril, de la Generalitat, de Movilidad de la Comunidad Valenciana, con multas de hasta 2.000 euros. La persona infractora será responsable además de las consecuencias que puedan derivarse de sus actos, así como del pago del coste de la reparación de cualquier desperfecto o avería que ocasione.

## **Artículo 15.- Obligaciones de FGV en la atención e información al cliente**

1.- Informar debidamente a los clientes sobre los servicios y las alteraciones que estos pudieran sufrir, en el plazo más breve posible, así como las medidas tomadas para proporcionar servicios alternativos, siempre que ello fuera posible. La información general se emitirá en valenciano y castellano. La comunicación con el cliente se realizará en valenciano o castellano, según la lengua elegida por este,

incluyendo otros idiomas para el personal con suficiente conocimiento de los mismos.

2.- Disponer de puntos de adquisición y recarga automática de los títulos de transporte de Metrovalencia en las estaciones y paradas de FGV, así como a través de medios online. En los apeaderos y puntos donde las condiciones de ubicación o el vandalismo desaconsejen su instalación, se informará al cliente de los puntos de venta externos u otras opciones para su adquisición o recarga.

3.- Facilitar a los clientes la presentación y tramitación de sugerencias y reclamaciones.

4.- Exponer en las estaciones de FGV, así como dentro de las unidades, el impreso de Normas de Viaje y el de tarifas vigentes. Cuando estas últimas hayan de ser modificadas, se darán a conocer oportunamente, junto con las condiciones para el canje de los títulos de transporte que no hayan sido agotados, en su caso.

5.- Exponer toda la información relativa a la red, horarios de paso, recorrido de las Líneas, incidencias y servicios especiales en los lugares más frecuentados de cada estación o dependencia, así como en la página web de Metrovalencia.

6.- Mantener los trenes, tranvías e instalaciones de FGV en un estado tal que permitan su utilización en buenas condiciones de limpieza, seguridad y comodidad.

7.- Mostrar un trato correcto con los clientes, atendiendo con diligencia sus peticiones de ayuda e información. Cumplir las normas y recomendaciones sobre el cliente publicadas por FGV, especialmente el Libro Blanco del Cliente de FGV.

8.- Llevar visible la tarjeta identificativa con el número de carné ferroviario, en caso de personal de atención al cliente y de conducción, con la finalidad de poder ser identificado correctamente.

9.- Dar información, en situaciones de incidencia, mediante la megafonía, teleindicadores, expositores, pantallas, página web, APP móvil y redes sociales, de acuerdo con las indicaciones realizadas al respecto por el SIAC.

10.- Compensar al cliente en caso de interrupción o supresión del servicio ferroviario, o en caso de retraso superior a 10 minutos o que impida la posibilidad del último enlace, del siguiente modo:

- a) Si no ha iniciado el viaje: el cliente podrá solicitar el reintegro del importe, si ha comprado un Título Sencillo o un Ida y Vuelta; la devolución del viaje ya validado con el título multiviaje; o el saldo retenido en la Tarjeta TuiN.

- b) Si ha iniciado el viaje: podrá retornar de modo gratuito a la estación de origen, utilizando trenes o tranvías que efectúen parada en dicha estación. En este supuesto tendrá derecho además al reintegro del importe, el viaje o el saldo señalado en el punto anterior.
- c) En cualquiera de los dos casos anteriores: podrá continuar el viaje por los medios y trayectos alternativos que FGV determine o acepte, en su caso, sin ningún abono ni devolución adicional.

La devolución del importe del título o la restitución del viaje o saldo podrá efectuarse por el personal de FGV facultado para ello y deberá solicitarse en el momento de la supresión o interrupción del servicio.

En caso de que el cliente acepte alguna de las soluciones antes mencionadas, se considerará extinguida cualquier responsabilidad de la empresa. En todo caso, FGV no es responsable de los efectos que produzcan el retraso, interrupción o supresión de sus servicios en el transbordo con otros operadores de transporte terrestre, marítimo o aéreo.

11.- Reservarse la potestad, en caso de interrupción del servicio, de no establecer el contrato de transporte con el cliente.

12.- Disponer de un teléfono de atención al cliente (900 46 10 46) y de interfonos en todas las estaciones para que el cliente se ponga en contacto con nuestro personal en caso de necesitar ayuda.

13.- Poner a disposición del cliente toda la información relativa a la empresa, servicios, trayectos, tarifas, etc., en la página web: [www.metrovalencia.es](http://www.metrovalencia.es).